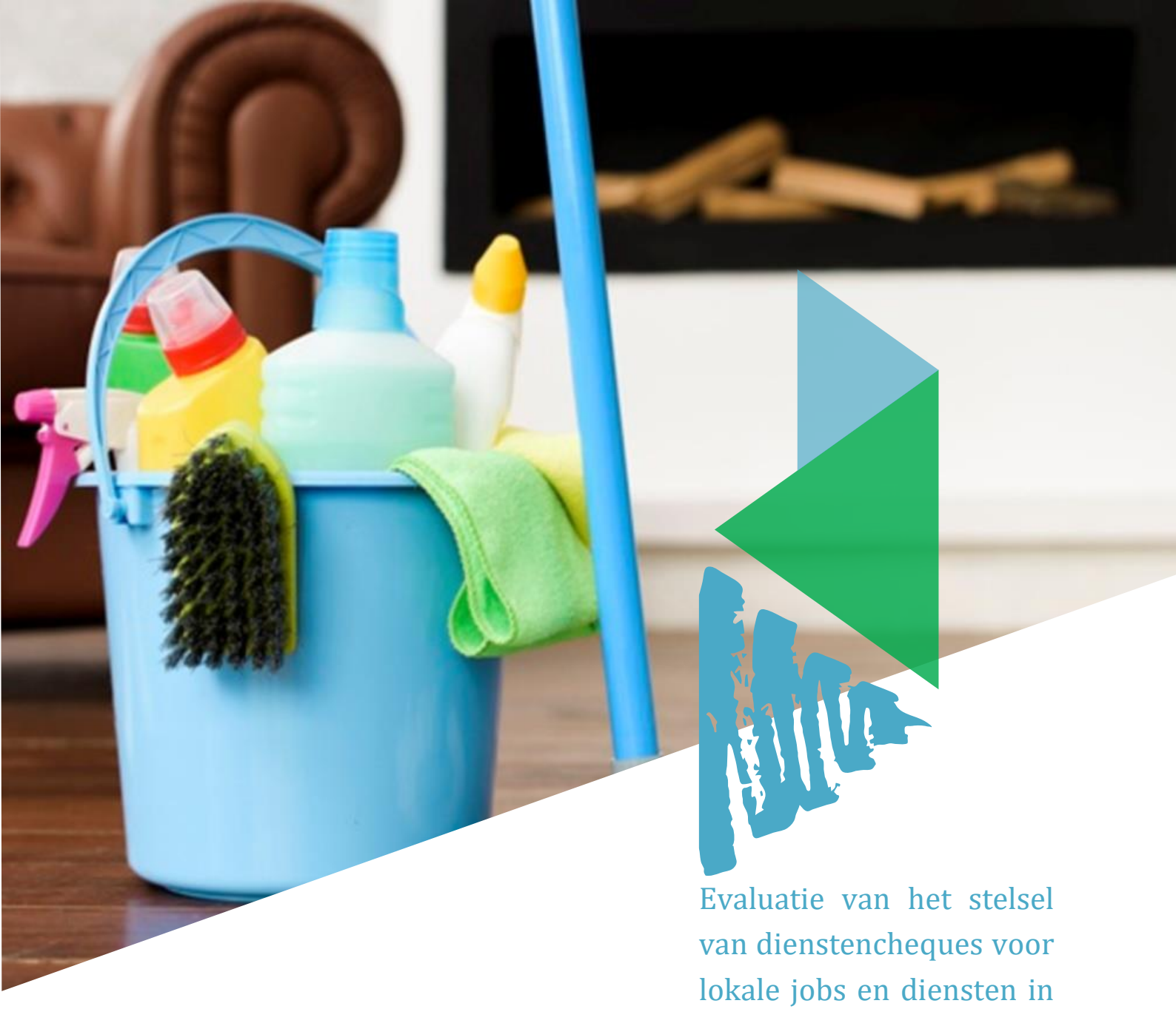


Evaluatie van het stelsel van dienstencheques voor lokale jobs en diensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020

Eindrapport | oktober 2021

In opdracht van

Gewestelijke Overheidsdienst Brussel
Brussel Economie en Werkgelegenheid
Dienst Werkgelegenheid

Deze studie werd uitgevoerd door:

Daphné Valsamis
Olivier Brolis
Marie Antoine
Eduardo Salvador

Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

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

www.ideaconsult.be

IDEA CONSULT thinking ahead
member of
IDEAGROUP

Inhoudsopgave

DEEL 1 Inleiding 5

1 / Context en inhoud van de evaluatie 6

2 / Werking van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 9

DEEL 2 Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 12

1 / Inleiding 13

2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 14

3 / Dienstenchequeondernemingen 15

3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen 16

3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen 21

4 / Dienstenchequewerknemers 28

4.1. Aantal dienstenchequewerknemers 29

4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers 32

5 / Dienstenchequegebruikers 46

5.1. Aantal dienstenchequegebruikers 47

5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers 49

6 / Aangekochte dienstencheques 58

6.1. Aantal aangekochte dienstencheques 59

6.2. Kenmerken van de aangekochte dienstencheques 64

DEEL 3 Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector 70

1 / Inleiding 71

2 / Aantal werkuren 72

3 / Het loon 77

4 / Inhoud en arbeidsvoorwaarden 78

5 / Triangulatie van diensten 85

6 / Kwaliteit van de relaties met collega's en klanten 92

7 / Opleiding van de dienstenchequewerknemers 94

8 / De gezondheidscrisis en de preventie op dit gebied 101

9 / Tevredenheid op het werk 104

DEEL 4 Het beroepstraject en de arbeidsongeschiktheid van de dienstenchequewerknemers 108

1 / Inleiding 109

2 / Beroepstraject van de dienstenchequewerknemers 110

2.1. Beroepssituatie voorafgaand aan de tewerkstelling in de dienstenchequesector 110

2.2. Behoud van werkgelegenheid en vooruitzichten 114

3 / Situaties van arbeidsongeschiktheid van de dienstenchequewerknemers 121

3.1. Arbeidsongeschikte dienstenchequewerknemers 121

3.2. Arbeidsongeschiktheid met of zonder dienstenchequecontract 125

3.3. Beroepstraject na een periode van arbeidsongeschiktheid 128

4 / Doorslaggevende factoren voor arbeidsongeschiktheid in de dienstenchequesector 131

DEEL 5 Kosten van het stelsel van de dienstencheques 135

1 / Inleiding 136

2 / Brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 137

3 / Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 139

4 / Indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 144

5 / Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020 145

DEEL 6 Conclusies en aanbevelingen 147

1 / Inleiding 148

2 / Belangrijkste conclusies over de stand van zaken 2020 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 149

3 / Belangrijkste bevindingen over de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 152

4 / Belangrijkste bevindingen over het beroepstraject en de gezondheid op het werk van de dienstenchequehuishoudhulpen 155

5 / Belangrijkste conclusies over de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 159

6 / Belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 161

BIJLAGEN 167

A.1 / Aanpak van de evaluatie 168

A.2 / Bijkomende tabellen en figuren 173

DEEL 1

Inleiding

1 / Context en inhoud van de evaluatie

In dit deel stellen wij kort de uitdagingen voor waarmee het Brussels stelsel van de dienstencheques wordt geconfronteerd, evenals de doelstellingen van de evaluatie en de structuur van dit verslag.

Het stelsel van de dienstencheques staat voor heel wat uitdagingen

De vorige evaluaties van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben aangetoond dat de drie oorspronkelijke doelstellingen van het stelsel globaal werden bereikt, maar dat bepaalde uitdagingen nog moesten worden aangepakt om de duurzaamheid en de doeltreffendheid van dit stelsel te verzekeren. Naast de budgettaire uitdagingen voor de gewestelijke overheden die worden verergerd door het toenemende succes van de dienstencheques, wordt het Brusselse stelsel met name geconfronteerd met de volgende uitdagingen:

- De winstmarges van de Brusselse dienstenchequeondernemingen zijn gemiddeld positief, maar zijn het resultaat van aanzienlijke inspanningen om de sector te professionaliseren. Een eventuele daling van de rendabiliteit kan het voortbestaan van de dienstenchequeondernemingen, en meer bepaald de kleine ondernemingen, alsook de kwaliteit en omkadering van het werk in de dienstenchequesector in gevaar brengen.
- Een tweede belangrijke uitdaging voor ondernemingen is dat zij steeds meer moeite hebben om genoeg arbeidskrachten te vinden om aan de vraag te voldoen. Een groot aantal ondernemingen haalt immers aan dat ze er niet in slagen om voldoende mensen aan te werven die bereid zijn om als huishoudhulp met dienstencheques te werken met de gewenste competenties, noch om de aangeworven medewerkers te binden.
- Het werk in de dienstenchequesector genereert geen 'springplankeffect', in die zin dat slechts een zeer beperkt aantal mensen hun overgang naar het stelsel van de dienstencheques heeft aangegrepen om een duurzame baan te vinden in een andere activiteitensector. Deze vaststelling wijst dus op een gebrek aan ontwikkeling van inzetbare competenties via het beroep van huishoudhulp met dienstencheques. Dit kan met name verklaard worden door het isolement op het werk, de zeer uiteenlopende omkaderingsmethodes en een onderbesteding van het budget van het Gewestelijk Opleidingsfonds.
- De meeste huishoudhulpen met dienstencheques hebben deeltijdse contracten die, in combinatie met een laag uurloon dat weinig stijgt naargelang de anciënniteit, extreem lage maandlonen opleveren voor de werknemers binnen het stelsel. Zij lopen dus vaak het risico op economische onzekerheid, wat dit beroep nog minder aantrekkelijk maakt.
- Bovendien suggereren verschillende studies dat met name het zware werk van het beroep, het regelmatige contact met chemische producten en de beperkte sociale interacties factoren zijn die negatieve gevolgen kunnen hebben voor de fysieke en mentale gezondheid van de personen die in het stelsel werken en dus voor hun vermogen om het beroep van voltijdse huishoudhulp met dienstencheques hun hele carrière lang uit te oefenen.

2020 werd gekenmerkt door de COVID-19-gezondheidscrisis die een context van angst en wantrouwen deed ontstaan en leidde tot de invoering van veiligheidsmaatregelen en lockdowns. Voor sommigen betekende dit dat hun activiteiten werden stopgezet, terwijl anderen geen opvang konden vinden voor hun kinderen door de sluiting van de scholen. Deze onverwachte gebeurtenis heeft dus meer dan waarschijnlijk gevolgen gehad voor alle betrokken partijen van het Brussels stelsel van de dienstencheques door de bestaande problemen te versterken, maar ook door nieuwe problemen in de hand te werken. Zo zijn er, aan de kant van de werknemers, bijvoorbeeld niet alleen de financiële

gevolgen van de stopzetting van de activiteiten in de periode maart tot mei 2020, maar roept ook de hervatting van de activiteiten vragen op over de veiligheid op het werk.

Doelstellingen van de evaluatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Dit verslag is in de eerste plaats bedoeld om de jaarlijkse evaluatie uit te voeren van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2020 om het gewest een duidelijk beeld te geven van:

- het belang van het stelsel van de dienstencheques in Brussel op basis van indicatoren betreffende het aantal en het profiel van de gebruikers, de erkende ondernemingen en de dienstenchequewerknemers;
- de kwaliteit van de werkgelegenheid in het stelsel van de dienstencheques in Brussel en meer specifiek:
    - De arbeidsovereenkomst (duur, loon, arbeidstijd);
    - De opleidingsmethodes;
    - De voorwaarden voor toetreding tot en uitstap uit het Brussels stelsel van de dienstencheques.
- de globale brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van de maatregel;

Hoewel deze verschillende analyses gericht zijn op de Brusselse actoren van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zullen we, wanneer dit opportuun is en ter vergelijking, ook de actoren van de twee andere gewesten analyseren. Bovendien worden ook de evolutie van het stelsel sinds de regionalisering en de gevolgen op korte termijn van de gezondheidscrisis onderzocht en geanalyseerd in het kader van deze evaluatie.

Naast de verplichte aspecten van de evaluatie zal dit verslag ook de omvang van de problematiek van de arbeidsongeschiktheid trachten te evalueren die zowel de dienstenchequeondernemingen (aanwervingsproblemen om de afwezige personeelsleden te vervangen) als hun dienstenchequewerknemers (instabiliteit en vermindering van het inkomen, fysieke arbeidsongeschiktheid, verminderde herinschakelingskansen) zou treffen. Meer in het bijzonder zal dit verslag de aandacht vestigen op:

- De arbeidsomstandigheden, de fysieke zwaarte van het werk, de psychosociale risico's, de arbeidstijd en de inkomsten in verband met het beroep van huishoudhulp in het Brussels stelsel van de dienstencheques;
- De rol die de ondernemingen spelen in de driehoeksmeting van diensten;
- Het aantal en het type van werknemers die op korte en lange termijn arbeidsongeschikt zijn in de dienstenchequeondernemingen;
- De bepalende factoren die leiden tot situaties van arbeidsongeschiktheid;
- Het preventiebeleid dat het ontstaan van situaties van arbeidsongeschiktheid zou kunnen beperken;
- Het probleemoplossend beleid dat zou kunnen toelaten om de negatieve gevolgen van arbeidsongeschiktheid te beperken;
- De mogelijkheden om huishoudhulpen om te scholen in het licht van hun competenties.

Het uiteindelijke doel van alle analyses is uiteraard om operationele aanbevelingen te doen die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in staat moeten stellen om de meest geschikte maatregelen te bepalen om de tewerkstelling van de Brusselaars te bevorderen en zijn budgettaire middelen optimaal te benutten.

Structuur van het evaluatierapport 2020

In dit verslag stellen we de resultaten voor van de evaluatie 2020 van het stelsel van de dienstencheques in Brussel volgens de volgende structuur:

- In deel 2 analyseren we het Brussels stelsel van de dienstencheques op basis van indicatoren met betrekking tot het aantal en het profiel van de erkende ondernemingen, de werknemers en de gebruikers van dienstencheques en het aantal en de kenmerken van de aangekochte dienstencheques;
- In deel 3 onderzoeken we de kwaliteit van het werk in het Brussels stelsel van de dienstencheques op basis van de beschikbare administratieve gegevens, maar ook op basis van gegevens verzameld via een enquête bij de Brusselse dienstenchequewerknemers;
- Deel 4 focust op het beroepstraject en de arbeidsongeschiktheid van de Brusselse dienstenchequewerknemers op basis van een analyse van individuele gegevens van de KSZ, aangevuld met de gegevens uit de enquête bij de dienstenchequewerknemers en de focusgroepen bij de ondernemingen en experts;
- In deel 5 worden de globale brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van de maatregel geraamd op basis van een gedetailleerder en vollediger model dan bij de vorige evaluaties;
- Tot slot stellen we in deel 6 de conclusies en aanbevelingen voor.

Voor deze evaluatie baseren we ons op vijf afzonderlijke informatiebronnen: De beschikbare administratieve gegevens, de gegevens uit de enquête bij de dienstenchequewerknemers, de resultaten van de berekening van de kosten en de terugverdieneffecten van het stelsel, de informatie en aanbevelingen verzameld tijdens de focusgroepen en de bevestiging van de resultaten tijdens een afsluitende workshop. Deze verschillende bronnen en methoden worden nader beschreven in bijlage 1 van dit verslag. Bijlage 2 bevat de bijkomende tabellen en figuren.

2 / Werking van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Dit deel werpt kort een blik op de werking van het stelsel van de dienstencheques en de toepasselijke regelgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Doelstellingen van het Brussels stelsel van de dienstencheques

Het stelsel van de dienstencheques werd ingevoerd door de wet van 20 juli 2001 "tot bevordering van buurtdiensten en -banen" en werd op 1 juli 2014 een gewestelijke bevoegdheid na de invoering van de Zesde Staatshervorming. Sinds januari 2015 wordt het budget op gewestelijk niveau beheerd, terwijl het operationeel beheer van het stelsel op 1 januari 2016 werd overgedragen aan het Gewest.

Het Brussels stelsel van de dienstencheques is een maatregel die drie doelstellingen nastreeft:

- De tewerkstellingsgraad verhogen bij doelgroepen die van de arbeidsmarkt vervreemd zijn (laaggeschoold);
- Activiteiten in het zwarte of grijze circuit beperken (informele economie);
- Een beter evenwicht creëren tussen werk en privéleven voor gezinnen;

Het stelsel van de dienstencheques in het kort

De dienstencheque is een betaalmiddel waarmee particulieren (de gebruikers) bij een erkende onderneming van hun keuze een beroep kunnen doen op prestaties van buurtdiensten. De diensten die gepresteerd kunnen worden in het kader van de dienstencheques betreffen enkel:

- Prestaties uitgevoerd in de woning van de gebruiker: schoonmaken van de woning, met inbegrip van ramen wassen, wassen en strijken, occasioneel naaiwerk, maaltijden bereiden;
- Activiteiten uitgevoerd buiten de woning van de gebruiker:
    - Boodschappen doen voor een gebruiker om in zijn dagelijkse behoeften te voorzien;
    - Begeleiding bij het vervoer van personen met een beperkte mobiliteit;
    - Strijken, met inbegrip van verstelwerk van het te strijken wasgoed.

De dienstencheque wordt aangekocht bij een uitgiftebedrijf (momenteel Sodexo) met financiële steun van de overheid:

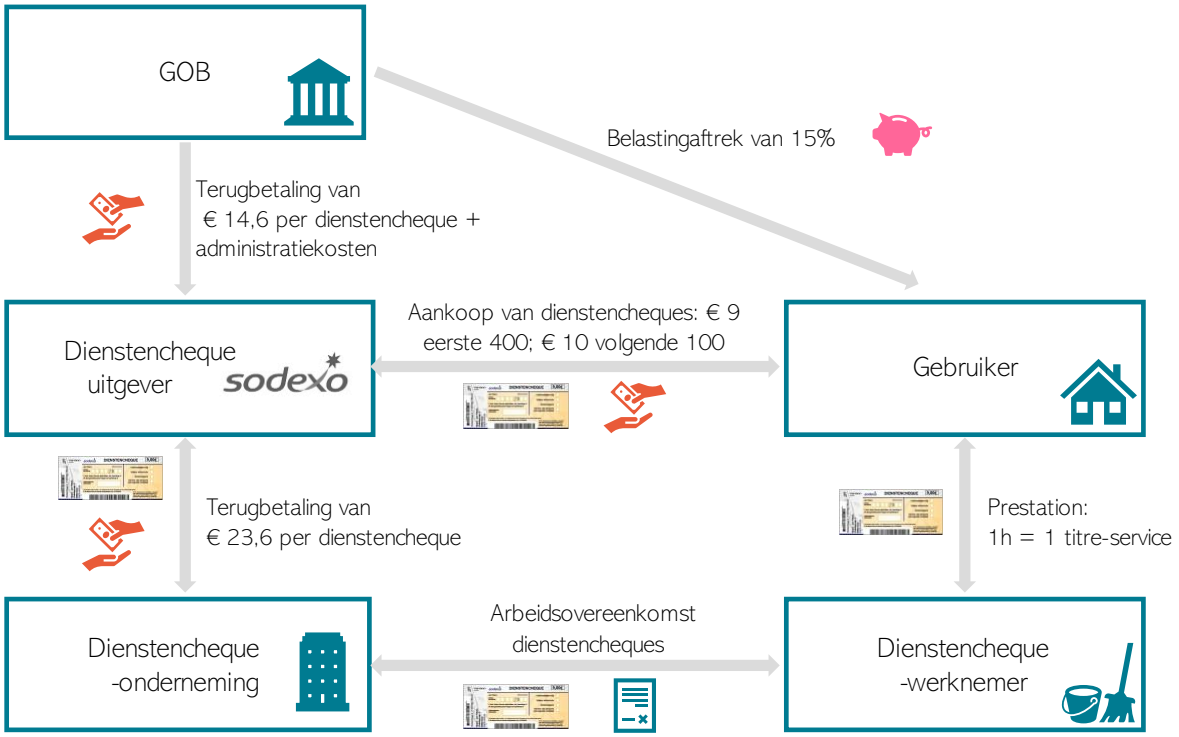
- Een gebruiker kan 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen, de eerste 400 tegen € 9 en de laatste 100 tegen € 10[1]. Bovendien geniet de gebruiker een belastingaftrek die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 15 % bedraagt sinds 2016 (in plaats van 30 % voordien), wat overeenstemt met een belastingvermindering van € 1,35 per dienstencheque.

[1] In sommige gevallen is het mogelijk om tot 2000 dienstencheques per jaar aan te kopen tegen de prijs van € 9,00 per stuk. Dit geldt voor: een gehandicapte gebruiker; een gebruiker met een gehandicapt kind ten laste of een alleenstaande ouder met minstens één kind ten laste.

- Om de levensvatbaarheid van het stelsel te garanderen, stort de overheid aan de erkende ondernemingen een tussenkomst voor de dienstencheques die de kosten van de verleende prestaties gedeeltelijk dekt. De Brusselse dienstencheques die werden uitgegeven en terugbetaald vóór 1 maart 2020 werden terugbetaald ten belope van € 23,14 per cheque. Als gevolg van de overschrijding van de spilindex werd de terugbetalingswaarde van de Brusselse dienstencheques gewijzigd op 1 maart 2020. Sinds 1 maart 2020 bedraagt deze nieuwe terugbetalingswaarde € 23,60 per dienstencheque (wat overeenstemt met een tegemoetkoming van de overheid ter waarde van € 14,60 per dienstencheque exclusief belastingaftrek).

De onderstaande figuur stelt een samenvattend schema voor van de werking van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020:

Figuur 1: Organisatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020



Bron: IDEA Consult

Regelgevende maatregelen ingevoerd in 2020 om de gezondheidscrisis aan te pakken

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft in 2020 diverse maatregelen genomen om de omvang van de negatieve gevolgen van het beheer van de COVID-19-gezondheidscrisis op de ondernemingen, werknemers en gebruikers van de Brusselse dienstencheques te beperken:

- Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) heeft aan de erkende dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in het BHG het volgende toegekend:
  - Een automatische forfaitaire steun voor een eenmalig bedrag van 4.000 euro. Deze steun werd op 6 mei 2020 uitgekeerd aan de betrokken bedrijven.
  - De ondernemingen die dit hebben aangevraagd, kregen een financiële ondersteuning voor al hun werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques die in tijdelijke werkloosheid werden geplaatst ten gevolge van COVID-19 in de periode van 18 maart 2020 tot en met 30 juni 2020. De steun bedroeg voor elke betrokken werknemer 2,50 euro bruto per uur aangegeven tijdelijke werkloosheid. De erkende dienstenchequeondernemingen die deze hulp toegekend kregen, moesten deze rechtstreeks doorstorten aan hun betrokken werknemers. Deze betaling aan de werknemers gebeurde met inachtneming van de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de fiscale en sociale wetgeving (inhouding van de bedrijfsvoorheffing van 26,75 %).
- Het bedrag van de gewestelijke tegemoetkoming werd tijdelijk verhoogd met 2 euro per terugbetaalde Brusselse dienstencheque, van € 14,60 naar € 16,60. Deze verhoging was van toepassing voor prestaties verricht in de periode van 18 maart 2020 tot en met 30 juni 2020.
- De geldigheid van de Brusselse dienstencheques werd verlengd met:
  - 3 maanden voor niet-gebruikte dienstencheques die nog geldig zijn op 31 maart 2020;
  - 3 maanden voor dienstencheques uitgegeven tussen 1 april en 31 mei 2020;
  - 2 maanden voor dienstencheques uitgegeven in juni 2020;
  - 1 maand voor dienstencheques uitgegeven in juli 2020.
- In het kader van de strijd tegen de verspreiding van COVID-19 hebben Bruxelles Formation en de VDAB in opdracht van de overheid een opleidingsmodule uitgewerkt ‘over de gezondheidsmaatregelen die nodig zijn om de risico's van besmetting bij het uitvoeren van activiteiten van huishoudhulp te voorkomen’. Daartoe heeft het Gewest een opleidingstraject in twee fasen ingevoerd voor de ondernemingen die Brusselse dienstencheques inleveren: een verplichte en gratis eerste fase en een facultatieve tweede fase terugbetaald door het Gewestelijk Opleidingsfonds van de dienstencheques.

DEEL 2

Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020

1 / Inleiding

Dit deel van het rapport analyseert de verschillende kerncijfers met betrekking tot de ondernemingen, de werknemers en de gebruikers van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020. Hiervoor baseren we ons voornamelijk op de gegevens uit verschillende administratieve bronnen die systematisch in het rapport worden vermeld en in mindere mate op de enquête gevoerd bij de dienstenchequewerknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel.

Ook belangrijk om op te merken, is dat de vermelde gegevens gebaseerd zijn op de volgende benaderingen:

- De Brusselse ondernemingen: zijn gebaseerd op de lijst van ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd en hebben laten terugbetalen voor een prestatie uitgevoerd in 2020, ongeacht de plaats van hun maatschappelijke zetel (gegevens Sodexo). Ondernemingen worden gekwalificeerd als Brusselse ondernemingen indien zij actief zijn en hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- De Brusselse werknemers: er worden twee verschillende bronnen gebruikt om het aantal dienstenchequewerknemers te bepalen:
    - Sodexo: via deze bron kunnen we gegevens verkrijgen over de dienstenchequewerknemers actief in Brussel (die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd), ongeacht of ze in Brussel of elders woonachtig zijn. De focus ligt echter voornamelijk op de werknemers die actief zijn en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bovendien hebben we via een kruising van de gegevens van de KSZ en van Sodexo gedetailleerde informatie over het profiel van deze werknemers.
    - De RSZ: deze bron levert gegevens op over de kwaliteit van tewerkstelling van de werknemers die actief zijn in het stelsel van de dienstencheques (Brussels, Waals en/of Vlaams) en die woonachtig zijn in Brussel. Deze gegevens zijn sinds 2014 uniform beschikbaar.
- De Brusselse gebruikers: worden geïdentificeerd naargelang hun woonplaats, op basis van het adres dat ze hebben opgegeven aan Sodexo. Bovendien hebben we via een kruising van de gegevens van de KSZ en van Sodexo gedetailleerde informatie over het profiel van de gebruikers.

In de volgende hoofdstukken worden de gegevens voor alle actoren grondiger geanalyseerd.

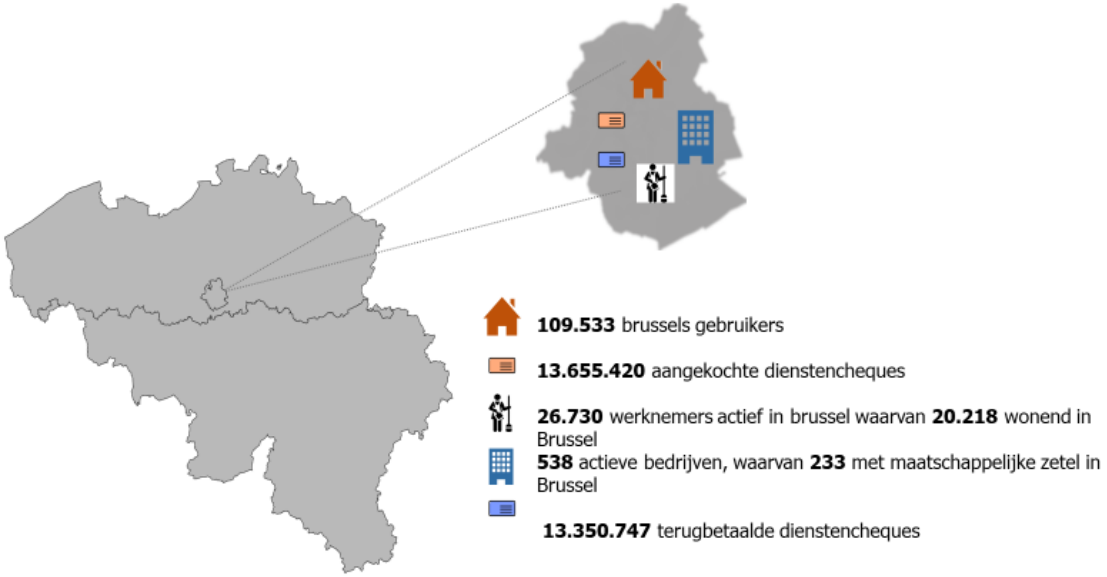
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020

In dit deel geven we een eerste algemeen overzicht van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020, dat in de volgende hoofdstukken nader zal worden toegelicht.

Het Brussels stelsel van de dienstencheques in enkele cijfers

De onderstaande figuur vat de belangrijkste kerncijfers samen die de omvang van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020 beschrijven qua aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte en terugbetaalde dienstencheques.

Figuur 2: Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

In 2020 telt het Brussels stelsel van de dienstencheques nog slechts 538 actieve ondernemingen, waarvan 233 Brusselse ondernemingen. Op basis van de gegevens van Sodexo tellen we 26.730 actieve werknemers waarvan de overgrote meerderheid (20.218) woonachtig is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, wat overeenstemt met maar liefst 4,8 % van de actieve bevolking in het Gewest.

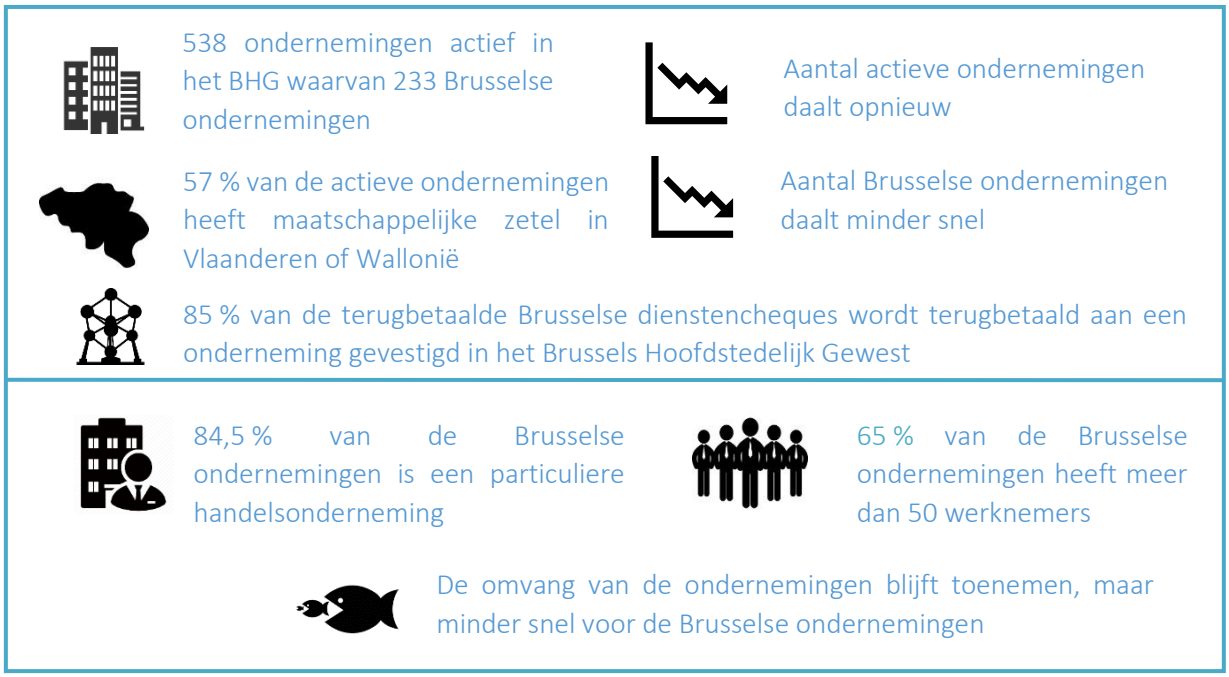
Het stelsel van de dienstencheques trok in 2020 109.533 gebruikers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan. Tot slot werden er 13,7 miljoen Brusselse dienstencheques aangekocht voor gemiddeld 2,4 uur prestaties per week, terwijl iets minder dan 13,4 miljoen Brusselse dienstencheques werden terugbetaald aan de ondernemingen.

2020 werd uiteraard gekenmerkt door de COVID-19-gezondheidscrisis die heeft geleid tot een abrupte stopzetting van de aankoop van Brusselse dienstencheques tijdens de maanden maart, april en mei (eerste lockdown). De aankoop van dienstencheques is vervolgens geleidelijk gestegen tot een zo goed als normaal niveau aan het einde van het jaar. Over het hele jaar daalde het gebruik van dienstencheques met 17,5 %, het aantal werknemers met -4,2 % (voornamelijk Waalse en Vlaamse werknemers) en het aantal gebruikers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques met -2,4 %. Deze vaststellingen worden verder uitgewerkt in de volgende hoofdstukken.

3 / Dienstenchequeondernemingen

Dit hoofdstuk focust op de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen. In deze figuur hebben de profielgegevens enkel betrekking op de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en waarvan de maatschappelijke zetel in Brussel gevestigd is.

Figuur 3: Aantal en profiel van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Gewest in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

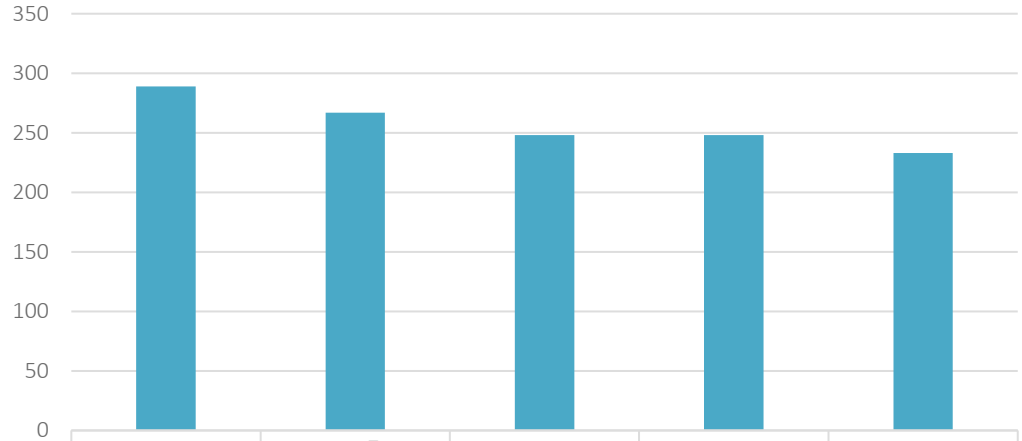
3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen

Nieuwe daling van het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques (-6 %)

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020 die hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die op 31 december 2020 nog altijd een erkenning hadden. Dezelfde informatie wordt verstrekt voor de jaren 2016 tot 2019. Uit deze figuur blijkt dat 233 Brusselse ondernemingen actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020 en dat zijn 15 ondernemingen minder in vergelijking met dezelfde datum vorig jaar (-6 %). In vergelijking met 2019 was er in 2020 slechts één nieuwe Brusselse onderneming actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques. We kunnen hieruit afleiden dat 16 Brusselse ondernemingen actief in 2019 hun dienstencheque-activiteit niet meer uitvoeren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020.

Deze resultaten wijzen op een heropleving van de dalende trend van het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques na een eerste stabilisatieperiode. Hoewel in 2019 het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques voor het eerst sinds de regionalisering in 2016 niet was gedaald, stelden we de voorbije jaren een dalende trend vast, met een jaarlijkse daling die schommelde tussen min vijf en acht procent. Meer algemeen is het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques gedaald met 19,4 % sinds de regionalisering van het stelsel in 2016 en met 45,2 % sinds 2013 (een jaar waarin niet minder dan 425 Brusselse ondernemingen actief waren in het stelsel van de dienstencheques).

Figuur 4: Evolutie van het aantal erkende ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques die hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal bedrijven	289	267	248	248	233
Groeipercentage	-5,2%	-7,6%	-7,1%	0,0%	-6,0%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

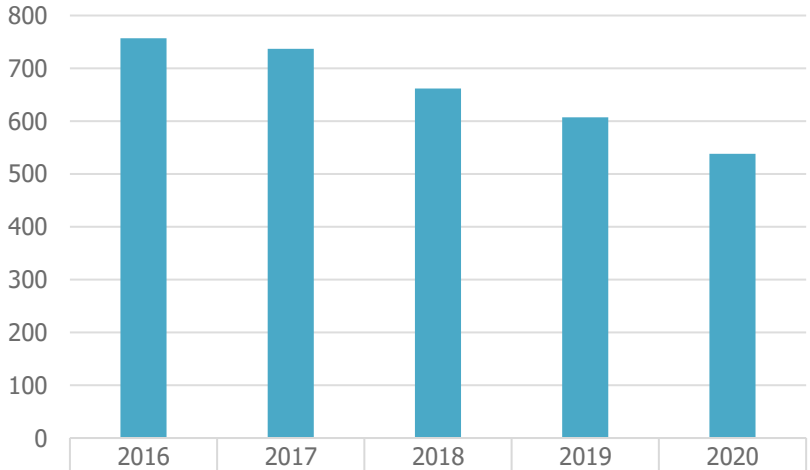
De gezondheidscrisis van 2020 heeft onmiskenbaar een belangrijke rol gespeeld bij de sluiting van de 16 Brusselse dienstenchequeondernemingen door hun financiën te verzwakken. Zoals we later zullen zien, hebben ze hun activiteiten moeten stopzetten van half maart tot eind mei en hebben ze in de rest van het jaar hun activiteiten zien terugvallen, terwijl hun vaste kosten gelijk bleven. Bovendien moesten zij veiligheidsmaatregelen nemen die extra kosten konden meebrengen.

Het lijkt ons echter gerechtvaardigd om ons af te vragen of deze hernieuwde daling van het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques enkel kan worden toegeschreven aan de gezondheidscrisis en dat ze dus conjunctureel is, dan wel of ze integendeel meer structureel is. Enerzijds is het mogelijk dat enkel de 16 Brusselse ondernemingen die de druk van de crisis niet aankonden hun deuren hebben gesloten, maar dat zodra de situatie weer normaal is, de nog steeds aanwezige ondernemingen hun voortbestaan op lange termijn kunnen verzekeren. Anderzijds is het ook mogelijk dat 2019 slechts een keerpunt was en dat de concentratie van de sector in de toekomst zal voortduren als gevolg van de toenemende concurrentiedruk die ondernemingen dwingt om zich te professionaliseren. Als dat zo is, is het meer dan waarschijnlijk dat de gezondheidscrisis van 2020 die dynamiek heeft versterkt.

Het aantal Waalse en Vlaamse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques blijft sterker dalen

De volgende figuur toont aan dat in 2020 538 ondernemingen actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Hoewel 43,3 % Brusselse ondernemingen zijn, trekt de Brusselse markt van de dienstencheques ook een groot aantal ondernemingen aan die hun maatschappelijke zetel buiten het Gewest hebben. Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, is van de 538 dienstenchequeondernemingen die actief zijn op het Brusselse grondgebied 24,9 % gevestigd in Vlaanderen en 31,8 % in Wallonië.

Figuur 5: Aantal en percentage van ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van hun maatschappelijke zetel van 2016 tot 2020



	2016	2017	2018	2019	2020
Actieve bedrijven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	757	737	662	607	538
% van de bedrijven met hoofdzetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	35,7%	36,2%	37,5%	40,9%	43,3%
% van de bedrijven met hoofdzetel in Vlaanderen	28,6%	28,1%	27,9%	25,5%	24,9%
% van de bedrijven met hoofdzetel in Wallonië	35,7%	35,7%	34,6%	33,6%	31,8%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

Niettemin neemt het aandeel ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en een maatschappelijke zetel hebben buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voortdurend af. Deze ondernemingen waren in 2016 immers goed voor 64,3 % van alle ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques, terwijl ze in 2020 nog maar 56,7 % van de actieve

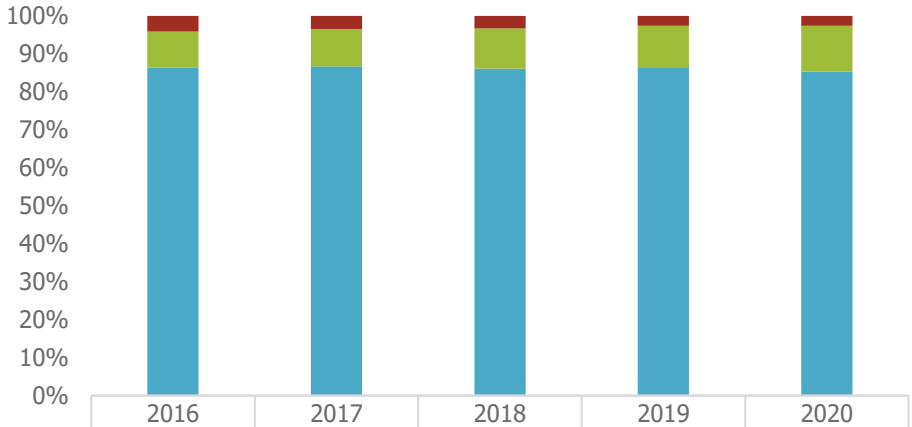
ondernemingen vertegenwoordigen. Zo tellen we in 2020 15 Brusselse actieve ondernemingen minder in vergelijking met 2019, maar liefst 20 bij de Vlaamse ondernemingen en 33 bij de Waalse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Als we de vorige vaststelling koppelen aan het feit dat er in 2020 9 nieuwe ondernemingen actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques in vergelijking met 2019 (één Brusselse onderneming, drie Waalse ondernemingen en vijf Vlaamse ondernemingen), kunnen we hieruit afleiden dat 16 Brusselse ondernemingen, 25 Vlaamse en 36 Waalse ondernemingen hun dienstencheque-activiteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben stopgezet. Het lijkt er dus op dat, enerzijds, een deel van deze niet-Brusselse ondernemingen de beslissing heeft genomen om hun activiteiten in het Brussels Gewest stop te zetten en zich opnieuw te richten op het Gewest waar ze een sterkere marktpositie hebben en, anderzijds, dat een groter deel van deze ondernemingen hun deuren definitief heeft gesloten (we hadden in onze vorige verslagen aangetoond dat de Waalse en Vlaamse ondernemingen financieel minder stabiel zijn dan de Brusselse ondernemingen).

85,4 % van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques wordt terugbetaald aan een Brusselse onderneming, maar de andere ondernemingen zijn steeds actiever in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Hoewel een aanzienlijk aantal ondernemingen gevestigd in Vlaanderen en Wallonië actief is in Brussel, blijkt uit de onderstaande figuur dat hun activiteitenvolume in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toch vrij beperkt is. Zo wordt de overgrote meerderheid van de door het Brussels Gewest terugbetaalde dienstencheques terugbetaald aan een onderneming met maatschappelijke zetel in Brussel (85,4 %), terwijl slechts 12 % terugbetaald wordt aan Vlaamse ondernemingen (24 % van de ondernemingen actief in Brussel in 2020) en 2,6 % aan Waalse ondernemingen (31,8 % van de ondernemingen actief in Brussel in 2020).

Figuur 6: Aandeel van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques tussen 2016 en 2020 aan ondernemingen naargelang hun maatschappelijke zetel



	2016	2017	2018	2019	2020
Hoofdkantoor in Wallonië	4,1%	3,4%	3,3%	2,6%	2,6%
Hoofdkantoor in Vlaanderen	9,5%	9,9%	10,6%	11,1%	12,0%
Hoofdkantoor in Brussel	86,4%	86,6%	86,2%	86,3%	85,4%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

In Figuur 6 zien we echter ook dat het percentage Brusselse dienstencheques terugbetaald aan de Brusselse ondernemingen daalt (86,3 % in 2019 tegenover 85,4 % in 2020) ten gunste van ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen (van 11,1 % in 2019 naar 12 % in 2020). Deze

laatste vaststelling is verrassend gezien het aandeel van Brusselse ondernemingen dat actief is in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020 stijgt (zie Figuur 5). Dit houdt immers in dat het aantal terugbetaalde Brusselse dienstencheques, gemiddeld en aan elke Vlaamse onderneming, proportioneel gestegen is in vergelijking met het aantal terugbetaalde cheques aan de Brusselse ondernemingen. Dit resultaat wordt verklaard door twee complementaire redenen:

- De oude ondernemingen: In Tabel 1 zien we dat de 25 Vlaamse ondernemingen die in 2020 hun activiteiten in het Brussels stelsel van de dienstencheques hebben stopgezet, minder actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (gemiddeld 128 terugbetaalde dienstencheques in 2019) dan hun Brusselse tegenhangers (gemiddeld 12.490 terugbetaalde dienstencheques in 2019). Met andere woorden, de overgrote meerderheid van de Vlaamse ondernemingen die in 2020 niet meer meegerekend worden bij de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, had er een zeer laag of zelfs verwaarloosbaar activiteitenvolume, wat niet het geval is voor de Brusselse ondernemingen die verdwenen zijn.
- De resterende ondernemingen: Het aantal terugbetaalde dienstencheques aan Vlaamse ondernemingen die in 2019 al actief waren in Brussel, is gemiddeld proportioneel minder gedaald (-29 %) dan bij hun Brusselse tegenhangers (-34 %) (zie Tabel 1). Het zijn voornamelijk de Vlaamse ondernemingen die in 2019 al een groot activiteitenvolume hadden, die in 2020 veel betere resultaten (op het vlak van vooruitgang) neerzetten dan de Brusselse ondernemingen die nog steeds actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest[2]. Met andere woorden, het zijn wellicht de Vlaamse ondernemingen die in 2019 al zeer actief waren in Brussel, die verhoudingsgewijs het grootste deel van het activiteitenvolume hebben opgeslorpt dat werd nagelaten door de ondernemingen die hun activiteiten in 2020 hebben stopgezet in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Tabel 1: Evolutie van het aantal Brusselse dienstencheques terugbetaald aan de ondernemingen actief in het Brussels stelsel in 2019

		2019		2020			
		Gemiddeld	Mediaan	Gemiddeld	*Variatie (%) 2019-2020*	Mediaan	*Variatie (%) 2019-2020*
Ondernemingen actief in 2019 en 2020	Brussel (N=232)	60.424	24.880	39.674	*-34 %*	17.810	*-28 %*
	Wallonië (N=167)	2.501	238	1.667	*-33 %*	149	*-37 %*
	Vlaanderen (N=130)	14.078	1.403	10.019	*-29 %*	702	*-50 %*
Ondernemingen die in 2020 hun activiteit hebben stopgezet	Brussel (N=16)	12.490	2.702	/	/	/	/
	Wallonië (N=37)	139	29	/	/	/	/
	Vlaanderen (N=25)	128	21	/	/	/	/

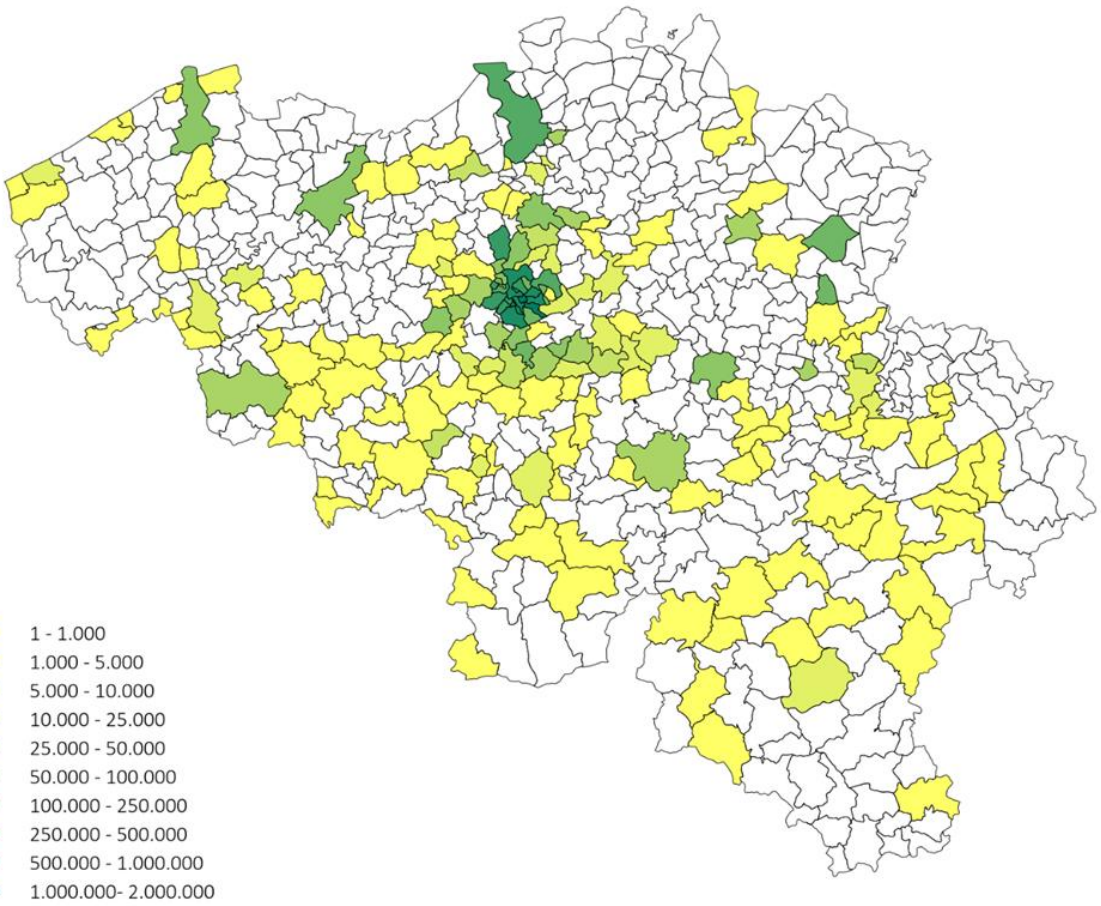
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

[2] We kunnen deze conclusie trekken, want als we kijken naar de mediaanwaarden stellen we een tegengesteld resultaat vast: het activiteitenvolume van deze Vlaamse ondernemingen is meer gedaald (-50 %) dan dat van de Brusselse ondernemingen met een anciënniteit van een jaar of meer in het Brussels stelsel van de dienstencheques (-37 %).

Het merendeel van de Brusselse dienstencheques wordt terugbetaald aan ondernemingen gevestigd in het Brussels Gewest, de rand of in bepaalde grote steden

Als we de volgende kaart bekijken van het aantal Brusselse dienstencheques terugbetaald aan de ondernemingen naargelang de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel, blijkt dat de meeste terugbetaalde Brusselse dienstencheques terugbetaald werden aan ondernemingen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en één of meerdere ondernemingen in de gemeente Meise. De andere Brusselse dienstencheques worden grotendeels terugbetaald, maar in mindere mate, hetzij aan ondernemingen in de directe rand van Brussel (Kraainem, Waterloo, Zaventem, Sint-Genesius-Rode, Wemmel en Rixensart), hetzij aan ondernemingen die een maatschappelijke zetel hebben in bepaalde steden in Vlaanderen (Antwerpen, Hasselt, Genk, Brugge, Gent en Mechelen) of in Hannuit, maar die wellicht meerdere bijkantoren hebben geopend in verschillende geografische gebieden.

Kaart 1 : Aantal terugbetaalde dienstencheques in 2020 naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen

In dit hoofdstuk kijken we naar het profiel van de dienstenchequeondernemingen actief in Brussel en meer bepaald naar:

- De omvang van de ondernemingen (naargelang het aantal dienstencheques);
- De verschillende types ondernemingen;
- De locatie van de ondernemingen in de Brusselse gemeenten.

3.2.1 Omvang van de ondernemingen

De ondernemingen van het Brussels stelsel van de dienstencheques hebben gemiddeld 418 werknemers in dienst (mediaan 82) en hun omvang blijft toenemen

Gemiddeld stelden de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques 418 werknemers tewerk in 2020. Dit gemiddelde wordt echter omhoog getrokken door de aanwezigheid van zeer grote ondernemingen. Het is dus interessanter om te kijken naar de mediane onderneming, die 82 werknemers telt (zie Tabel 2) of naar het percentage ondernemingen in elke grootteklasse zoals we in Figuur 7 hierna doen.

Tabel 2 : Statistische verdeling van het aantal werknemers van de actieve ondernemingen volgens de locatie van hun maatschappelijke zetel

	Waals Gewest		Vlaams Gewest		Brussels Hoofdstedelijk Gewest		Totaal	
	2019 (N=204)	2020 (N=171)	2019 (N=155)	2020 (N=134)	2019 (N=248)	2020 (N=233)	2019 (N=607)	2020 (N=538)
Gemiddeld	137	179	506	885	306	324	300	418
1e kwartiel	26	38	17	46	30	32	25	38
Mediaan	63	81	46	114	73	76	64	82
3e kwartiel	114	152	207	683	175	193	148	208

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

Uit de bovenstaande tabel kunnen we ook vaststellen dat de mediane en gemiddelde omvang van de ondernemingen van het Brussels stelsel van de dienstencheques sterk is toegenomen tussen 2019 en 2020. Het ziet er dus naar uit dat de meerderheid van de ondernemingen die in 2020 nog steeds actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques erin geslaagd is om hun personeelsbestand niet te verminderen ten gevolge van de gezondheidscrisis of dit zelfs heeft verhoogd door de werknemers over te nemen van de ondernemingen die hun activiteiten in de loop van 2020 hebben stopgezet. Bovendien is de omvang van de grote ondernemingen nog sterker gestegen dan die van de kleinere ondernemingen (de waarde van het 3e kwartiel is relatief meer gestegen dan de mediane waarde of de waarde van het eerste kwartiel). De toename van de omvang van de ondernemingen, in combinatie met de daling in 2020 van het aantal actieve dienstenchequeondernemingen in Brussel, toont aan dat de tendens van concentratie van de ondernemingen die de voorbije jaren werd waargenomen in het Brussels stelsel van de dienstencheques zich dus ook in 2020 heeft doorgezet.

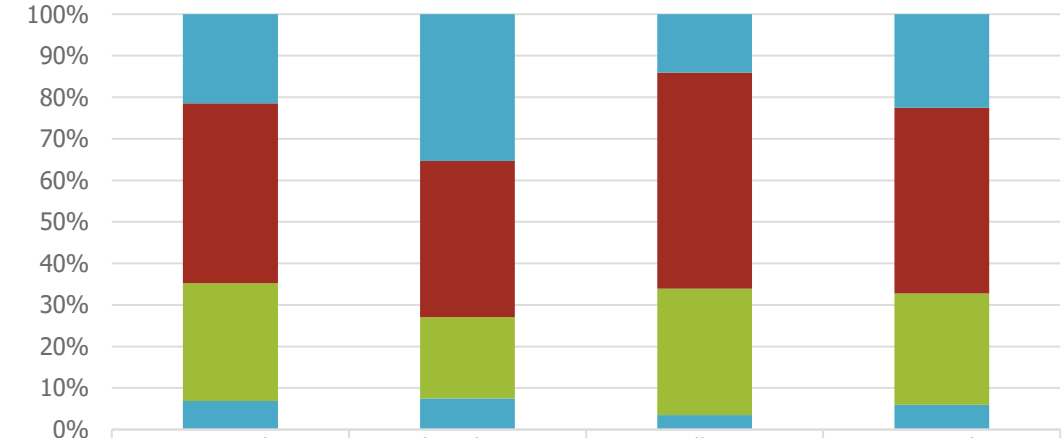
Tot slot is het nog interessant vast te stellen dat de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques een grotere omvang hebben en sneller groeien dan hun tegenhangers in het stelsel.

Het Brussels stelsel van de dienstencheques wordt gedomineerd door de grote en middelgrote ondernemingen

De in België erkende classificatie van ondernemingen volgens omvang gaat uit van het aantal werknemers uitgedrukt in voltijdse equivalenten (VTE). Wij steunen op die classificatie om de omvang van de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques te bepalen, op die uitzondering na dat, aangezien we geen toegang hebben tot die informatie op niveau van de onderneming, we niet uitgaan van het aantal VTE's in de onderneming maar van het aantal dienstenchequewerknemers per onderneming. De volgende figuur toont dus de ondernemingen die actief zijn in Brussel, ingedeeld naar omvang, bepaald op basis van het totaal aantal tewerkgestelde werknemers:

- 10 of minder werknemers: zeer kleine onderneming (ZKO);
- Tussen 10 en 49 werknemers: kleine onderneming (KO);
- Tussen 50 en 249 werknemers: middelgrote onderneming (KMO);
- 250 werknemers en meer: grote onderneming (GO).

Figuur 7: Aandeel van de ondernemingen actief in Brussel ingedeeld naar het aantal werknemers en het gewest waar de maatschappelijke zetel gevestigd is in 2020



	Brussel	Vlaanderen	Wallonië	Totaal
>250	21,5%	35,3%	14,0%	22,5%
50-249	43,3%	37,6%	52,0%	44,7%
10-49	28,3%	19,5%	30,4%	26,8%
0-9	6,9%	7,5%	3,5%	6,0%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

We stellen vast dat slechts 32,8 % van de dienstenchequeondernemingen die in 2020 actief waren in Brussel klein of zelfs zeer klein is (minder dan 50 werknemers). Daartegenover staan 44,7 % middelgrote ondernemingen en 22,5 % grote ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Het is dus interessant om te benadrukken dat het Brussels stelsel van de dienstencheques meer grote ondernemingen bevat dan de andere activiteitensectoren in Brussel. Terwijl slechts 1,6 % van de ondernemingen in Brussel die minstens één werknemer tellen meer dan

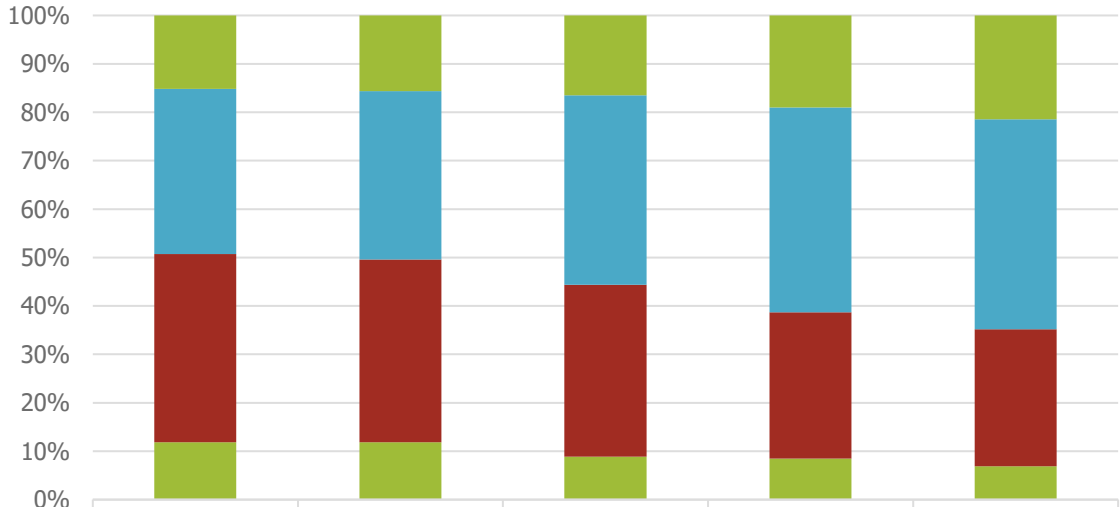
249 werknemers heeft (volgens de cijfers van het BISA op 31 december 2019), valt 19 % van de Brusselse dienstenchequeondernemingen in deze categorie. Daartegenover staat dat 79,6 % van de ondernemingen in Brussel die minstens één werknemer hebben minder dan 10 werknemers telt, terwijl slechts 8,5 % van de Brusselse dienstenchequeondernemingen tot die grootteklasse behoren. Met andere woorden, deze resultaten bevestigen dat het Brussels stelsel van de dienstencheques gedomineerd wordt door de grote en middelgrote ondernemingen.

Hoewel we in 2019 meer grote en middelgrote Brusselse ondernemingen telden in het Brussels stelsel van de dienstencheques dan grote en middelgrote Vlaamse of Waalse ondernemingen, zien we op Figuur 7 dat de situatie in 2020 omgekeerd is. Hoewel 64,8 % van de Brusselse ondernemingen meer dan 50 werknemers tewerkstelt, ligt dat percentage hoger bij de Waalse ondernemingen (66 %) en nog hoger bij de Vlaamse ondernemingen (72,9 %). Dit is te verklaren door het feit dat de Vlaamse en Waalse ondernemingen die hun activiteiten in het Brussels stelsel hebben stopgezet klein of zeer klein waren.

Steeds minder (zeer) kleine (Brusselse) ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques

Tot slot analyseert de onderstaande figuur de evolutie van de omvang van de in Brussel actieve en gevestigde ondernemingen. Deze figuur toont duidelijk de daling van het aantal kleine ondernemingen en de stijging van de grote ondernemingen, ook al is hun omvang proportioneel minder toegenomen dan die van de Waalse en Vlaamse ondernemingen. Hoewel slechts 49,3 % van de Brusselse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2016 middelgroot of groot was, vertegenwoordigen ze in 2020 maar liefst 64,8 % van de Brusselse dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel.

Figuur 8: Aandeel van de ondernemingen die actief zijn en hun maatschappelijke zetel hebben in Brussel volgens het aantal werknemers tussen 2016 en 2020



	2016	2017	2018	2019	2020
>250	15,2%	15,6%	16,5%	19,0%	21,5%
50-249	34,1%	34,7%	39,1%	42,3%	43,3%
10-49	38,9%	37,8%	35,5%	30,2%	28,3%
0-9	11,9%	11,8%	8,9%	8,5%	6,9%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

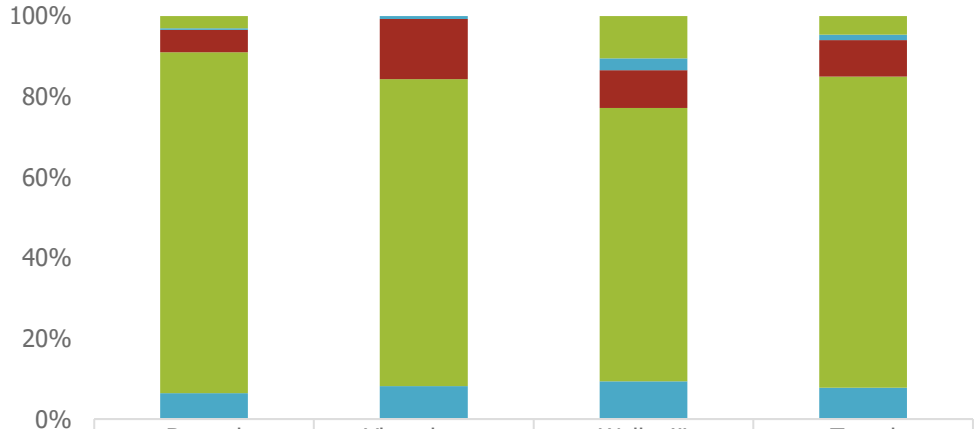
3.2.2 Type ondernemingen

84,5 % van de Brusselse ondernemingen was een private handelsonderneming in 2020

De volgende figuur bekijkt het percentage van de dienstenchequeondernemingen volgens hun rechtsvorm. Dit wordt bepaald op het ogenblik van de erkenningsaanvraag. In 2020 was 84,5 % van de Brusselse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques een private handelsonderneming (voornamelijk bvba, ebvba, nv en cvba so). Slechts 5,6 % van deze Brusselse ondernemingen was een private non-profitonderneming (vzw's), 3,4 % was een openbare instelling (PWA's of OCMW's) en 6,4 % was een natuurlijke persoon.

Als we kijken naar het profiel van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en hun maatschappelijke zetel in Vlaanderen en Wallonië hebben, stellen we vast dat handelsondernemingen er minder vertegenwoordigd zijn. Zo zijn er minder handelsondernemingen (-8,4 %) en meer vzw's (+9,3 %) bij de ondernemingen met een maatschappelijke zetel in Vlaanderen dan bij de Brusselse ondernemingen. Wat de ondernemingen betreft die actief zijn in Brussel maar hun maatschappelijke zetel in het Waals Gewest hebben, zijn de verschillen nog groter met de Brusselse ondernemingen: Minder handelsondernemingen (-16,7 %) maar meer PWA's (+7,5 %), vzw's (+3,8 %), OCMW's (+2,5 %) en natuurlijke personen (+3 %).

Figuur 9: Percentage van ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd, ingedeeld naar hun rechtsvorm en naar het gewest waar hun maatschappelijke zetel zich bevindt in 2020

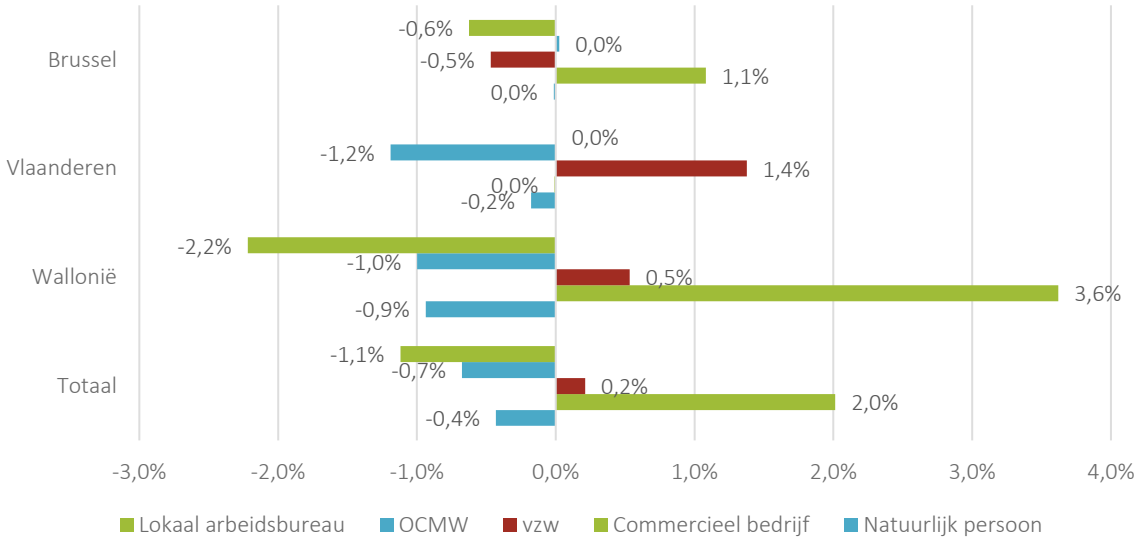


	Brussel	Vlaanderen	Wallonië	Totaal
Lokaal arbeidsbureau	3,0%	0,0%	10,5%	4,6%
OCMW	0,4%	0,7%	2,9%	1,3%
vzw	5,6%	14,9%	9,4%	9,1%
Commercieel bedrijf	84,5%	76,1%	67,8%	77,1%
Natuurlijk persoon	6,4%	8,2%	9,4%	7,8%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

Bovendien zien we op de volgende figuur dat het percentage private handelsondernemingen in 2020 significant gestegen is (+1,1 %) ten opzichte van alle andere types Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, met uitzondering van de natuurlijke personen. Het lijkt er dus op dat de overgrote meerderheid van de Brusselse ondernemingen die in 2020 hun activiteiten in het Brussels stelsel van de dienstencheques hebben stopgezet (zie Figuur 4) openbare instellingen of verenigingen waren. De enige Vlaamse en Waalse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques waarvan de percentages zijn gestegen, zijn de Vlaamse vzw's (+1,4 %), de Waalse vzw's (+0,5 %) en de Waalse handelsondernemingen (+3,6 %).

Figuur 10: Evolutie van 2019 tot 2020 van de verdeling, naar rechtsvorm, van het aantal ondernemingen dat minstens één Brusselse dienstencheque heeft ingeleverd (evolutie in procentpunten)



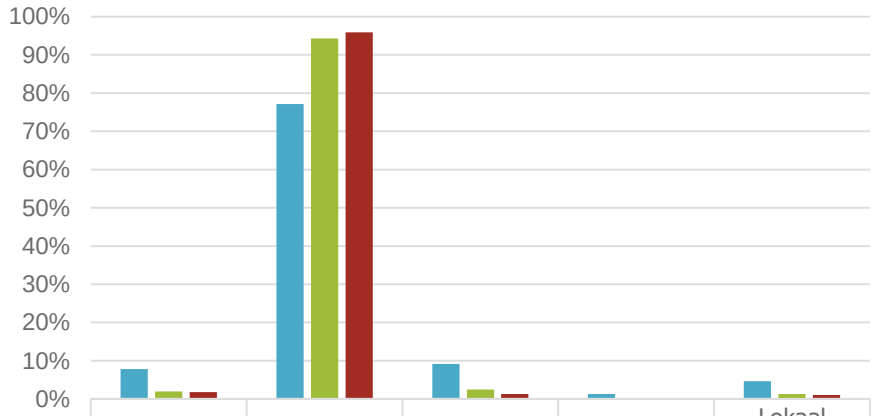
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

De private handelsondernemingen vertegenwoordigen 77,1 % van de ondernemingen die actief zijn in Brussel, terwijl ze 94,3 % van de Brusselse werknemers tewerkstellen en bijna 95,9 % van de Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd.

De onderstaande figuur toont het aandeel van de dienstenchequeondernemingen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief zijn, ingedeeld naar het type onderneming maar ook naar het aantal tewerkgestelde Brusselse huishoudhulpen en het aandeel van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques. Het aantal ondernemingen per type is namelijk geen correcte indicator voor de weging van de verschillende types van ondernemingen in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Hieruit blijkt dat de private handelsondernemingen het grootste aantal Brusselse werknemers tewerkstellen (94,3 %) en het grootste aantal dienstencheques hebben ingeleverd (95,9 %), terwijl ze slechts 77,1 % van de ondernemingen vertegenwoordigen. Deze verhouding is omgekeerd voor de andere types van ondernemingen. De vzw's vertegenwoordigen 9,1 % van de ondernemingen, terwijl ze slechts 2,5 % van de Brusselse werknemers tewerkstellen en slechts 1,2 % van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd. Deze vaststellingen zijn vergelijkbaar voor de natuurlijke personen, de OCMW's en de PWA's. Deze resultaten lijken dus aan te tonen dat private handelsondernemingen een aanzienlijk gewicht in de sector hebben. Deze vaststelling bevestigt de bevindingen tussen 2016 en 2019.

Figuur 11: Aandeel van de tewerkstelling, de ondernemingen en het aantal terugbetaalde dienstencheques, per type onderneming in 2020



	Natuurlijk persoon	Commercieel bedrijf	vzw	OCMW	Lokaal arbeidsbureau
Aandeel van het aantal bedrijven	7,8%	77,1%	9,1%	1,3%	4,6%
Aandeel van het aantal dienstenchequewerknemers	1,9%	94,3%	2,5%	0,1%	1,2%
Aandeel van terugbetaalde dienstencheques	1,7%	95,9%	1,2%	0,1%	1,0%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

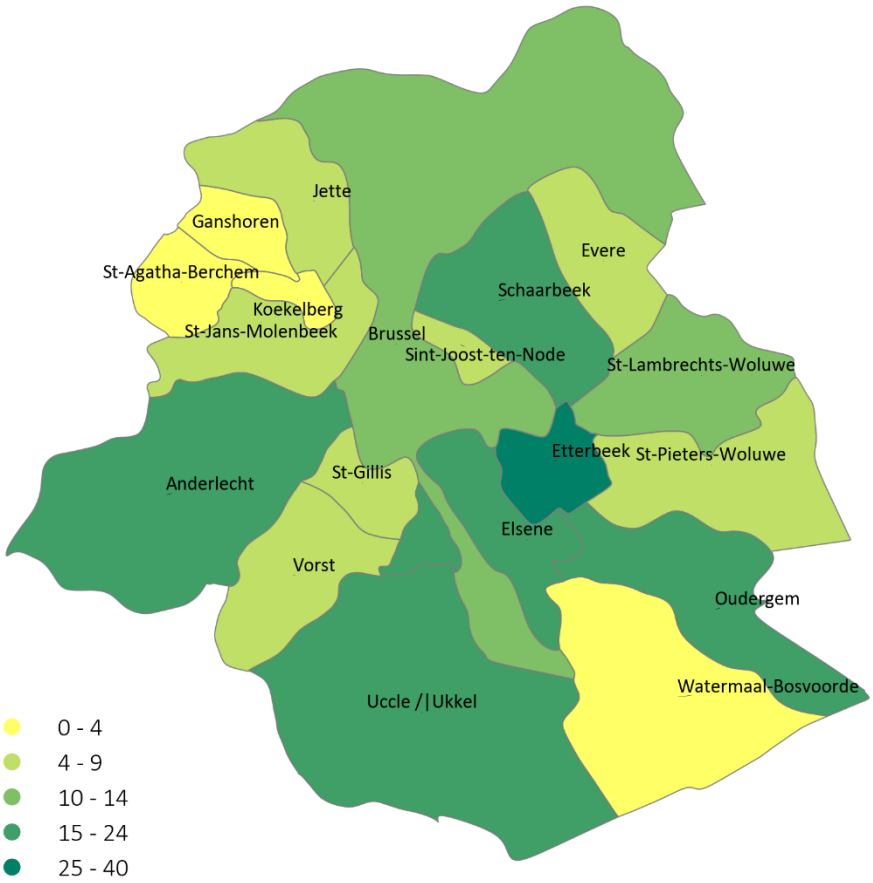
De verschillen in omvang en dus in gewicht binnen de sector van de verschillende types ondernemingen zien we ook wanneer we kijken naar de gemiddelde omvang van de ondernemingen per type. Zo staan de handelsondernemingen bovenaan met gemiddeld 68 actieve dienstenchequewerknemers per onderneming in 2020, tegenover gemiddeld 5 dienstenchequewerknemers in de OCMW's, 12 in de PWA's, 13 voor de natuurlijke personen en 15 voor de vzw's (zie Tabel 16 in bijlage).

3.2.3 Vestigingsplaats van de ondernemingen

De volgende kaart toont het aantal ondernemingen naargelang de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Met maar liefst 25 of meer ondernemingen op haar grondgebied telt de gemeente Etterbeek het grootste aantal ondernemingen. Ook de gemeenten Elsene, Ukkel, Anderlecht, Schaarbeek en Oudergem hebben een groot aantal ondernemingen, met 15 tot 24 ondernemingen op hun grondgebied. We merken enerzijds op dat de gemeente Ukkel voor het eerst in deze categorie valt met een toename van het aantal ondernemingen op haar grondgebied en anderzijds dat de gemeente Elsene het aantal ondernemingen op haar grondgebied zag afnemen van 2019 tot 2020, aangezien er in 2019 nog maar minder dan 25 dienstenchequeondernemingen waren.

De gemeenten Koekelberg, Ganshoren, Watermaal-Bosvoorde en sinds 2020 ook Sint-Agatha-Berchem tellen daarentegen amper 4 dienstenchequeondernemingen op hun grondgebied.

Kaart 2 : Aantal ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

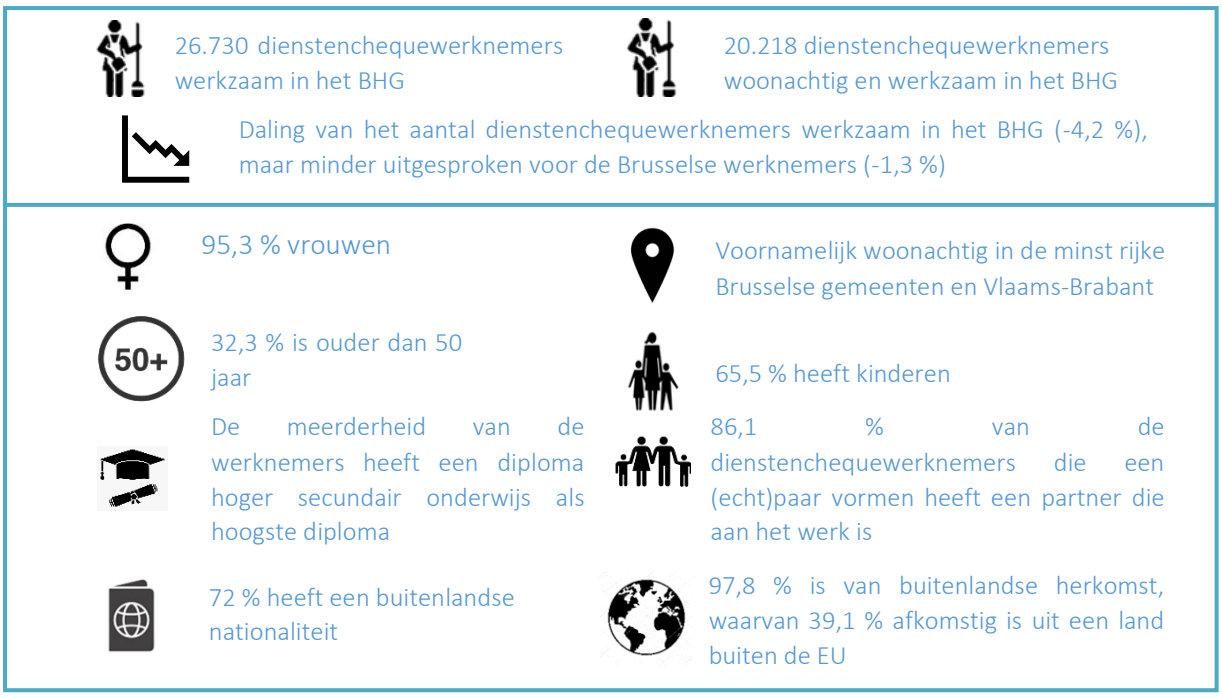
4 / Dienstenchequewerknemers

Dit hoofdstuk is gewijd aan de analyse van het aantal dienstenchequewerknemers en aan hun profielkenmerken. Zoals eerder vermeld, maken we gebruik van drie gegevensbronnen in dit hoofdstuk:

- Sodexo: via deze bron kunnen we gegevens verkrijgen over de dienstenchequewerknemers actief in Brussel (die voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie hebben verricht), ongeacht of ze in Brussel of elders woonachtig zijn. De focus ligt echter voornamelijk op de werknemers die actief zijn en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze gegevens zijn niet uniform beschikbaar voor de jaren 2017 tot 2020. Bovendien hebben we via een kruising van de gegevens van de KSZ en van Sodexo gedetailleerde informatie over het profiel van deze werknemers.
- RSZ: deze informatiebron levert gegevens op over de werknemers die actief zijn in het stelsel van de dienstencheques (in Brussel of in de andere Gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel.
- Bovendien werden deze administratieve gegevens, wanneer dit relevant blijkt, aangevuld met de informatie uit de online enquête die we hebben gevoerd bij de werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen. In deze figuur hebben de profielgegevens enkel betrekking op de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques die woonachtig zijn in Brussel.

Figuur 12: Aantal en profiel van de dienstenchequewerknemers die in 2020 woonachtig en werkzaam waren het BHG



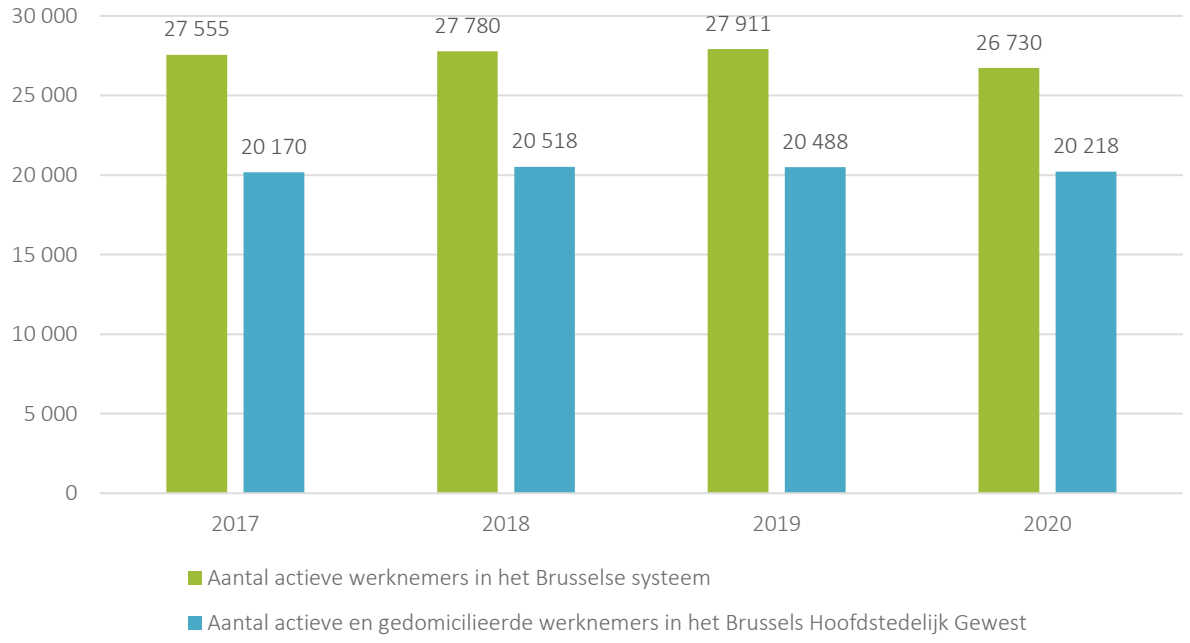
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, de KSZ en de enquête bij 2.994 dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel

4.1. Aantal dienstenchequewerknemers

Sterke daling van het aantal werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques

Op basis van de gegevens van Sodexo over de dienstenchequewerknemers die in de loop van het jaar minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd, stellen we vast dat in 2020 26.730 werknemers actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Na drie jaar van groei is het aantal actieve werknemers in 2020 dus gedaald (-4,2 %) tot ver onder het niveau van 2017 (27.555 werknemers). Deze vaststelling kan *a priori* worden verklaard door de COVID-19-gezondheidscrisis waardoor bepaalde ondernemingen hun activiteiten moesten stopzetten en geen nieuw aanwervingsplan konden opstarten of zelfs een deel van hun personeel moesten laten afvloeien (hoewel de meesten *a priori* hebben geopteerd om gebruik te maken van de tijdelijke covidwerkloosheid in plaats van ontslagen). Het is echter belangrijk om te benadrukken dat onze resultaten weergegeven op de onderstaande figuur rekening houden met de werknemers die bijvoorbeeld enkel Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd tijdens de maand januari 2020. Bijgevolg zien we nog niet welke effecten de sluiting van de ondernemingen (of de eventuele inkrimping van personeel in de overblijvende ondernemingen) veroorzaakt heeft als gevolg van de gezondheidscrisis van 2020. Met andere woorden, enkel de gevolgen van de gezondheidscrisis van 2020 die verband houden met de vermindering van het aantal aanwervingen worden waargenomen. Het is dus meer dan waarschijnlijk dat we in 2021 nog een daling van het aantal werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques zullen vaststellen.

Figuur 13 : Evolutie van het aantal werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques (2017-2020)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Meer uitgesproken daling van de Waalse en Vlaamse dienstenchequewerknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques

Niet alle werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn echter noodzakelijk woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zo is 24,4 % van de 26.730 dienstenchequewerknemers die in 2020 actief waren in het Brussels stelsel hier niet woonachtig (14,5 % Vlaamse werknemers, 8,2 % Waalse werknemers en 1,7 % woonachtig in het buitenland of met een onbekende woonplaats) en het is interessant om op te merken dat de waargenomen daling voornamelijk deze werknemers betreft. Tussen 2019 en 2020 is het aantal niet-Brusselse werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques immers gedaald met 12,3 %, terwijl het aantal Brusselse werknemers slechts met 1,3 % gedaald is.

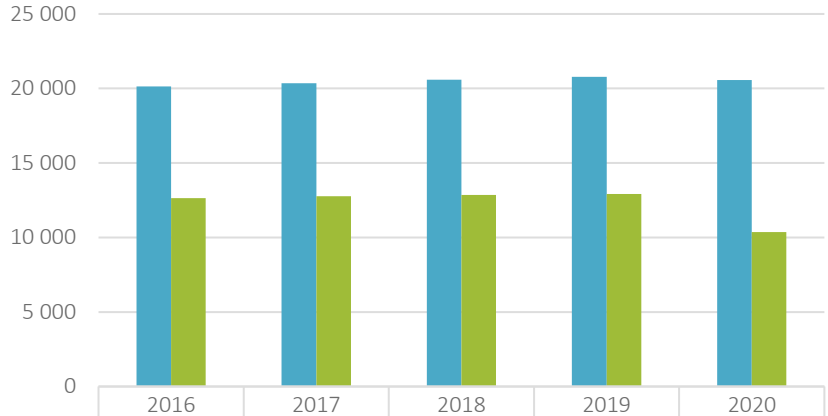
Hoe kan dit resultaat verklaard worden? Enerzijds kunnen we hier een parallel trekken met de gegevens weergegeven in Figuur 5 waaruit blijkt dat het in 2020 overwegend de Waalse en Vlaamse ondernemingen zijn die hun activiteiten hebben stopgezet in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Deze vaststelling verklaart de proportionele daling van het aantal Waalse en Vlaamse werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques, aangezien 56 % van de Waalse werknemers werkzaam in Brussel tewerkgesteld is bij een Waalse onderneming terwijl 40 % van hun Vlaamse collega's tewerkgesteld is bij een Vlaamse onderneming. Anderzijds is het mogelijk dat de ondernemingen er de voorkeur aan gaven om eerder afscheid te nemen van hun niet-Brusselse werknemers omwille van flexibiliteit en verplaatsingskosten. Het ligt immers minder voor de hand om een niet-Brusselse werknemer te vragen om in een onderbroken uurrooster te werken of om dringend tussen te komen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De gezondheidscrisis vertaalt zich in een daling van de voltijdse equivalenten met bijna 20 %

De volgende figuur toont, op basis van de kwartaalgegevens van de RSZ, het aantal dienstenchequewerknemers, in termen van voltijdse equivalenten, woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 2016 tot 2020. Tussen 2016 en 2019 steeg dit aantal met iets meer dan 2 %, waarna in 2020 een daling van 19,9 % werd opgetekend als gevolg van de gezondheidscrisis.

Gezien het feit dat het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel slechts met 1 % is gedaald, vertelt de daling van het aantal VTE's met 19,9 % in 2020 ons dat, in een reactie op de gezondheidscrisis en de daling van de vraag naar dienstencheques, de ondernemingen ervoor gekozen hebben om het aantal betaalde uren van hun werknemers te verminderen in plaats van over te gaan tot ontslag.

Figuur 14: Evolutie van het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers (2016-2020)



	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal werknemers gedomicilieerd in Brussel	20 140	20 360	20 584	20 771	20 572
Aantal in Brussel gedomicilieerde VTE's	12 639	12 775	12 845	12 928	10 360

Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers

Dit deel gaat in de eerste plaats dieper in op het profiel van de Brusselse werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. In dit hoofdstuk worden de volgende profielgegevens geanalyseerd:

- Het gewest en de woonplaats van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- De leeftijd van de dienstenchequewerknemers;
- Het geslacht van de dienstenchequewerknemers;
- De nationaliteit van de dienstenchequewerknemers;
- De herkomst van de dienstenchequewerknemers;
- Het opleidingsniveau van de dienstenchequewerknemers;
- De gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers.

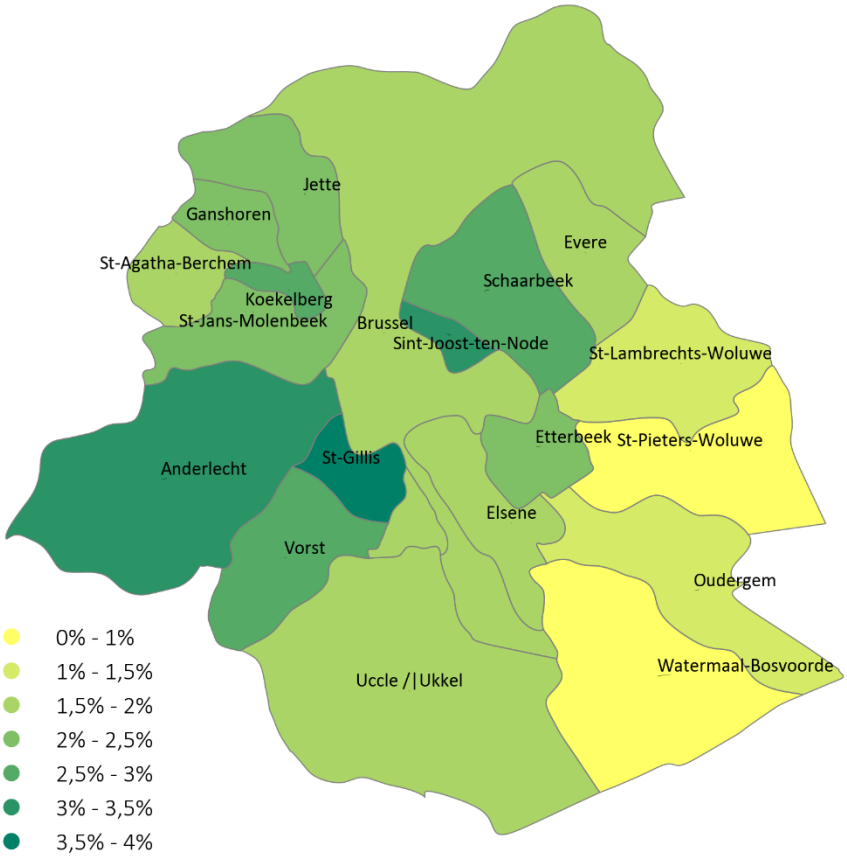
Bovendien worden deze gegevens – waar mogelijk – vergeleken met de gegevens van het voorgaande jaar en met de gegevens van de volledige Brusselse beroepsbevolking in het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens).

4.2.1 Gewest en gemeente van woonplaats van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn voornamelijk woonachtig in de armste gemeenten van het Gewest

De volgende kaart geeft de penetratiegraad weer van de dienstenchequewerknemers in de verschillende Brusselse gemeenten.

Kaart 3: Penetratiegraad van de dienstenchequewerknemers per Brusselse gemeente



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo op basis van de woonplaats van de werknemers en gegevens van de bevolking ouder dan 18 jaar per gemeente, gegevens BISA

Net als de voorbije jaren blijkt uit deze kaart dat de dienstenchequetewerkstelling goed ingeburgerd is in de armste gemeenten van het Gewest, namelijk:

- Sint-Gillis, Anderlecht en Sint-Joost-ten-Node waar een aandeel van meer dan 3 % van de bevolking ouder dan 18 jaar tewerkgesteld is in de dienstenchequesector;
- Koekelberg, Vorst en Schaarbeek waar 2,5 % tot 3 % van de bevolking ouder dan 18 jaar tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.

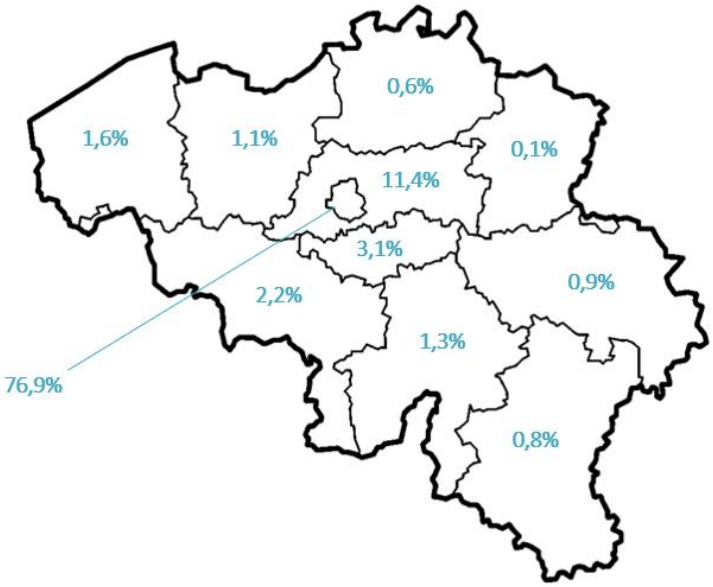
De bevolking in de rijkste gemeenten van het Gewest is daarentegen weer het minst vaak tewerkgesteld met dienstencheques. Het gaat meer bepaald om de volgende gemeenten:

- Oudergem en Sint-Lambrechts-Woluwe, waar een aandeel tussen 1 % en 1,5 % van de bevolking ouder dan 18 tewerkgesteld is in de dienstenchequesector;
- Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde, waar een aandeel van minder dan 1 % van de bevolking ouder dan 18 tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.

De meeste niet-Brusselse werknemers wonen in Vlaams-Brabant

De volgende kaart kijkt naar de woonplaats van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020, ongeacht of ze in Brussel of buiten het gewest wonen. Aansluitend bij wat eerder werd opgemerkt (zie Figuur 13), stellen we vast dat een groot deel (23,1 %) van de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques niet woonachtig is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De overgrote meerderheid van de niet-Brusselse werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques is woonachtig in Vlaams-Brabant. Zij vertegenwoordigen immers niet minder dan 11,4 % van de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques. De andere Belgische provincies met een aanzienlijk aantal Brusselse dienstenchequewerknemers, zij het in mindere mate, zijn Waals-Brabant (3,1 %), Henegouwen (2,2 %), West-Vlaanderen (1,6 %) en de provincie Namen (1,3 %). We merken op dat deze verdeling nagenoeg onveranderd is gebleven ten opzichte van 2019.

Kaart 4 : Verdeling van de werknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest naar gewest van woonplaats in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

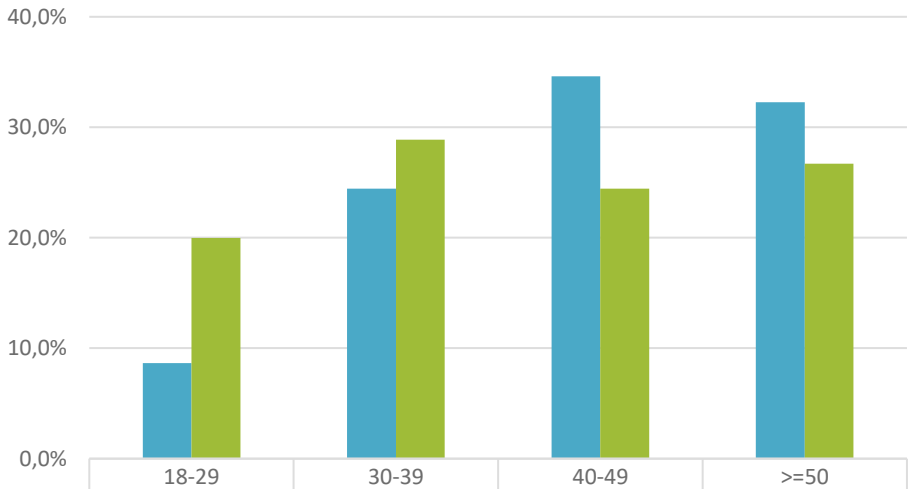
4.2.2 Leeftijd van de dienstenchequewerknemers

De jonge Brusselse werknemers zijn nauwelijks vertegenwoordigd in het Brussels stelsel van de dienstencheques

De volgende figuur toont de verdeling van de werknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest volgens hun leeftijd. Uit deze figuur blijkt dat de meerderheid van de werknemers (66,9 %) ouder is dan 40 jaar. Jonge werknemers onder de 30 jaar zijn dan weer weinig vertegenwoordigd (8,6 % van de Brusselse dienstenchequewerknemers). Tot slot maken de werknemers tussen 30 en 39 jaar 24,4 % uit van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel.

Als we deze cijfers vergelijken met die van de Brusselse beroepsbevolking, zien we een belangrijke ondervertegenwoordiging van de 18- tot 29-jarigen in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Omgekeerd zijn werknemers van 40 jaar en ouder oververtegenwoordigd. Het Brussels stelsel van de dienstencheques lijkt dus minder jongeren aan te trekken dan oudere personen.

Figuur 15: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar leeftijd in 2020



	18-29	30-39	40-49	>=50
Brusselse dienstenchequewerknemers	8,6%	24,4%	34,6%	32,3%
Brusselse beroepsbevolking	20,0%	28,9%	24,4%	26,7%

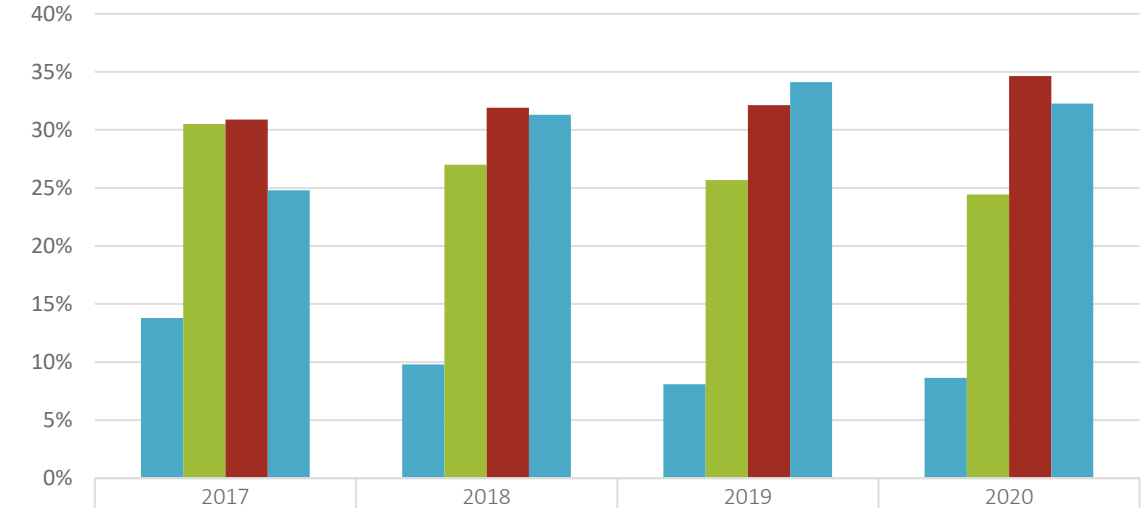
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

De populatie van de Brusselse dienstenchequewerknemers wordt jonger

Behalve de relatief hoge gemiddelde leeftijd tonen we op onderstaande figuur dat de populatie van de Brusselse dienstenchequewerknemers sinds 2017 vergrijst. Slechts 24,8 % van hen was ouder dan 50 in 2017, tegenover 32,3 % in 2020.

Daarentegen is het aandeel van de Brusselse werknemers jonger dan 30 jaar tussen 2019 en 2020 voor het eerst sinds 2017 gestegen van 8,1 % naar 8,6 % van de beroepsbevolking woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en dit ten nadele van de Brusselse werknemers tussen 30 en 39 jaar. In dezelfde lijn stellen we ook vast dat het aandeel van Brusselaars tussen 40 en 49 jaar werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques is gestegen (34,6 % tegenover 32,1 % in 2019) ten nadele van de Brusselaars van 50 jaar of ouder (32,3 % tegenover 34,1 % in 2019).

Figuur 16: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2017 en 2020



	2017	2018	2019	2020
18-29	13,8%	9,8%	8,1%	8,6%
30-39	30,5%	27,0%	25,7%	24,4%
40-49	30,9%	31,9%	32,1%	34,6%
>=50	24,8%	31,3%	34,1%	32,3%

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

Met andere woorden, het lijkt erop dat de werknemers tussen 30 en 39 jaar en de werknemers van 50 jaar of ouder het minst veerkrachtig waren tijdens deze gezondheidscrisis. Voor de eerste groep is het mogelijk dat zij jonge kinderen hebben en daardoor hun beroep niet konden uitoefenen of geen werk konden vinden tijdens de sluiting van de scholen als gevolg van de COVID-19-gezondheidscrisis (we zullen later vaststellen dat het aandeel van Brusselse werknemers met kinderen binnen het Brussels stelsel van de dienstencheques voor het eerst daalt in 2020). Voor de tweede groep zou het kunnen dat het feit dat een groter deel van hen werd beschouwd als een risicogroep ertoe heeft geleid dat zij niet meer konden werken of meer moeite hadden om een nieuwe baan te vinden.

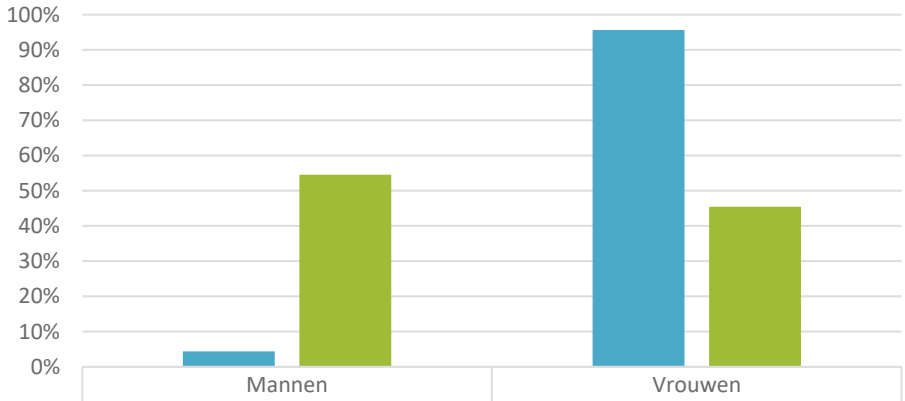
4.2.3 Geslacht van de dienstenchequewerknemers

95,6 % van de Brusselse dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel zijn vrouwen

In onderstaande figuur zien we dat de overgrote meerderheid van de werknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 vrouwen (95,6 %) zijn. Deze zeer contrasterende situatie is kenmerkend voor de sector en komt des te meer naar voren als we kijken naar het aandeel van vrouwen en mannen bij de Brusselse beroepsbevolking in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De Brusselse arbeidsmarkt telt immers iets meer mannen (54,5 %) dan vrouwen (45,5 %).

Bovendien is het interessant om te benadrukken dat hoewel het aandeel van de mannelijke Brusselaars tussen 2018 en 2019 steeg, hun relatief aantal dit jaar daalt aangezien ze 4,5 % vertegenwoordigen van de Brusselse werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2019 tegenover slechts 4,4 % in 2020.

Figuur 17: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar geslacht



	Mannen	Vrouwen
Brusselse dienstenchequewerknemers	4,4%	95,6%
Brusselse beroepsbevolking	54,5%	45,5%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

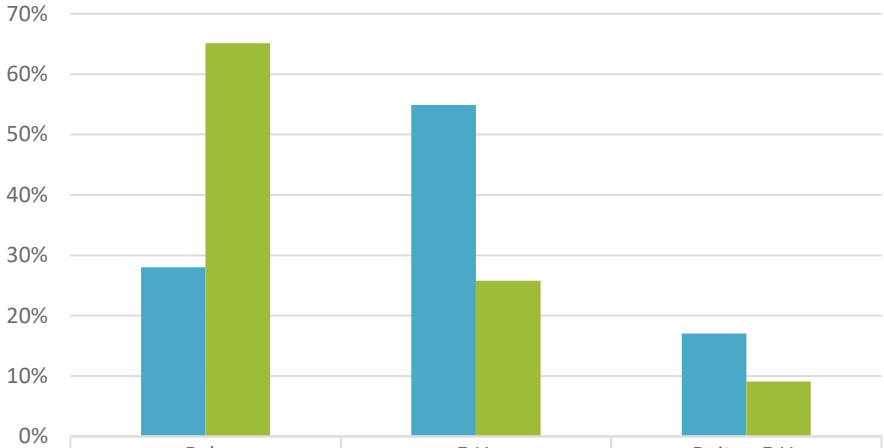
4.2.4 Nationaliteit van de dienstenchequewerknemers

72 % van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is van buitenlandse nationaliteit

Uit de volgende figuur blijkt dat 71,9 % van de Brusselse dienstenchequewerknemers van buitenlandse nationaliteit is. 54,9 % is afkomstig uit een lidstaat van de Europese Unie en 17 % uit een land buiten de Europese Unie[3]. Deze situatie staat in schril contrast met de samenstelling van de Brusselse beroepsbevolking. Op de Brusselse arbeidsmarkt is 65,1 % van de Brusselaars immers van Belgische nationaliteit, 9,1 % van niet-Europese nationaliteit en 25,8 % van Europese nationaliteit.

We merken op dat, net als de vorige jaren, het relatieve belang van de Brusselaars van Belgische nationaliteit toeneemt. Zij vertegenwoordigden immers slechts 23,9 % van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in Brussel in 2018 tegenover 26,6 % in 2019 en 28 % in 2020.

Figuur 18: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar nationaliteit



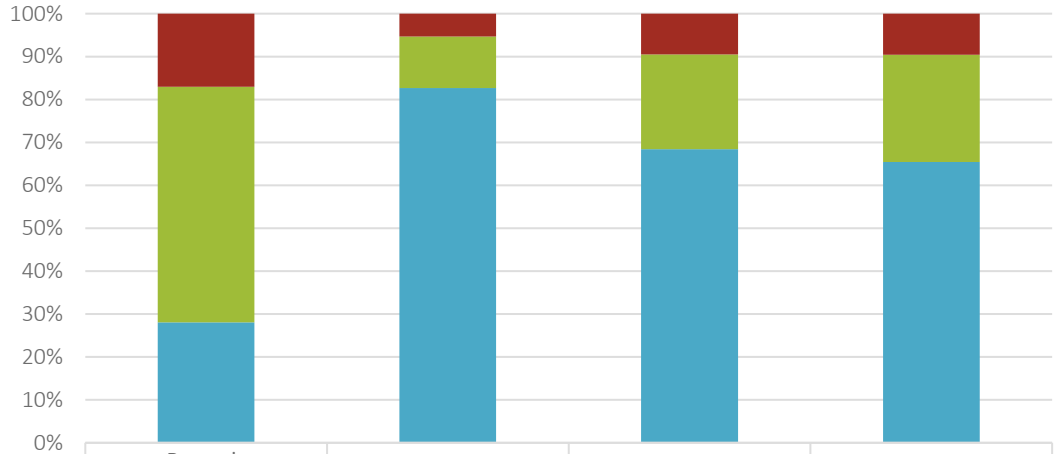
	Belg	E.U.	Buiten E.U.
Brusselse dienstenchequewerknemers	28,0%	54,9%	17,0%
Brusselse beroepsbevolking	65,1%	25,8%	9,1%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

[3] Uit de gegevens van de KSZ kunnen we niet precies opmaken om welke nationaliteiten het gaat.

De volgende figuur vergelijkt vervolgens de nationaliteit van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques volgens het gewest waar ze wonen. Het zeer hoge aantal dienstenchequewerknemers van niet-Belgische nationaliteit blijkt bijzonder kenmerkend te zijn voor Brussel. Bij de Waalse dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel is de overgrote meerderheid immers van Belgische nationaliteit (82,9 %). Dezelfde vaststelling, maar in mindere mate, voor de dienstenchequewerknemers woonachtig in Vlaanderen en werkzaam in het Brussels Gewest, waarvan 68,4 % van Belgische nationaliteit is.

Figuur 19: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020, ingedeeld naar nationaliteit en gewest van woonplaats



	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Totaal
Buiten E.U.	17,0%	5,3%	9,5%	9,6%
E.U.	54,9%	12,0%	22,1%	25,0%
Belg	28,0%	82,7%	68,4%	65,4%

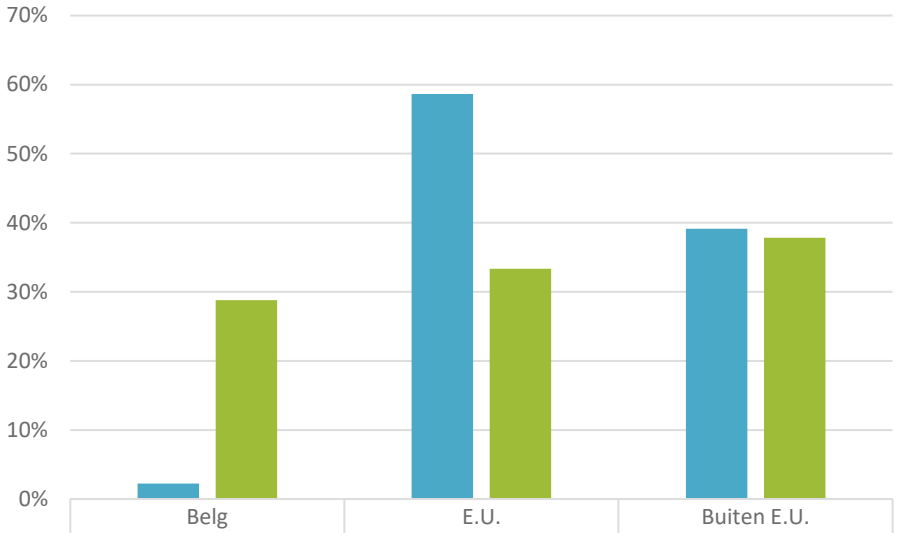
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ.

4.2.5 Herkomst van de dienstenchequewerknemers

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

We moeten er echter van uitgaan dat de nationaliteit niet noodzakelijk een betrouwbare indicator is van de diversiteit binnen de populatie van dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel, in tegenstelling tot de herkomst van de werknemers die we hieronder analyseren.

Figuur 20: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar herkomst



	Belg	E.U.	Buiten E.U.
Brusselse dienstenchequewerknemers	2,2%	58,7%	39,1%
Brusselse beroepsbevolking	28,8%	33,3%	37,8%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

Uit een vergelijking van de Brusselaars werkzaam in het Brussels stelsel van dienstencheques naargelang hun herkomst kunnen we afleiden dat ze voornamelijk van buitenlandse herkomst zijn, zowel afkomstig uit de Europese Unie (58,7 %) en daarbuiten (39,1 %). De werknemers van Belgische herkomst vertegenwoordigen dus slechts 2,2 % van de Brusselaars die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Ter vergelijking: de kenmerken van de Brusselse beroepsbevolking blijken evenwichtiger te zijn, want 28,8 % is van Belgische herkomst, 33,3 % is afkomstig uit de Europese Unie en 37,8 % heeft een andere nationaliteit.

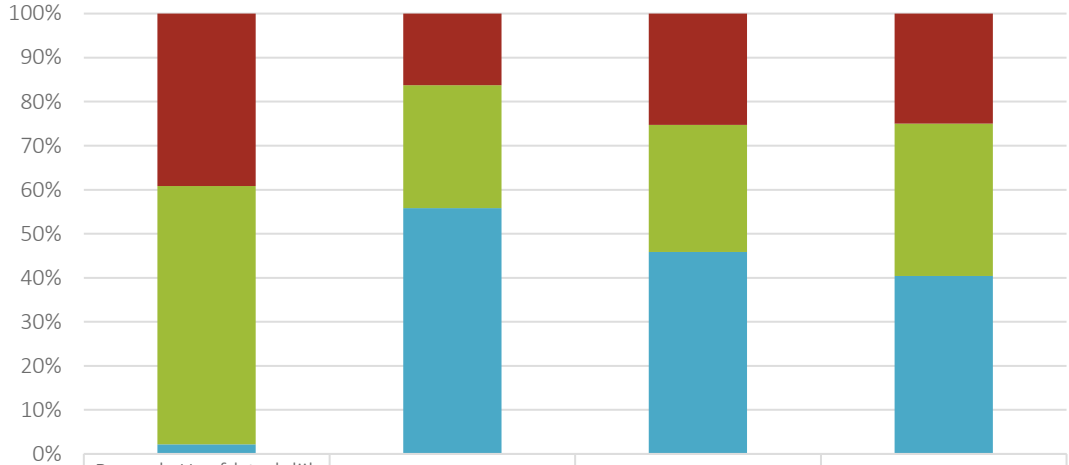
Deze percentages sluiten relatief dicht aan bij de percentages opgetekend in de voorbije jaren, al is het aandeel van dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in Brussel afkomstig uit de Europese Unie licht gedaald (59,8 % in 2019), in tegenstelling tot het aandeel van werknemers met een herkomst buiten de Europese Unie (38 % in 2019).

Deze resultaten zijn nog opvallender wanneer we ze vergelijken met de herkomst van de Waalse en Brusselse werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Bij de Waalse werknemers die aan deze kenmerken voldoen, tellen we immers maar liefst 55,9 % werknemers van Belgische herkomst en slechts 16,3 % werknemers afkomstig van buiten de Europese Unie. We stellen

een vrij vergelijkbare situatie vast voor de dienstenchequewerknemers woonachtig in het Vlaams Gewest maar werkzaam in Brussel, aangezien 45,9 % van hen van Belgische herkomst is.

Het is echter interessant om in onderstaande figuur te benadrukken dat we in het Brussels stelsel van de dienstencheques steeds meer Waalse en Vlaamse werknemers tellen die van niet-Belgische herkomst zijn. In 2019 vertegenwoordigden zijn immers slechts 43,4 % van de Waalse werknemers en 53,3 % van de Vlaamse werknemers, tegenover respectievelijk 44,1 % en 54,1 % in 2020. Dat is de omgekeerde trend dan vastgesteld bij de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze vaststelling is mogelijk het gevolg van het fenomeen van gentrificatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarbij meer welvarende bevolkingsgroepen zich in het Gewest vestigen ten nadele van de armere bevolkingsgroepen, waarvan een deel zich genoodzaakt ziet om 'uit te wijken' naar het Waals of Vlaams Gewest.

Figuur 21: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar herkomst en gewest van woonplaats in 2020



	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Waals Gewest	Vlaams Gewest	Totaal
Buiten E.U.	39,1%	16,3%	25,3%	25,0%
E.U.	58,7%	27,8%	28,8%	34,6%
Belg	2,2%	55,9%	45,9%	40,4%

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

4.2.6 Opleidingsniveau van de dienstenchequewerknemers

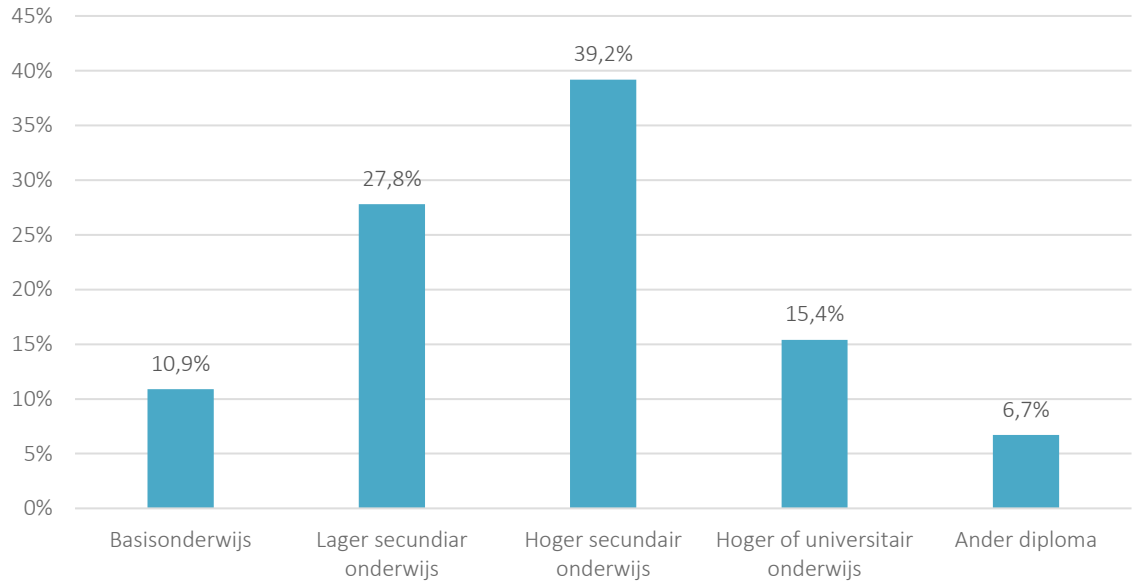
De overgrote meerderheid van de dienstenchequewerknemers heeft een diploma hoger secundair onderwijs als hoogste diploma

Aan de hand van de online enquête gehouden bij de huishoudhulpen van de dienstenchequeondernemingen die gevestigd en actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, beschikken we over informatie over het opleidingsniveau van de werknemers (Brusselse en niet-Brusselse) die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Deze informatie wordt weergegeven in de onderstaande figuur.

Een grote meerderheid van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Gewest heeft als hoogste diploma een diploma secundair onderwijs behaald. Meer bepaald heeft 39,2 % een diploma hoger secundair onderwijs, 27,8 % een diploma lager secundair onderwijs, terwijl iets meer dan één op de tien personen niet heeft doorgestudeerd na het lager onderwijs.

Toch zien we dat 15,4 % van deze werknemers een universitair diploma of een diploma hoger onderwijs heeft en 6,7 % heeft een ander diploma. Het gaat, *a priori*, om werknemers die hun diploma hebben behaald in het buitenland en dat niet of te weinig erkend wordt in België en, in mindere mate, om jongeren die hun schooltijd hebben beëindigd en de overstap maken naar de arbeidsmarkt.

Figuur 22: Opleidingsniveau van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

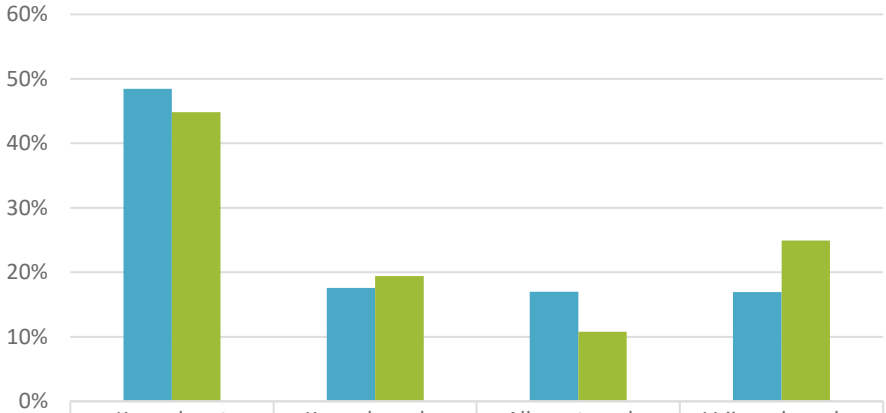
4.2.7 Gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers

De dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met kinderen hebben de impact van de gezondheidscrisis van 2020 sterker gevoeld

Volgens de volgende figuur zijn 48,5 % van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest echt(paren) met kinderen (tegenover 52,2 % in 2019). Dit zijn veruit de Brusselse werknemers die het sterkst vertegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, aangezien de resterende 51,5 % van de werknemers gelijkmatig verdeeld is tussen (echt)paren zonder kinderen (17,6 %), eenoudergezinnen (17 %) en alleenstaanden zonder kinderen (16,9 %). Wat de eenoudergezinnen betreft, weten we op basis van de enquête bij de werknemers dat voor 80,5 % van hen het hoederecht niet gedeeld wordt.

Als we deze resultaten vergelijken met de beroepsbevolking werkzaam en woonachtig in Brussel, blijkt dat het Brussels stelsel van de dienstencheques verhoudingsgewijs meer Brusselaars met kinderen aantrekt, zowel echt(paren) (48,5 % tegenover 44,8 %) als alleenstaanden (17 % tegenover 10,8 %). Deze bevinding wordt verklaard door de mogelijkheid om in de dienstenchequesector een aangepaste werkplanning te krijgen (werkrooster en aantal uren), wat de organisatie van het gezinsleven kan vergemakkelijken (zie ook enquêtegegevens over dit onderwerp in deel 3 van dit verslag). Met andere woorden laten de kenmerken vat het stelsel van de dienstencheques toe om werk en gezin beter met elkaar te combineren, niet alleen voor de gebruikers maar ook voor de werknemers, die hoofdzakelijk vrouwen zijn.

Figuur 23: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar gezinssituatie



	Koppel met kinderen	Koppel zonder kinderen	Alleenstaande ouder	Vrijgezel zonder kinderen
Brusselse dienstenchequewerknemers	48,5%	17,6%	17,0%	16,9%
Brusselse beroepsbevolking	44,8%	19,4%	10,8%	25,0%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

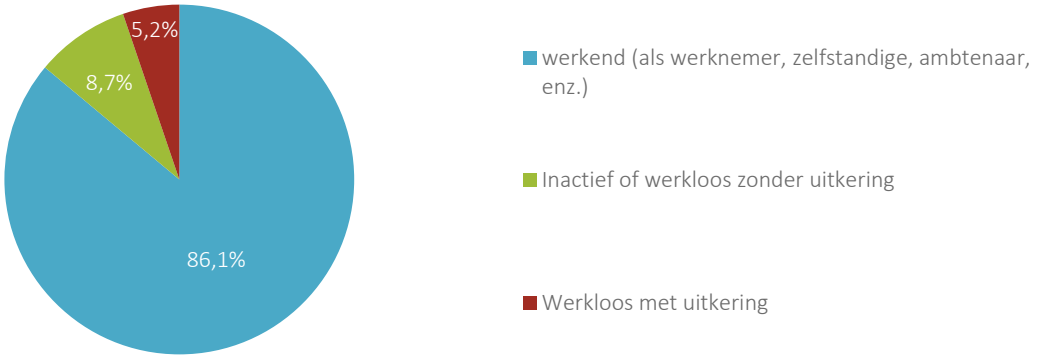
Voor het eerst in jaren daalt het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers met kinderen, aangezien zij in 2019 nog goed waren voor maar liefst 70,5 % van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Gewest, tegenover slechts 65,5 % in 2020. Deze nieuwe trend kan mogelijk worden verklaard door de gezondheidscrisis van 2020 die aanzienlijke beperkingen heeft opgelegd voor werkende ouders die niet konden thuiswerken. Met andere woorden, dienstenchequewerknemers met

kinderen ten laste hebben hun werkuren wellicht moeten beperken of zijn moeten stoppen met werken omdat ze geen opvang hadden voor hun kinderen tijdens de lockdowns toen de scholen gesloten waren.

86,1 % van de dienstenchequewerknemers die een (echt)paar vormen heeft een partner die aan het werk is

De enquête die werd gevoerd bij de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques stelt ons in staat om de gezinssituatie van de huishoudhulpen nog nauwkeuriger te beschrijven. Enerzijds brengt Figuur 24 de beroepssituatie van de partner van de betrokken dienstenchequewerknemers in kaart. We stellen vast dat in de overgrote meerderheid van de gevallen de partner van de dienstenchequehuishoudhulp werkzaam in Brussel aan het werk is (86,1%). Voor de overige 15 procent van de dienstenchequewerknemers die een echt(paar) vormen, is de partner ofwel inactief, ofwel werkzoekende zonder uitkering (8,7 %), ofwel werkloos met uitkering (5,2 %).

Figuur 24: De beroepssituatie van de partner van de dienstenchequehuishoudhulpen die een (echt)paar vormen

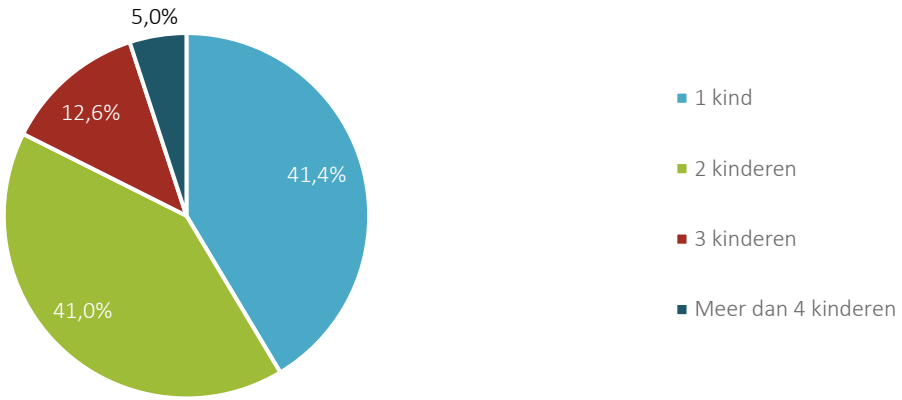


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

82,6 % van de dienstenchequewerknemers met kinderen ten laste heeft er maximaal 2

Anderzijds geeft de volgende figuur ons een beeld van het aantal kinderen ten laste van de betrokken werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De overgrote meerderheid van de respondenten op de enquête die kinderen hebben, heeft er maximaal twee. Meer specifiek: 41,4 % heeft een kind ten laste en 41 % heeft er twee. AAN de andere kant heeft slechts 12,6 % van de dienstenchequewerknemers met kinderen drie kinderen en 5 % heeft vier of meer kinderen.

Figuur 25: Aantal kinderen ten laste



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

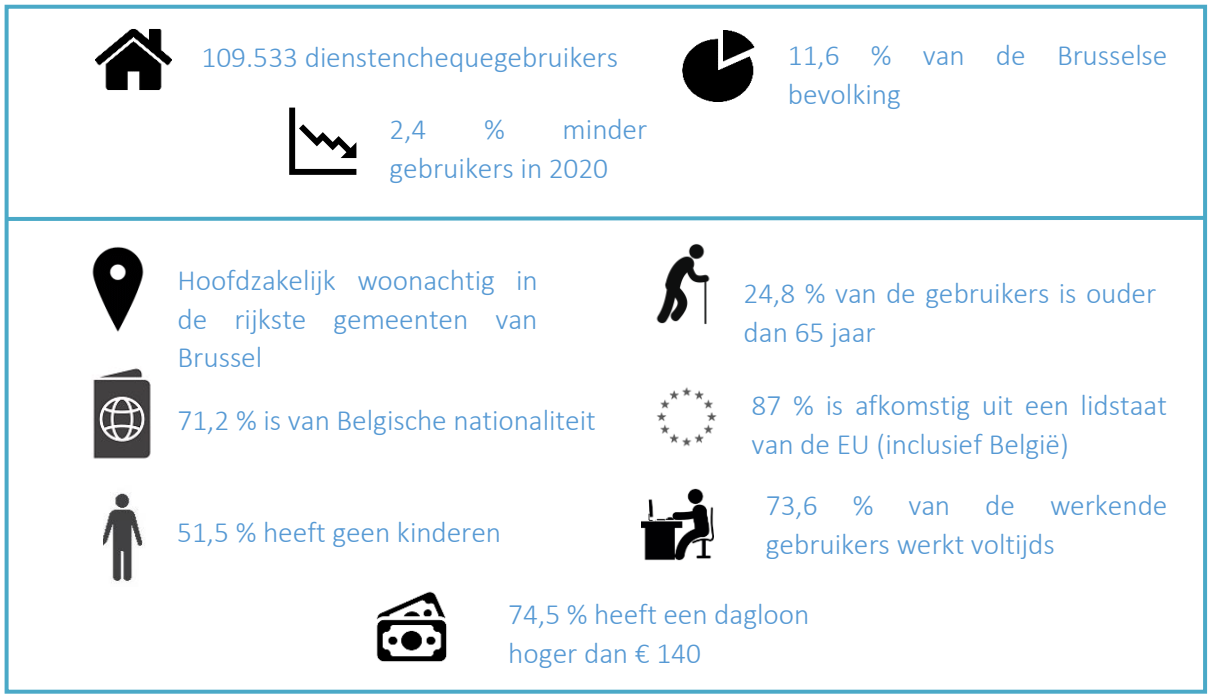
5 / Dienstenchequegebruikers

Dit hoofdstuk is gewijd aan de analyse van het aantal dienstenchequegebruikers en aan de profielkenmerken van deze gebruikers. Hiervoor baseren we ons op de gegevens van de gebruikers van Sodexo, in combinatie met de gegevens van de KSZ.

Een belangrijk aandachtspunt voor dit hoofdstuk is het feit dat deze gegevens betrekking hebben op de gebruiker ingeschreven bij Sodexo en niet op het volledige gezin. Binnen een gezin kunnen er echter meerdere gebruikers zijn. Deze gegevens moeten dus voorzichtig worden geïnterpreteerd.

De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen.

Figuur 26: Aantal en profiel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020



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

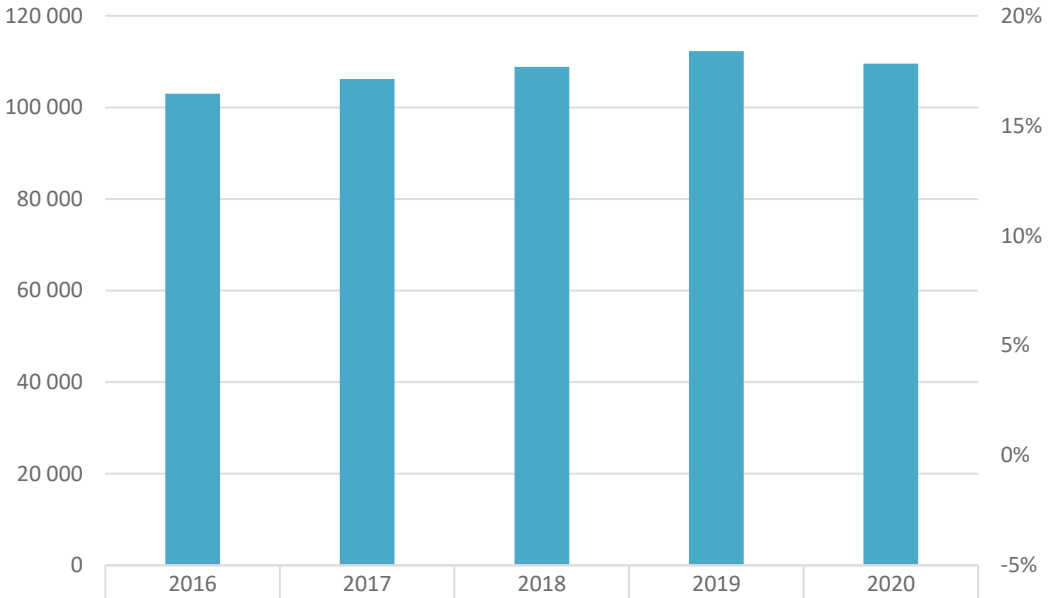
5.1. Aantal dienstenchequegebruikers

Daling van het aantal gebruikers in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2016 en 2020. In 2020 gebruikten 109.533 Brusselaars minstens één dienstencheque, goed voor een daling met 2,4 % van het aantal gebruikers in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2019 (-2.748 gebruikers), terwijl we sinds de regionalisering van het stelsel in 2016 een gestage groei van het aantal gebruikers hadden waargenomen (2 tot 3 % jaarlijks). Deze vaststelling is dezelfde als die voor de evolutie van het aantal werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques (zie Figuur 13).

Hoe kunnen deze resultaten verklaard worden? Enerzijds heeft de gezondheidscrisis waarschijnlijk de intentie van de Brusselaars om in 2020 voor het eerst dienstencheques te gebruiken verminderd, aangezien er slechts 11.820 nieuwe gebruikers zijn tegenover 13.971 in 2019. Anderzijds hebben de lockdowns bepaalde Brusselaars er mogelijk toe aangezet om geen dienstencheques meer te gebruiken, hetzij door gebrek aan inkomsten, hetzij omdat ze geen tijd meer hadden, hetzij uit angst om besmet te raken met COVID-19. Dit tweede effect wordt echter nog niet weerspiegeld in onze resultaten die alle gebruikers meetellen die minstens een Brusselse dienstencheque hebben gebruikt in 2020, zowel voor als na de eerste lockdown. Het is dus mogelijk dat we het aantal gebruikers van de Brusselse dienstencheques opnieuw zullen zien dalen tijdens de evaluatie 2021 van dit stelsel.

Figuur 27: Evolutie van het aantal actieve gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2015-2020)



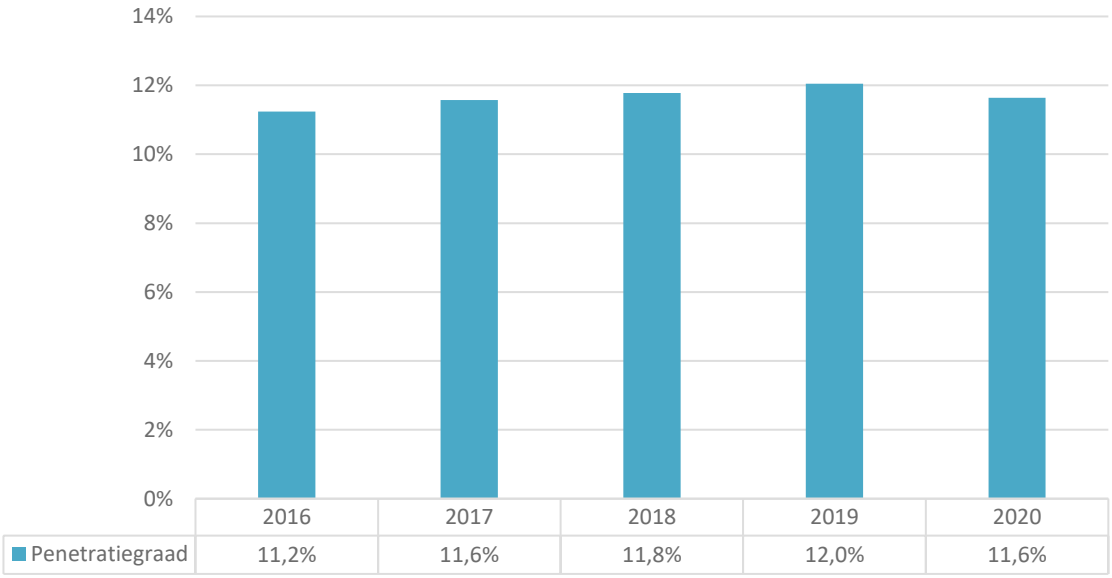
	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal gebruikers	103 000	106 213	108 834	112 281	109 533
Groeipercentage	2,0%	3,1%	2,5%	3,2%	-2,4%

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

Het percentage Brusselaars dat gebruik maakt van dienstencheques is voor het eerst gedaald

De onderstaande figuur geeft de penetratiegraad weer van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze indicator stemt overeen met het percentage Brusselse dienstenchequegebruikers in verhouding tot de totale bevolking ouder dan 18 jaar woonachtig op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2020 werden de dienstencheques gebruikt door 11,6 % van de Brusselse bevolking, terwijl dat in 2019 het geval was voor maar liefst 12 % van de Brusselaars en de penetratiegraad een jaarlijkse groei kende die schommelde tussen 0,2 en 0,4 procentpunten sinds 2016. Dit laatste resultaat is duidelijk te verklaren door de beslissing van bepaalde Brusselaars om de dienstencheques in 2020 niet meer te gebruiken zonder dat zij volledig vervangen werden door nieuwe gebruikers, die minder talrijk waren tijdens de gezondheidscrisis.

Figuur 28: Evolutie van de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2020)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers en het BISA voor de bevolkingscijfers op 1 januari 2020

5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers

In dit deel gaan we dieper in op de profielkenmerken van de Brusselse dienstenchequegebruikers. In dit hoofdstuk worden de volgende profielgegevens geanalyseerd:

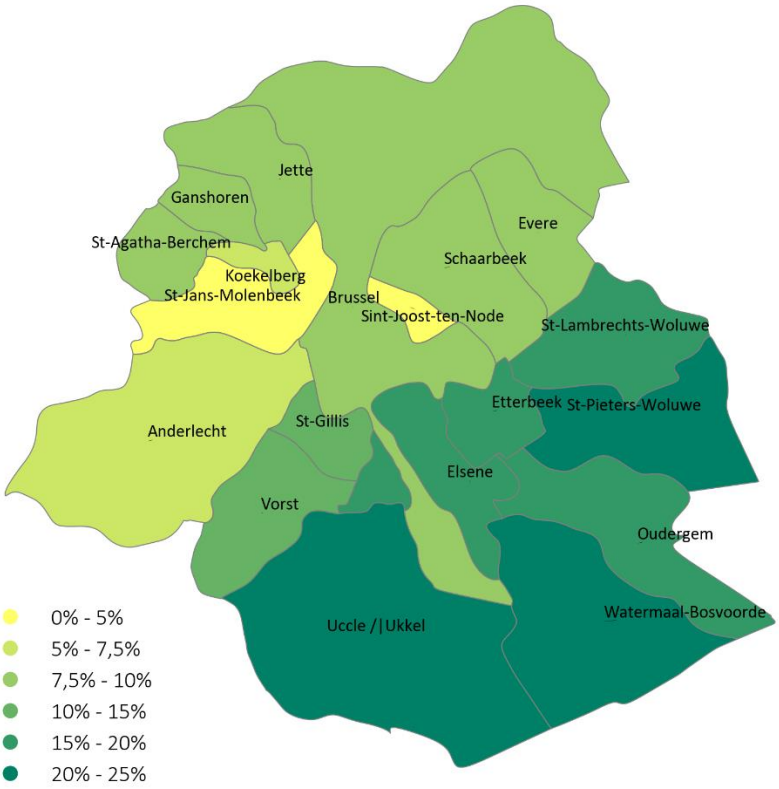
- De gemeente waar de dienstenchequegebruikers wonen;
- De leeftijd van de dienstenchequegebruikers;
- De nationaliteit van de dienstenchequegebruikers;
- De herkomst van de dienstenchequegebruikers;
- De gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers;
- De beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers;
- Het gemiddelde dagloon van de dienstenchequegebruikers.

5.2.1 Gemeente waar de dienstenchequegebruikers wonen

De gebruikers van dienstencheques zijn voornamelijk gevestigd in de rijkste gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

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

Kaart 5: Penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in de verschillende gemeenten van het Gewest in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Deze kaart toont zeer uiteenlopende penetratiegraden tussen de gemeenten, net zoals de vorige jaren. Zo vinden we nauwelijks dienstenchequegebruikers in de minst welgestelde gemeenten, namelijk:

- Sint-Joost-ten-Node en Sint-Jans-Molenbeek, waar minder dan 5 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- Anderlecht en Koekelberg, waar 5 % tot 7,5 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt.

Logischerwijs worden in de rijkste gemeenten van het Gewest penetratiegraden opgetekend die ruim boven de gemiddelde penetratiegraad in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest liggen, namelijk 11,6 %:

- Sint-Pieters-Woluwe, Ukkel en Watermaal-Bosvoorde, waar 20 % tot 25 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- Oudergem, Sint-Lambrechts-Woluwe, Elsene, Etterbeek en Sint-Agatha-Berchem, waar 15 tot 20 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt.

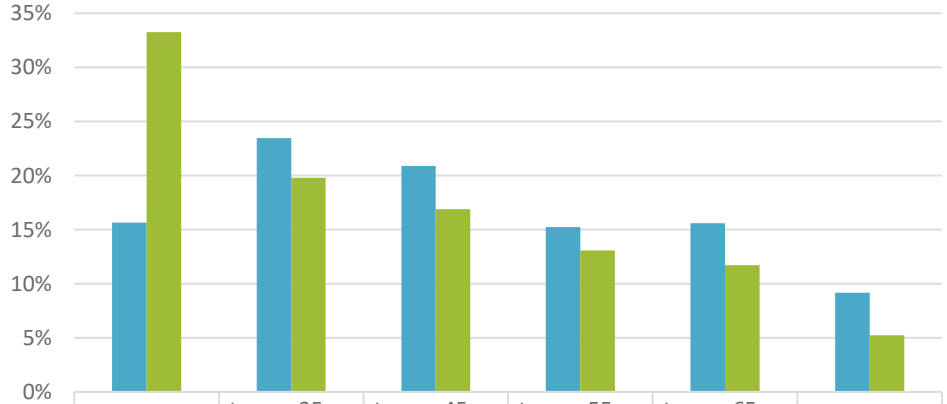
Wanneer we deze resultaten vergelijken met de kaart van de penetratiegraad van de werknemers zien we een bijna omgekeerde situatie waarbij de werknemers woonachtig zijn in de gemeenten met de minste gebruikers en omgekeerd.

5.2.2 Leeftijd van de dienstenchequegebruikers

De jongste gebruikers (< 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd in het stelsel van de dienstencheques, in tegenstelling tot de oudere gebruikers (65 jaar en ouder)

De volgende figuur toont het aandeel van de dienstenchequegebruikers naar leeftijd in vergelijking met de volledige Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder in 2020. De jongste gebruikers (jonger dan 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd (15,6 % tegenover 33,3 % in de Brusselse bevolking), terwijl de gebruikers ouder dan 35 jaar oververtegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Deze oververtegenwoordiging is overigens het meest opvallend bij gebruikers van 65 jaar en ouder (24,8 % tegenover slechts 17,2 % in de totale bevolking).

Figuur 29: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020 en Brusselse volwassen bevolking, ingedeeld naar leeftijd



	< 35 jaar	tussen 35 en 44 jaar	tussen 45 en 54 jaar	tussen 55 en 64 jaar	tussen 65 en 79 jaar	> 80 jaar
Dienstenchequegebruikers	15,6%	23,5%	20,9%	15,2%	15,6%	9,2%
Brusselse bevolking 18+	33,3%	19,8%	16,9%	13,1%	11,7%	5,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens).

Brusselaars jonger dan 45 jaar gebruiken minder dienstencheques als gevolg van de gezondheidscrisis

Onderstaande tabel toont de jaarlijkse evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar leeftijd. Hieruit blijkt dat de situatie in 2020 drastisch tegengesteld is aan die van 2019, die gekenmerkt werd door een toename van het aantal gebruikers, ongeacht de beschouwde leeftijdscategorie. Met uitzondering van het aantal gebruikers tussen 65 en 79 jaar, dat constant is gebleven, is het aantal gebruikers in 2020 immers lager in alle andere leeftijdscategorieën dan in 2019, hoewel de grootste dalingen (-4,5 %) betrekking hebben op de Brusselaars jonger dan 45 jaar. Het lijkt er dus op dat het voornamelijk de jongsten zijn, namelijk zij die *a priori* toegang hebben tot de laagste inkomens, die niet langer dienstencheques konden gebruiken tijdens de periode van de gezondheidscrisis (onze latere analyses bevestigen dat het vooral het aantal gebruikers met de laagste inkomens is dat is gedaald, zie Figuur 35). Bovendien werden zij niet volledig vervangen door nieuwe jonge gebruikers, aangezien zeer weinig mensen in de loop van 2020 hun eerste inkomsten konden verhogen of zelfs ontvangen.

Uiteindelijk heeft het jaar 2020 de reeds sterk toegenomen verschillen tussen de jonge gebruikers, die ondervertegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, en de oudere gebruikers nog in de hand gewerkt. Het relatieve belang van de gebruikers jonger dan 45 jaar in het Brussels stelsel van de dienstencheques is gedaald van 40 % in 2019 naar 39,1 % in 2020.

Tabel 3: Aantal actieve gebruikers ingedeeld naar leeftijd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018 en 2020

	2018		2019		2020		Groeipercentage
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	2019-2020
< 35 jaar	16.603	15,6 %	17.615	16,0 %	16.824	15,6 %	-4,5 %
35-44 jaar	25.878	24,3 %	26.375	24,0 %	25.226	23,5 %	-4,4 %
45-54 jaar	22.008	20,6 %	22.658	20,6 %	22.449	20,9 %	-0,9 %
55-64 jaar	15.941	14,9 %	16.469	15,0 %	16.387	15,2 %	-0,5 %
65-79 jaar	16.419	15,4 %	16.776	15,3 %	16.767	15,6 %	-0,1 %
≥ 80 jaar	9.814	9,2 %	9.919	9,0 %	9.877	9,2 %	-0,4 %
Totaal	**106.663**	**100 %**	**109.812**	**100 %**	**107.530**	**100 %**	**-2,1 %**

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

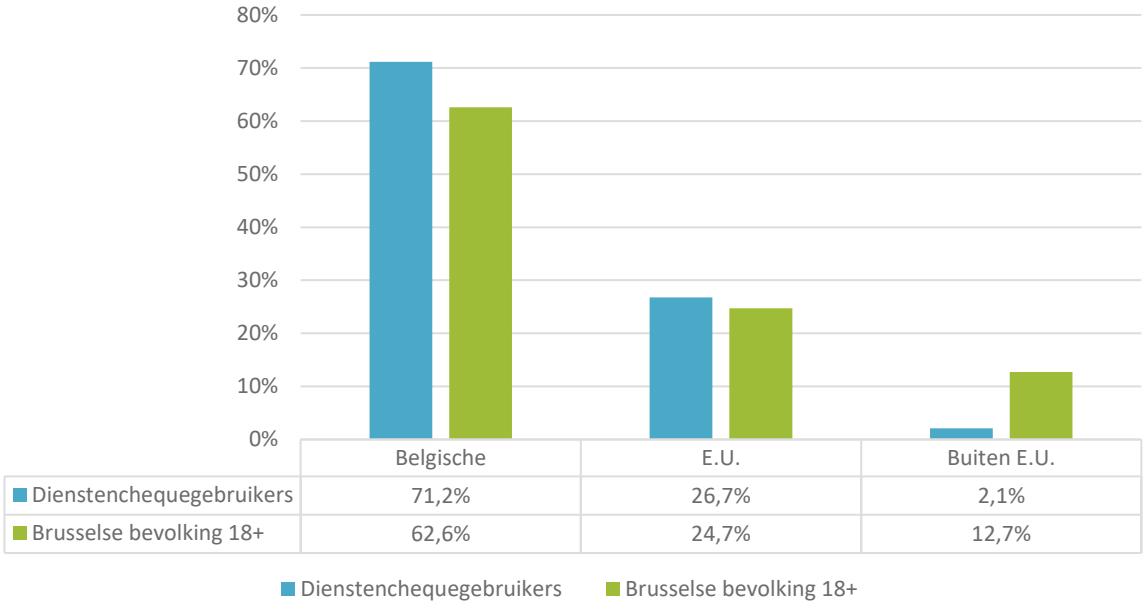
5.2.3 Nationaliteit van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van gebruikers uit een land buiten de Europese Unie

De volgende figuur bekijkt de nationaliteit van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in vergelijking met de volledige Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder. De resultaten die in kaart worden gebracht stemmen volledig overeen met de waarnemingen opgetekend in 2019 in ons vorige evaluatierapport. Blijkbaar is 71,2 % van de gebruikers van Belgische nationaliteit, 26,7 % is onderdaan van een lidstaat van de Europese Unie en slechts 2,1 % heeft een andere nationaliteit. In vergelijking met de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar zijn de gebruikers van Belgische nationaliteit oververtegenwoordigd in het stelsel van de dienstencheques, terwijl de onderdanen van een land buiten de Europese Unie er sterk ondervertegenwoordigd zijn.

We merken ook op dat de nationaliteiten van de gebruikers totaal verschillend zijn van die van de Brusselse werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques, want 28 % van de werknemers is van Belgische nationaliteit, 54,9 % heeft een nationaliteit van de Europese Unie en 17 % heeft een andere nationaliteit.

Figuur 30: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar nationaliteit



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens).

5.2.4 Herkomst van dienstenchequegebruikers

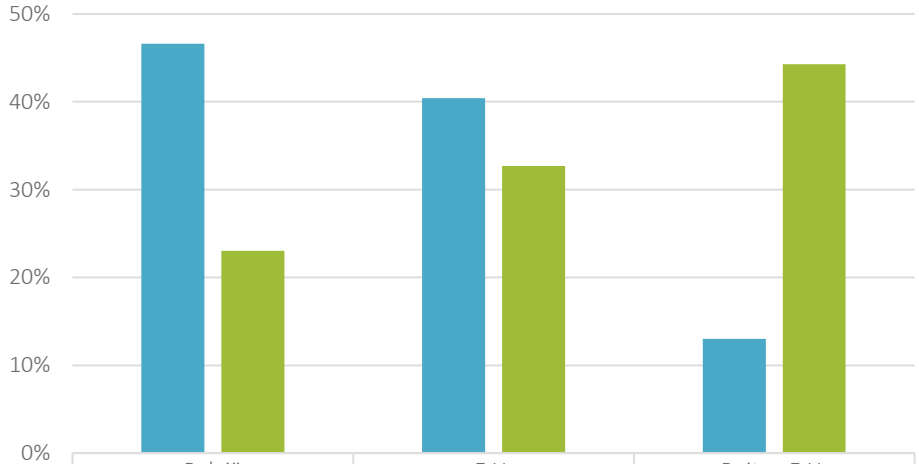
Ondervertegenwoordiging van gebruikers afkomstig uit een land buiten de Europese Unie

Wanneer we kijken naar de herkomst van de Brusselse gebruikers, zien we een grotere diversiteit. Bijna de helft (46,6 %) van de gebruikers is immers van Belgische origine, terwijl 40,4 % afkomstig is uit een lidstaat van de Europese Unie en 13 % uit een ander land.

Net als voor de nationaliteit zijn de gebruikers van Belgische herkomst echter oververtegenwoordigd en degenen van niet-Europese herkomst zijn sterk ondervertegenwoordigd in het Brussels stelsel van de dienstencheques in vergelijking met de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar. Merk op dat het aandeel van gebruikers van Belgische origine gevoelig is gedaald van 47 % in 2019 tot 46,6 % in 2020.

In het verlengde van deze resultaten is het dan ook niet verrassend vast te stellen dat de samenstelling van de populatie van Brusselse werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques qua herkomst totaal verschilt van die van de populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers. In Figuur 20 stellen we immers vast dat er zo goed als geen Brusselse werknemers van Belgische herkomst terug te vinden zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques (2,2 %), dat in feite gedomineerd wordt door werknemers die afkomstig zijn van binnen de Europese Unie (58,7 %).

Figuur 31: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar herkomst



	België	E.U.	Buiten E.U.
Dienstenchequegebruikers	46,6%	40,4%	13,0%
Brusselse bevolking 18+	23,0%	32,7%	44,3%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.5 Gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van eenoudergezinnen en oververtegenwoordiging van echt(paren) zonder kinderen

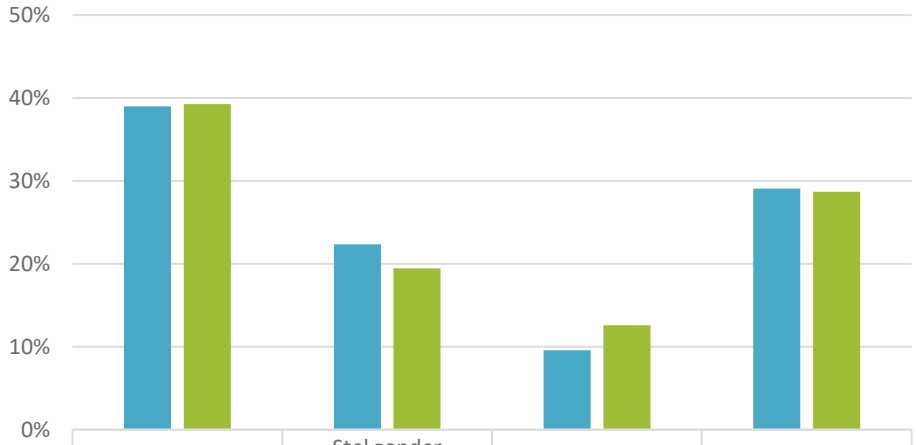
Wat hun gezinssituatie betreft, is bijna 40 % van de Brusselse gebruikers een (echt)paar met kinderen en is bijna 30 % ongehuwd zonder kinderen. De resterende gebruikers zijn ofwel (echt)paren zonder kinderen (22,4 %) ofwel alleenstaanden met kinderen (9,6 %).

Deze verdeling van de Brusselse gebruikers naargelang hun gezinssituatie is vrij gelijkaardig aan de verdeling die waargenomen wordt binnen de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar. De enige verschillen die we zouden kunnen vaststellen, zijn op het vlak van (echt)paren zonder kinderen die oververtegenwoordigd zijn bij de Brusselse dienstenchequegebruikers (22,4 % tegenover 19,5 %) en eenoudergezinnen die er ondervertegenwoordigd zijn (9,6 % tegenover 12,6 %).

Deze resultaten leiden tot twee vaststellingen: Enerzijds speelt het stelsel van de dienstencheques in op andere doelstellingen dan de betere overeenstemming tussen werk en privéleven van echtparen met kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Anderzijds lijkt de kostprijs van de dienstencheques te zwaar door te wegen op het budget van deze eenoudergezinnen met één inkomen.

Tot slot, hoewel deze resultaten zeer gelijkaardig zijn met wat in 2019 werd waargenomen, kunnen we toch opmerken dat het relatieve belang van (echt)paren met kinderen is toegenomen (37,2 % in 2019) in tegenstelling tot dat van de gebruikers zonder kinderen, (echt)paar of niet (53,1 % in 2019 tegenover 51,5 % in 2020) bij de populatie van de Brusselse dienstenchequegebruikers.

Figuur 32: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar gezinssituatie



	Stel met kinderen	Stel zonder kinderen	Eenoudergezin	Vrijgezel
Dienstenchequegebruikers	39,0%	22,4%	9,6%	29,1%
Brusselse bevolking 18+	39,2%	19,5%	12,6%	28,7%

Bron: IDEA Consult op basis van RSZ-gegevens. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

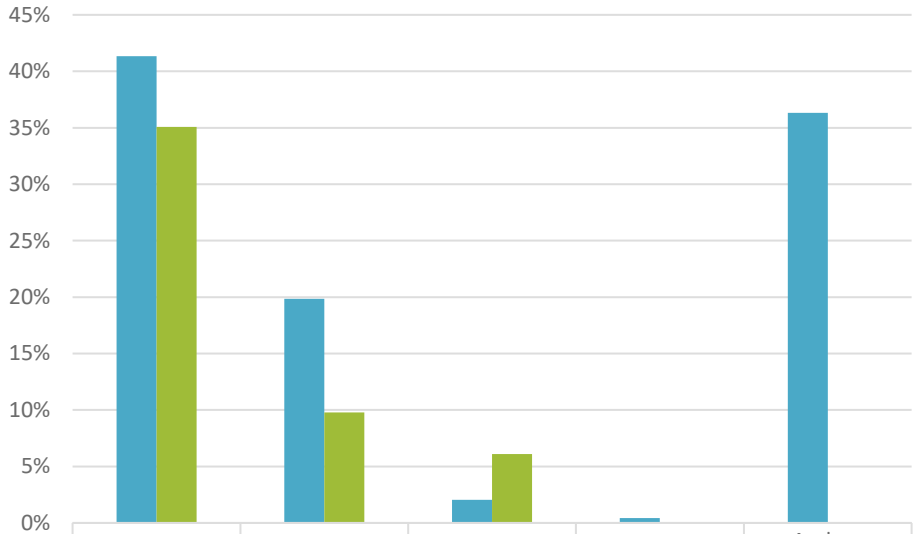
5.2.6 Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers

Oververtegenwoordiging van werkenden op zoek naar een oplossing om werk en privéleven beter op elkaar af te stemmen

De volgende figuur toont het socio-economisch profiel van de Brusselse gebruikers van dienstencheques. De meesten zijn werknemers (41,3 %), gepensioneerden of anderen (36,3 %), 19,9 % zijn zelfstandigen of helpers[4] en 2,1 % zijn werkzoekenden.

Als we dit vergelijken met het socio-economische profiel van de Brusselaars van 18 jaar of ouder, zien we dat werknemers en zelfstandigen inderdaad oververtegenwoordigd zijn onder de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques, terwijl werkzoekenden er ondervertegenwoordigd zijn.

Figuur 33: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar socio-economische situatie



	Werkenden	"Zelfstandigen/ Zorgverleners	Werkzoekenden	Inactief	Andere (inclusief gepensioneerden)
Dienstenchequegebruikers	41,3%	19,9%	2,1%	0,4%	36,3%
Brusselse bevolking 18+	35,1%	9,8%	6,1%		

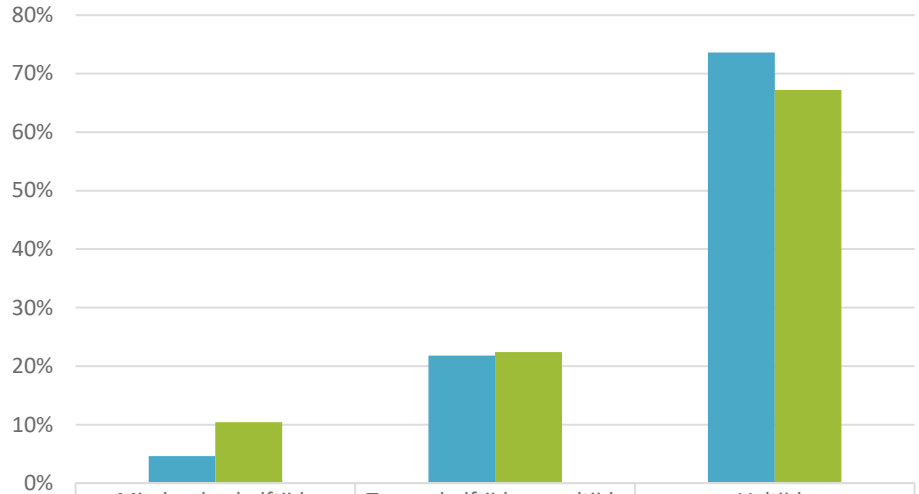
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

[4] De helper is een natuurlijke persoon die een zelfstandige bijstaat of vervangt bij de uitoefening van zijn activiteit zonder verbonden te zijn door een arbeidsovereenkomst. De helper is vaak maar niet noodzakelijk een familielid van de zelfstandige.
De helper kan enkel optreden voor een natuurlijke persoon en niet voor een vennootschap. Hij kan wel optreden als helper voor mandatarissen van een vennootschap (zaakvoerders, bestuurders).

De grote meerderheid van de Brusselse dienstenchequegebruikers zijn voltijdse werknemers.

Van de werkende dienstenchequegebruikers, werkt 73,6 % voltijds. Bijgevolg blijven deeltijds werkende gebruikers een minderheid (21,8 % werkt minstens halftijds en 4,6 % werkt minder dan halftijds). In vergelijking met de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder is er bovendien een oververtegenwoordiging van de voltijds werkende gebruikers (73,6 % tegenover 67,2 %) en een ondervertegenwoordiging van de gebruikers die minder dan halftijds werken (4,6 % tegenover 10,4 %). De combinatie werk-privéleven komt uit deze analyse dus duidelijk naar voren als een belangrijke doelstelling van het stelsel, net zoals in 2019, toen volkomen identieke cijfers werden waargenomen.

Figuur 34: Aandeel van de werkende Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020 en de werkende Brusselse bevolking, ingedeeld naar arbeidsregime



	Minder dan halftijds	Tussen halftijds en voltijds	Voltijds
Dienstenchequegebruikers	4,6%	21,8%	73,6%
Brusselse bevolking 18+	10,4%	22,4%	67,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.7 Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers

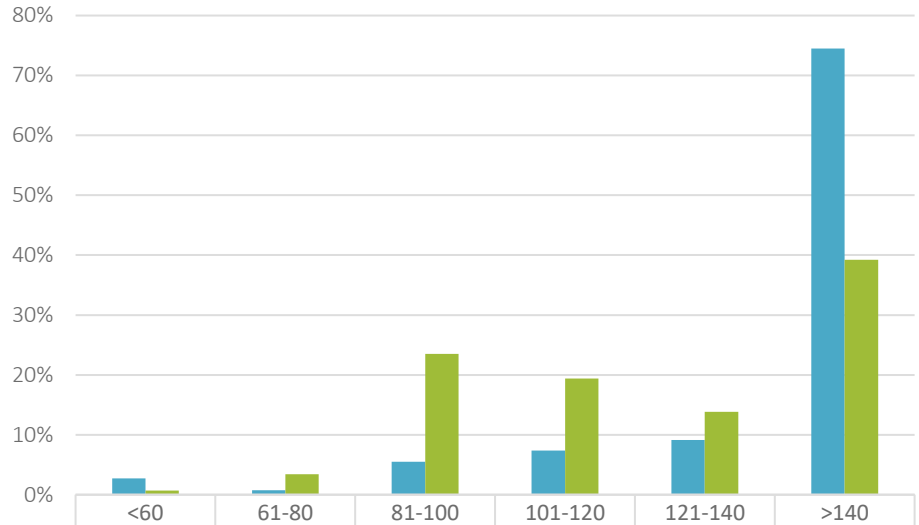
Veruit de meeste gebruikers behoren tot de Brusselse bevolkingsgroep met de hoogste inkomens

Op basis van de analyse van het gemiddelde dagloon van de Brusselse dienstenchequegebruikers kan hun socio-economisch profiel verder worden uitgediept. Uit de onderstaande figuur blijkt dat de grote meerderheid van deze gebruikers (74,5 %) een gemiddeld brutodagloon heeft van meer dan 140 euro (of meer dan 3.080 EUR bruto per maand), terwijl slechts 39,2 % van de Brusselse beroepsbevolking van 18 jaar of ouder over een dergelijk loon beschikt. Hun relatieve aantal neemt zelfs toe, want in 2019 had slechts 73,3 % van de gebruikers een gemiddeld inkomen van meer dan 140 euro. Dit is trouwens de enige inkomensklasse die stijgt bij de populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers, wat er opnieuw op lijkt te wijzen dat het de gebruikers met de laagste inkomens zijn die uit het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn gestapt tijdens de gezondheidscrisis zonder te zijn vervangen door nieuwe gebruikers met een gelijkaardig inkomen.

Bovendien zien we ook dat hoe hoger het loon, hoe groter het aantal gebruikers is, op één enkele uitzondering na: gebruikers met een gemiddeld inkomen van minder dan € 60 per dag zijn talrijker dan gebruikers met een inkomen tussen € 60 en € 80. Een mogelijke interpretatie is dat deze gebruikers met de laagste inkomens de levensgezellen of partners zijn van gebruikers die reeds deel uitmaken van het stelsel, maar die ervoor gekozen hebben om een tweede dienstencheque-account te openen.

Al deze resultaten bevestigen dat het gezinsbudget een belangrijke factor is bij de beslissing om dienstencheques te gebruiken.

Figuur 35: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2020 en Brusselse beroepsbevolking ouder dan 18 jaar, ingedeeld naar gemiddeld dagloon



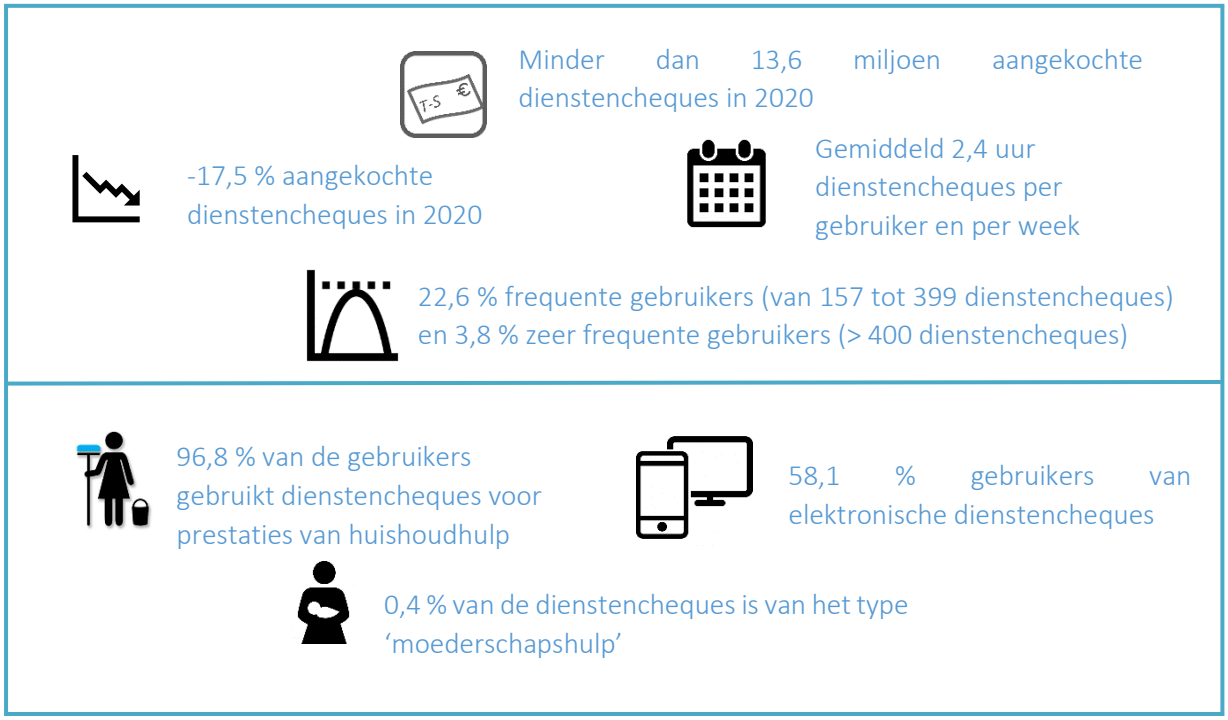
	<60	61-80	81-100	101-120	121-140	>140
Dienstenchequegebruikers	2,7%	0,7%	5,5%	7,4%	9,1%	74,5%
Brusselse bevolking 18+	0,7%	3,4%	23,5%	19,4%	13,8%	39,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2019 (laatste beschikbare gegevens)

6 / Aangekochte dienstencheques

Dit hoofdstuk focust op de analyse van de evolutie van het aantal en type aangekochte Brusselse dienstencheques op basis van de gegevens van Sodexo. De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen.

Figuur 36: Aantal en kenmerken van de in 2020 aangekochte Brusselse dienstencheques



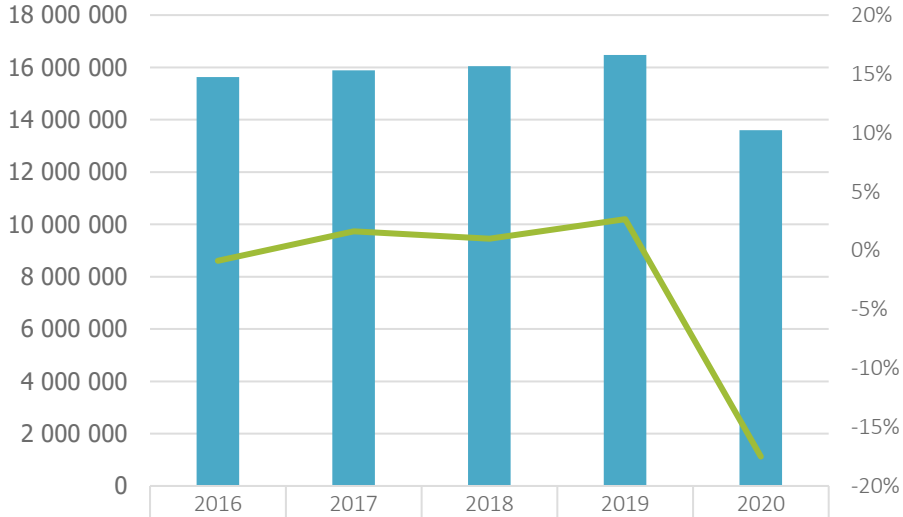
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

6.1. Aantal aangekochte dienstencheques

Tijdelijke maar belangrijke daling van het aantal aangekochte dienstencheques

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2016 en 2020. De jaarlijkse stijging van het aantal aangekochte dienstencheques die werd waargenomen in 2017 (+1,6 %), 2018 (+1 %) en 2019 (+2,7 %) werd zoals verwacht niet bevestigd in 2020, een jaar gekenmerkt door een sterke daling met 17,5 % van het gebruik van Brusselse dienstencheques.

Figuur 37: Evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2020)

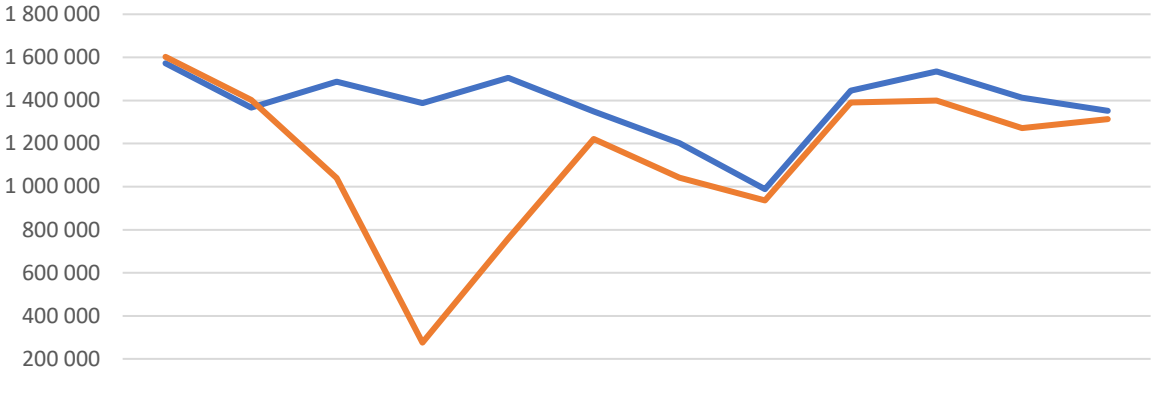


	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal gekochte dienstencheques	15 636 516	15 890 627	16 052 453	16 480 276	13 596 091
Groeipercentage	-0,9%	1,6%	1,0%	2,7%	-17,5%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Hoe kan dit cijfer verklaard worden terwijl het aantal gebruikers dat minstens één Brusselse dienstencheque heeft gekocht in 2020 slechts met 2,4 % is gedaald (zie Figuur 27)? We zien op de onderstaande figuur dat het aantal aangekochte dienstencheques in 2020, enkel in de maanden maart tot mei, met name in de periode van de eerste lockdown, veel lager ligt in vergelijking met het jaar 2019. Vanaf juni volgt het gebruik van dienstencheques exact dezelfde trend als in 2019, maar met een iets lager aantal aangekochte dienstencheques (want sommige gebruikers hebben beslist om niet langer dienstencheques te gebruiken of er minder te gebruiken als gevolg van de lockdown). Het is echter interessant vast te stellen dat het aantal in december 2020 aangekochte dienstencheques opnieuw het niveau van 2019 bereikt heeft, wat doet vermoeden dat 2021, na deze crisisperiode, opnieuw een normaal jaar wordt.

Figuur 38: Aantal aangekochte Brusselse dienstencheques voor elke maand 2019 en 2020



	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	Septembe r	Oktober	November	December
2019	1 572 582	1 366 089	1 487 288	1 387 656	1 505 537	1 349 408	1 201 897	988 372	1 446 072	1 535 007	1 412 908	1 351 508
2020	1 602 434	1 401 882	1 039 969	276 184	759 099	1 221 671	1 041 789	936 390	1 391 120	1 399 445	1 271 890	1 313 547

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De gemiddelde gebruiksfrequentie van de Brusselse dienstencheques per gebruiker daalt eveneens sterk

Gezien de grotere daling van het aantal aangekochte Brusselse dienstencheques dan van het aantal gebruikers in 2020, is het volkomen logisch dat we in onderstaande tabel zien dat de gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques per gebruiker sterk is gedaald. Daar waar een gebruiker in 2019 gemiddeld 2,8 dienstencheques per week kocht, koopt hij er in 2020 nog maar 2,3 per week. Bovendien wordt deze daling van de gebruiksfrequentie van dienstencheques waargenomen bij alle leeftijdscategorieën.

We zijn echter van mening dat deze resultaten eerder te verklaren zijn door de keuze van bepaalde gebruikers om tussen maart en mei 2020 geen dienstencheques meer te kopen dan door een vermindering van de gebruiksfrequentie van dienstencheques door alle gebruikers over het hele jaar.

Het is ook interessant om op te merken dat gebruikers jonger dan 35 jaar niet alleen ondervertegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, maar ook gemiddeld veel minder dienstencheques kopen dan oudere gebruikers (1,6 per week tegenover 2,6 voor 35- tot 64-jarigen en 2,4 voor 65-plussers).

Tabel 4: Gemiddeld aantal aangekochte cheques, ingedeeld naar de leeftijd van de gebruiker

	2017		2018		2019		2020	
	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week
< 35	97	1,9	95	1,8	97	1,9	83	1,6
35-64	162	3,1	161	3,1	160	3,1	134	2,6
≥ 65 jaar	146	2,8	144	2,8	144	2,8	123	2,4
Totaal	**148**	**2,9**	**146**	**2,8**	**146**	**2,8**	**123**	**2,4**

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

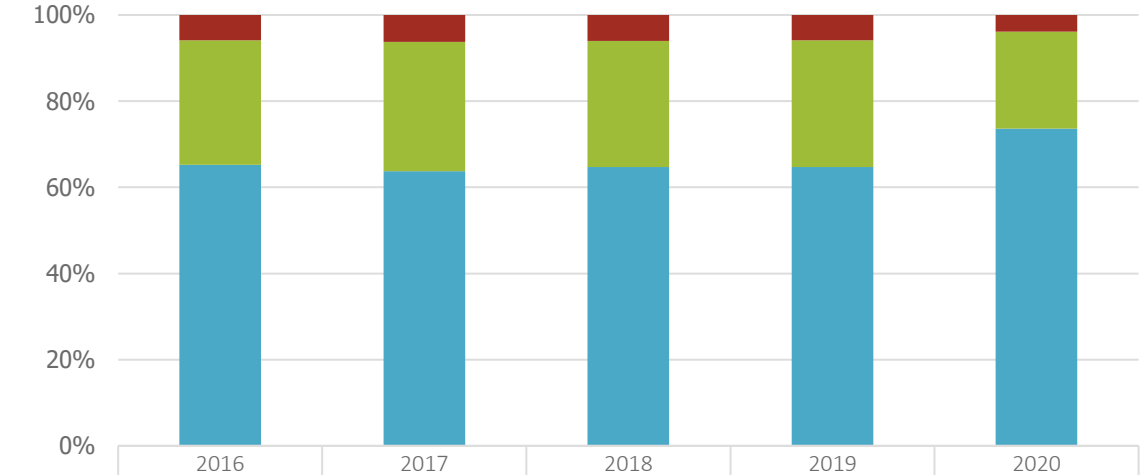
Slechts 26,4 % van de Brusselse gebruikers gebruikte in 2020 meer dan 156 dienstencheques

Dienstenchequegebruikers kunnen maximaal 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen. De eerste 400 kosten € 9 en de volgende 100 kosten € 10[5]. In dit deel focussen we op de frequente en zeer frequente dienstenchequegebruikers, dit wil zeggen de gebruikers die respectievelijk meer dan 156 en meer dan 400 dienstencheques gebruiken. We moeten echter, zoals eerder vermeld, rekening houden met het feit dat sommige frequente gebruikers misschien beslist hebben om twee gebruikersaccounts te openen binnen hun gezin om de fiscale aftrek te optimaliseren. Het zou dus kunnen dat het aantal gezinnen dat kan worden bestempeld als frequente of zeer frequente gebruikers hoger ligt dan de cijfers die hieronder worden weergegeven.

De volgende figuur toont de verdeling van de gebruikers, ingedeeld naar het aantal gebruikte dienstencheques. In 2020 gebruikt 73,6 % van de Brusselse dienstenchequegebruikers minder dan 157 dienstencheques. Opmerkelijk is overigens dat slechts iets meer dan een kwart van de gebruikers frequente gebruikers zijn: 22,6 % van de gebruikers kocht tussen 157 en 399 dienstencheques (tegenover 29,4 % in 2019) en profiteerde voor het surplus dus niet van de belastingaftrek en 3,8 % (tegenover 5,8 % in 2019) van de gebruikers kocht meer dan 400 dienstencheques en betaalde voor het surplus 10 euro.

Hoewel het aandeel (zeer) frequente gebruikers relatief stabiel is gebleven tussen 2016 en 2019, is het in 2020 sterk gedaald omdat de meeste gebruikers hun gebruik van dienstencheques hebben verminderd of zelfs stopgezet tussen de maanden maart en mei.

Figuur 39: Evolutie van het aandeel van gebruikers, ingedeeld naar het aantal gebruikte dienstencheques 2016-2020



	2016	2017	2018	2019	2020
>400	5,8%	6,2%	6,0%	5,8%	3,8%
157-399	28,9%	30,0%	29,2%	29,4%	22,6%
1-156	65,2%	63,8%	64,7%	64,7%	73,6%

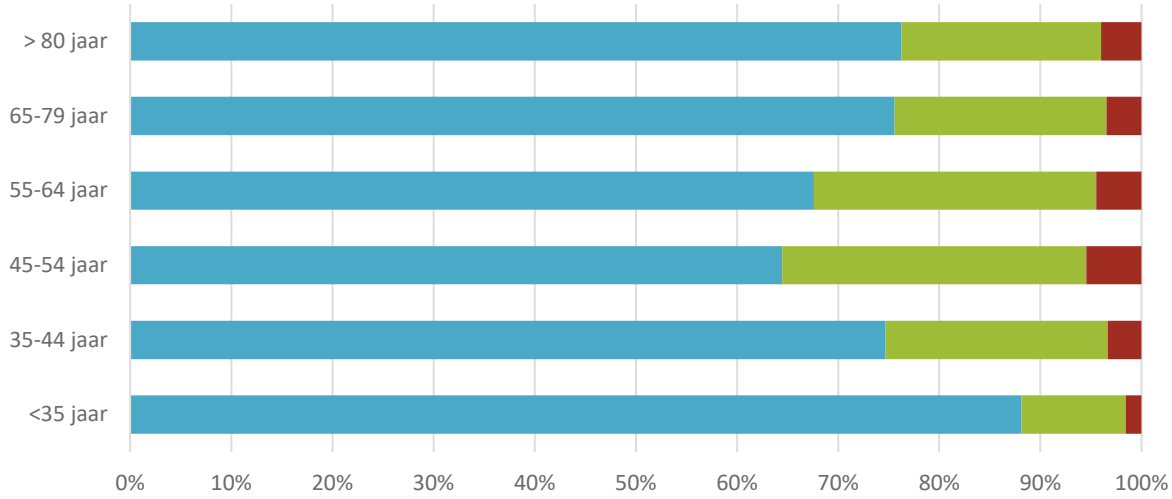
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

[5] In sommige gevallen is het mogelijk om tot 2000 dienstencheques per jaar aan te kopen tegen de prijs van € 9,00 per stuk. Dit geldt voor: een gehandicapte gebruiker; een gebruiker met een gehandicapt kind ten laste of een alleenstaande ouder met minstens één kind ten laste.

De frequente gebruikers zijn tussen 45 en 64 jaar, terwijl de -35-jarigen gemiddeld minder dienstencheques gebruiken

De volgende figuur analyseert het verbruik van dienstencheques volgens de leeftijd van de gebruikers. Hieruit blijkt dat de frequente dienstenchequegebruikers zich voornamelijk situeren in de leeftijdsgroepen van 45 tot 54 jaar (35,5 %) en van 55 tot 64 jaar (32,4 %). In de groep jonger dan 35 jaar zien we het minste frequente gebruikers met slechts 11,9 % van de jonge gebruikers die meer dan 156 Brusselse dienstencheques kochten in 2020. Deze vaststellingen bevestigen dat de behoeften van de verschillende gebruikers onder meer afhangen van hun leeftijd, hun inkomen, hun gezinssituatie en hun gezondheidstoestand.

Figuur 40: Aantal gebruikte dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd van de Brusselse gebruikers in 2020



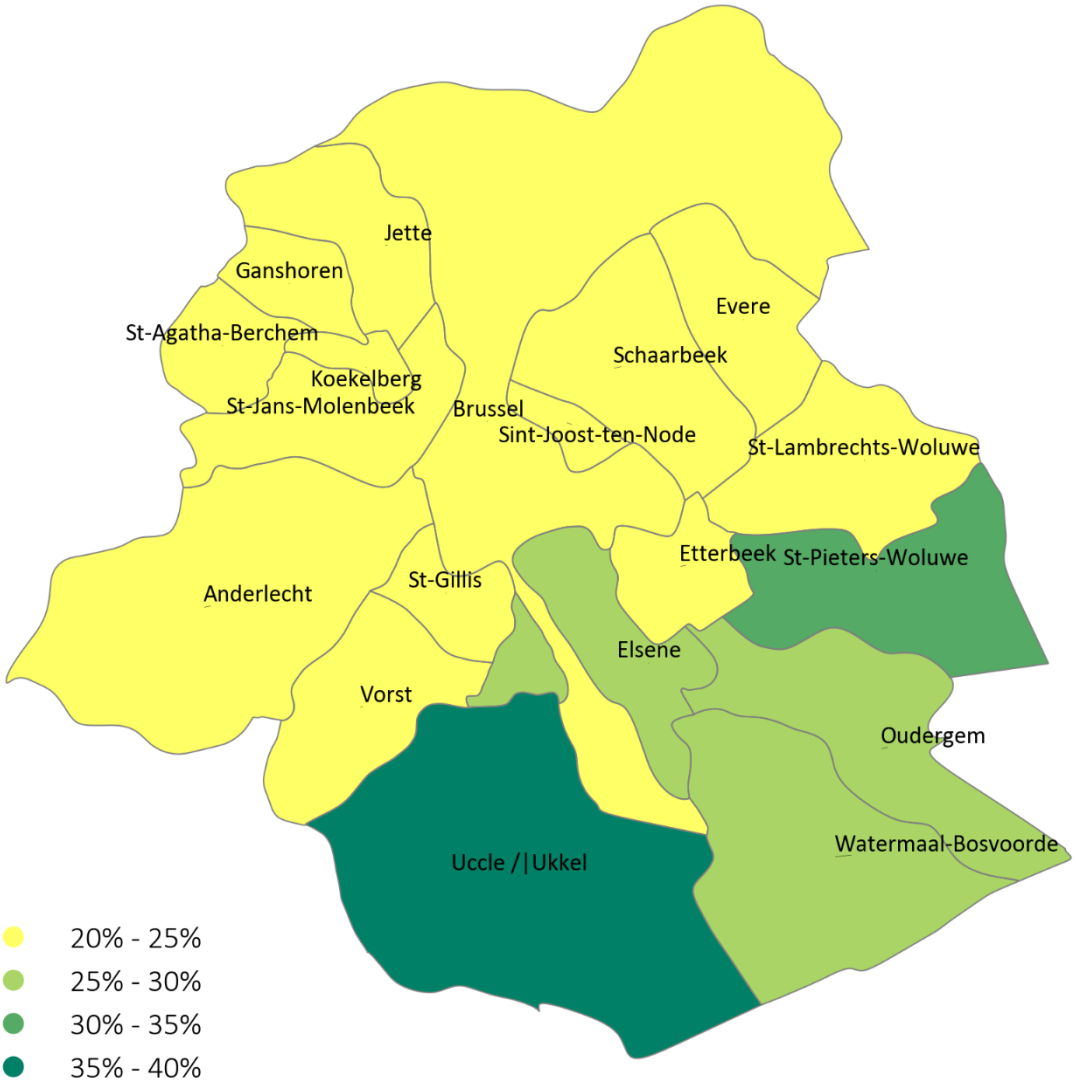
	<35 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-79 jaar	> 80 jaar
0-156	88,1%	74,7%	64,5%	67,6%	75,6%	76,3%
157-399	10,3%	22,0%	30,0%	27,9%	20,9%	19,7%
>400	1,6%	3,3%	5,5%	4,5%	3,5%	4,0%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De frequente gebruikers zijn voornamelijk woonachtig in de rijkste gemeenten van het Gewest

Volgens de volgende kaart bedraagt het aandeel van de frequente gebruikers (die meer dan 156 dienstencheques gebruiken) meer dan 30 % in de gemeenten Ukkel en Sint-Pieters-Woluwe en 25 % in de gemeenten Watermaal-Bosvoorde en Oudergem. De frequente gebruikers zijn dus vaker gevestigd in de rijkste gemeenten van het Gewest, waar zich ook de grootste woningen bevinden. Deze laatste gemeenten hebben immers een hogere welvaartsindex dan de andere gemeenten[6].

Kaart 6 : Percentage frequente gebruikers, ingedeeld naar de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

[6] Bron: BISA, Welvaartsindex, 2019.

6.2. Kenmerken van de aangekochte dienstencheques

In dit hoofdstuk kijken we naar de kenmerken van de aangekochte dienstecheques en meer bepaald naar:

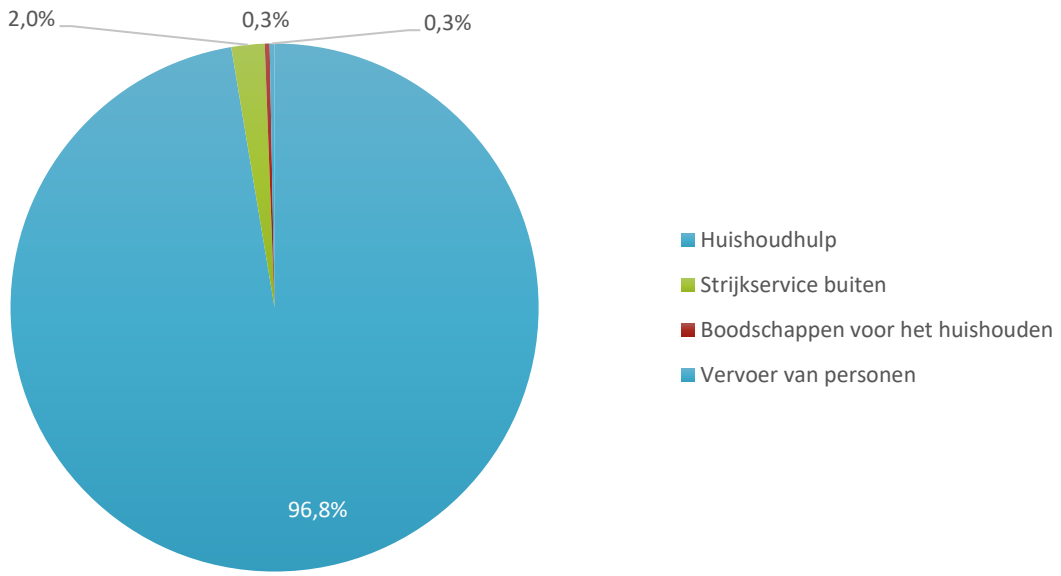
- De types van verrichte prestaties;
- Het gebruik van elektronische dienstencheques;
- Het gebruik van dienstencheques voor moederschapshulp.

6.2.1 Types van verrichte prestaties

96,8 % van de dienstencheques wordt gebruikt voor prestaties van huishoudhulp

Zoals blijkt uit de volgende figuur en zoals elk jaar wordt aangetoond, wordt de overgrote meerderheid van de dienstencheques in 2020 gebruikt voor prestaties van huishoudhulp. Externe strijkdiensten zijn goed voor 2 % van de dienstencheques, terwijl huishoudelijke boodschappen en vervoer van personen uiteindelijk marginale activiteiten blijken te zijn binnen de Brusselse sector van de dienstencheques. Deze gegevens tonen aan dat de belangrijkste behoefte van de Brusselse gezinnen in het kader van het gebruik van dienstencheques voornamelijk huishoudhulp is.

Figuur 41: Percentage dienstencheques, ingedeeld naar het type van activiteit in het BHG in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

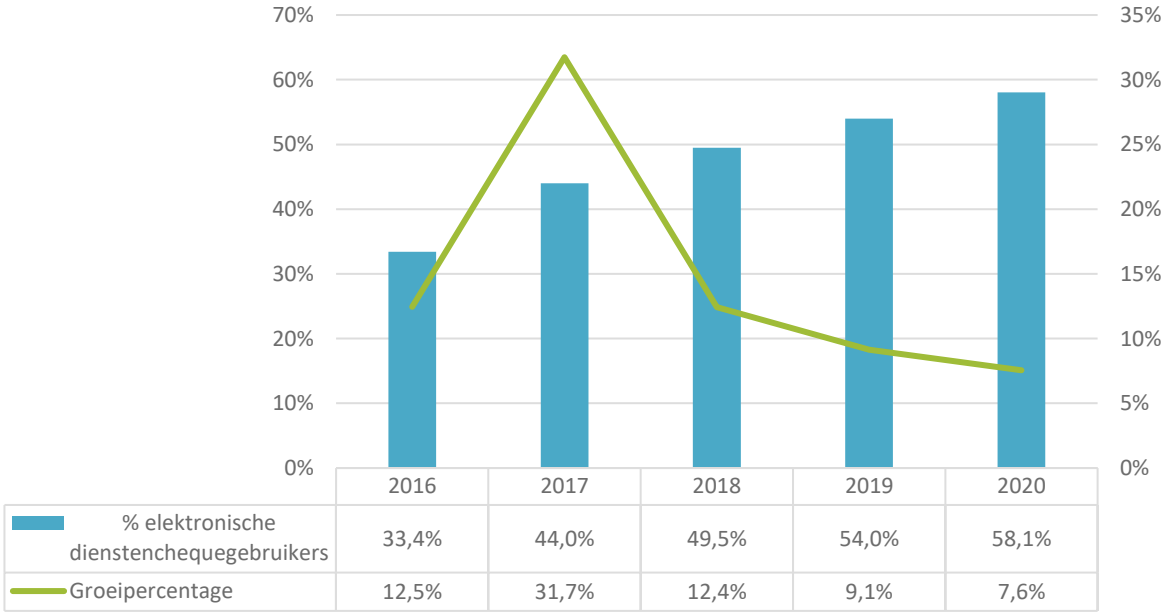
6.2.2 Gebruik van de elektronische dienstencheques

Steeds minder sterke groei van het aantal gebruikers van elektronische dienstencheques

In 2020 maakten bijna 6 op de 10 dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gebruik van elektronische dienstencheques. De onderstaande figuur geeft het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques weer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en hun evolutie sinds 2016, toen slechts 33,4 % van de dienstenchequegebruikers elektronische dienstencheques aankocht. Na een zeer sterke stijging tussen 2016 en 2017 (groei van 31,7 %) is dit percentage sindsdien blijven stijgen maar steeds minder gestaag (+12,4 % in 2018, +9,1 % in 2019 en +7,6 % in 2020).

Gelijkaardige vaststellingen voor het aantal aangekochte dienstencheques aangezien het aandeel van de elektronische dienstencheques eveneens gestegen is van 41,6 % in 2017 naar 52,0 % in 2019 en 55,5 % in 2020.

Figuur 42: Evolutie van het percentage 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.

Deze opwaartse trend wordt voornamelijk verklaard door twee beslissende factoren. Enerzijds zetten steeds meer dienstenchequeondernemingen hun klanten ertoe aan om elektronische dienstencheques te gebruiken omdat die minder kosten dan de papieren versie: het beheer van de papieren dienstencheques betekent een grotere administratieve werklast 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 heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, sinds de regionalisering van het stelsel van de dienstencheques, naar het voorbeeld van zijn Vlaamse tegenhanger, beslist om het gebruik van elektronische dienstencheques actief te stimuleren (bijvoorbeeld door het elektronisch systeem te promoten bij de lancering van de nieuwe overheidsopdracht in 2019).

Jongeren maken vaker gebruik van elektronische dienstencheques

Het gebruik van elektronische dienstencheques hangt sterk samen met de leeftijd van de gebruikers. Zoals blijkt uit de onderstaande tabel, gebruikt 80 % van de gebruikers jonger dan 35 jaar elektronische dienstencheques, terwijl dit aandeel veel lager is voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar (36,8 %) en de gebruikers ouder dan 80 jaar (22,4 %).

In vergelijking met de jaren 2018 en 2019 is het aandeel van gebruikers van elektronische dienstencheques in elke leeftijdsgroep echter significant gestegen (hoewel het absolute aantal gebruikers van elektronische dienstencheques jonger dan 35 jaar is gedaald omdat deze gebruikers in 2020 veel minder aanwezig zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques dan in 2019, zie). Het is interessant om op te merken dat de sterkste groei wordt waargenomen bij de oudste gebruikers, ook al is het enigszins normaal dat de stijging meer uitgesproken is bij deze twee leeftijdscategorieën omdat zij minder elektronische dienstencheques gebruiken.

Tabel 5: Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	2017		2018		2019		2020		Groeipercentage 2019-2020
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
< 35 jaar	10.318	66,2 %	11.972	72,1 %	13.602	77,2 %	13.553	80,0 %	-0,4 %
Tussen 35 en 44 jaar	14.532	56,9 %	16.389	63,3 %	18.002	68,3 %	18.394	72,6 %	2,2 %
Tussen 45 en 54 jaar	9.948	46,4 %	11.519	52,3 %	12.911	57,0 %	13.888	61,9 %	7,6 %
Tussen 55 en 64 jaar	5.784	37,4 %	6.686	41,9 %	7.566	45,9 %	8.325	50,8 %	10,0 %
Tussen 65 en 79 jaar	3.843	24,1 %	4.665	28,4 %	5.356	31,9 %	6.163	36,8 %	15,1 %
≥ 80 jaar	1.267	13,0 %	1.542	15,7 %	1.848	18,6 %	2.217	22,4 %	20,0 %
Totaal	**45.692**	**43,0 %**	**52.773**	**49,5 %**	**59.285**	**54,0 %**	**54.223**	**58,0 %**	**12,3 %**

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

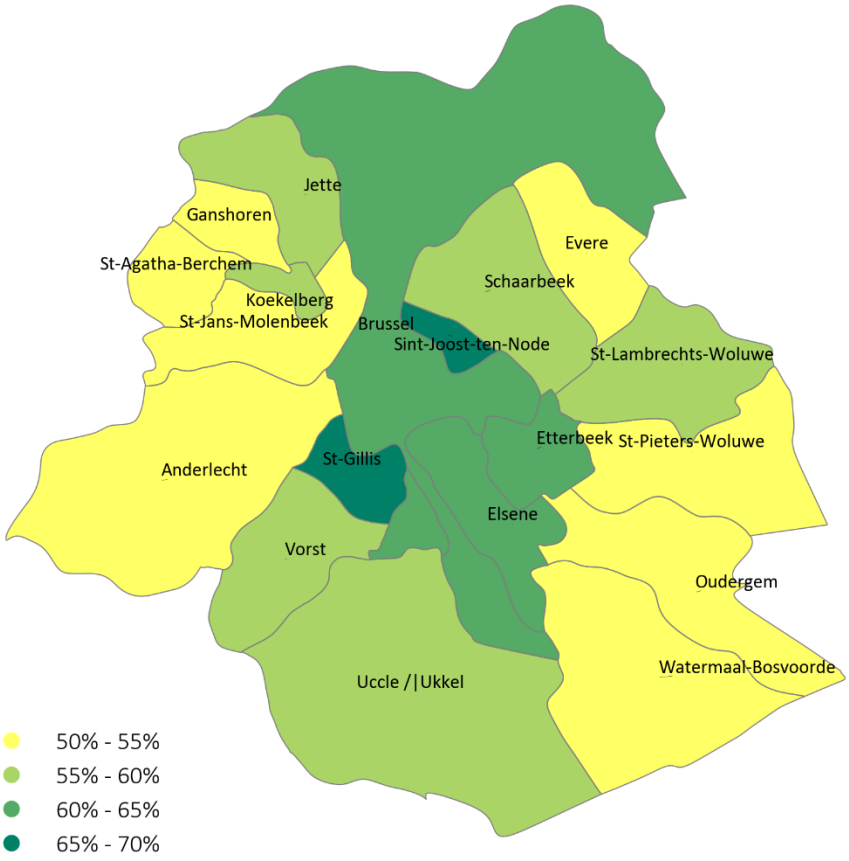
Het gebruik van de elektronische dienstencheques per gemeente weerspiegelt hun demografische structuur per leeftijd

De volgende kaart analyseert het gebruikspercentage van de elektronische dienstencheques bij de gebruikers op basis van de gemeente waar ze wonen. We stellen vrij grote verschillen vast tussen de gemeenten, want het percentage elektronische gebruikers per gemeente varieert tussen 50 % en 70 %.

De gemeenten Sint-Gillis, Sint-Joost-ten-Node, Brussel, Elsene en Etterbeek onderscheiden zich met een gebruikspercentage van elektronische dienstencheques van meer dan 60 % terwijl de gemeenten Anderlecht, Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Sint-Pieters-Woluwe, Evere, Oudergem en Watermaal-Bosvoorde een gebruikspercentage van elektronische dienstencheques hebben tussen 50 % en 55 %.

Deze verschillen weerspiegelen voornamelijk de structuur van de verschillende leeftijdsklassen in elk van de gemeenten. Daar waar er heel weinig 65-plussers wonen in de gemeenten Sint-Gillis (12 %), Sint-Joost-ten-Node (11 %), Brussel (14 %) en Elsene (13 %), zijn zij net veel talrijker aanwezig in de gemeenten waar elektronische dienstencheques minder gebruikt worden, zoals in Sint-Agatha-Berchem (20 %), Ganshoren (22 %), Sint-Pieters-Woluwe (24 %), Evere (20 %) of Watermaal-Bosvoorde (26 %)[7].

Kaart 7 : Gebruik van elektronische dienstencheques per gemeente (op basis van het totaal aantal gebruikers) in het BHG in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

[7] Volgens de gegevens van het BISA per 1 januari 2020.

6.2.3 Gebruik van de dienstencheques 'moederschapshulp'

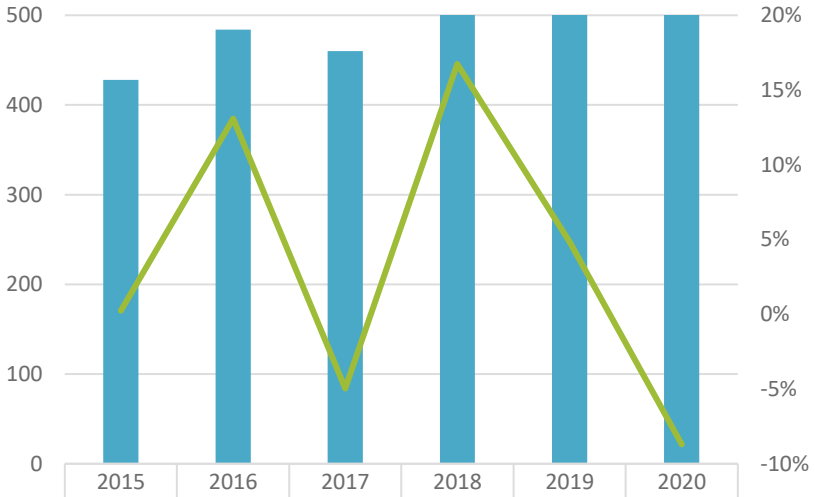
Het aantal gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp' is laag en daalt

Vrouwelijke zelfstandigen krijgen bij de geboorte van hun kind 105 gratis dienstencheques toegekend door hun sociaal verzekeringsfonds om hen te helpen om opnieuw aan het werk te gaan na hun moederschapsverlof.

In 2020 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 514 gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp'. Ze vertegenwoordigen een zeer klein aandeel (0,5 %) van alle Brusselse dienstenchequegebruikers.

Op de onderstaande figuur zien we dat het aantal gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp' in 2020 is gedaald (-8,7 %) na twee opeenvolgende jaren van vooruitgang (+16,7 % in 2018 en +4,8 % in 2019). Het lijkt er dus op dat het effect van de nieuwe regelgeving ingevoerd op 1 september 2017 (vrouwelijke zelfstandigen hoeven niet langer een aanvraag in te dienen bij hun sociaal verzekeringsfonds om dienstencheques 'moederschapshulp' te krijgen) op de evolutie van het aantal gebruiksters van deze dienstencheques al vertraagd is.

Figuur 43: Evolutie van het aantal gebruikers van dienstencheques 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2020)



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal gebruikers van dienstencheques voor moederschapshulp	428	484	460	537	563	514
Groeipercentage van gebruikers van zwangerschapcheques	0,2%	13,1%	-5,0%	16,7%	4,8%	-8,7%
Groeipercentage van geboortecijfer	-1,6%	-1,6%	-1,2%	-1,9%	-4,3%	

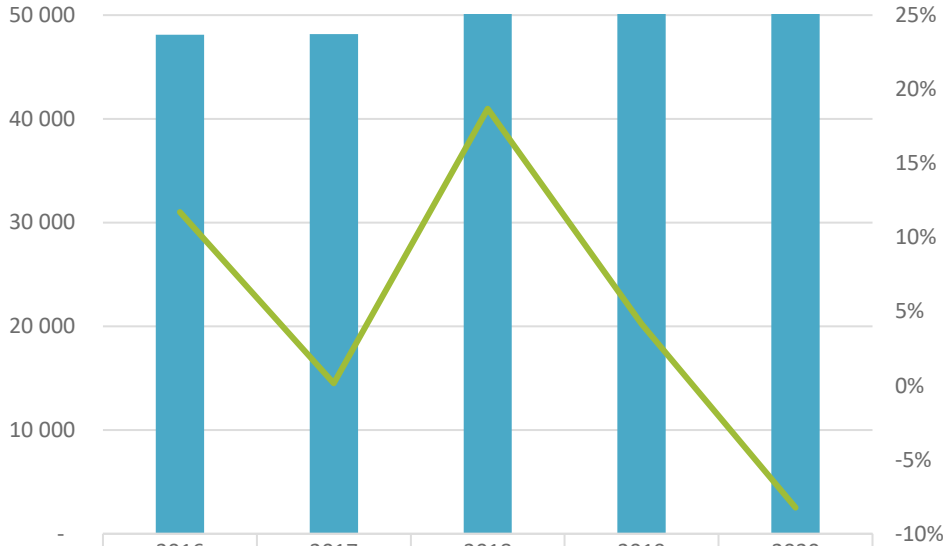
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers.

Er werden minder dienstencheques 'Moederschapshulp' toegekend in 2020 in vergelijking met 2019

De volgende figuur toont het aantal toegekende dienstencheques 'moederschapshulp' van 2016 tot 2020. De 54.643 dienstencheques 'moederschapshulp' die in 2020 werden toegekend, vertegenwoordigen 0,4 % van alle aangekochte dienstencheques. Ter vergelijking: in 2017 bedroeg dit aandeel 0,5 % in het Waals Gewest en 0,4 % in het Vlaams Gewest[8].

Van 2016 tot 2020 evolueerde het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' ongeveer in dezelfde verhoudingen als het aantal gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp'. Zo zien we onder meer dat het aantal aangekochte dienstencheques 'moederschapshulp' in 2020 met 8,2 % is gedaald ten opzichte van 2019.

Figuur 44: Evolutie van het aantal dienstencheques 'Moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2020)



	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal dienstencheques "moederschapshulp	48 099	48 171	57 170	59 546	54 643
Groeipercentage	11,7%	0,1%	18,7%	4,2%	-8,2%

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

[8] Bron: IDEA Consult, Evaluatie van het Waalse stelsel van de dienstencheques, 2016, januari 2019; Werk en sociale economie voor het Vlaams Gewest.

DEEL 3

Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector

1 / Inleiding

Het tweede deel van het verslag ging over de omvang van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020. We bespraken uitvoerig het aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte dienstencheques.

In dit deel van het verslag bespreken we de kwaliteit van het werk in het stelsel van de dienstencheques op basis van administratieve gegevens en gegevens uit de werknemersenquête. De thema's die aan bod komen zijn:

- Het aantal werkuren en meer bepaald het wekelijks aantal werkuren van de dienstenchequewerknemers op basis van de administratieve gegevens van de RSZ en de gegevens uit van de werknemersenquête.
- Het loon: en meer bepaald het bruto-uurloon van de dienstenchequewerknemers op basis van de administratieve gegevens van de RSZ.
- De inhoud en de arbeidsvoorwaarden: het type uitgevoerde taken, in welke omgeving en met welk materiaal op basis van de gegevens uit de werknemersenquête.
- De triangulatie van diensten: De ondersteuning door de onderneming aan de dienstenchequewerknemers om hen goede arbeidsomstandigheden te garanderen en de begeleiding die ze nodig hebben op basis van de gegevens uit de werknemersenquête.
- De kwaliteit van de relaties met collega's en klanten op basis van de gegevens uit de werknemersenquête.
- De opleiding van de dienstenchequewerknemers: en meer bepaald het aantal dienstenchequewerknemers dat aan een opleiding heeft deelgenomen en het aantal opleidingen dat terugbetaald werd door het Brussels Gewestelijk Opleidingsfonds Dienstencheques. Deze informatie wordt ook aangevuld met gegevens uit de werknemersenquête.
- De tevredenheid op het werk: op basis van de resultaten van de enquête bij de werknemers.
- De gezondheidscrisis en de preventie op dit gebied: op basis van de resultaten van de enquête bij de werknemers.

Waar mogelijk maken we een onderscheid tussen de resultaten per type onderneming, aan de hand van een opsplitsing tussen handelsondernemingen en niet-handelsondernemingen. Omdat er te weinig 'sociaaleconomische en democratische' ondernemingen aan de enquête hebben deelgenomen, kunnen we niet dieper ingaan op deze ondernemingen.

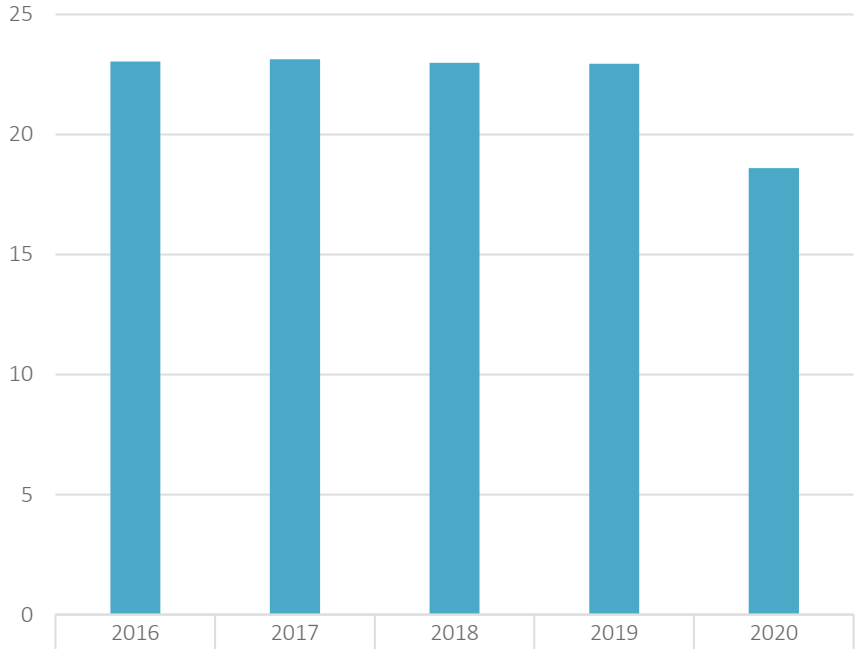
2 / Aantal werkuren

Dit deel gaat over het aantal werkuren van de dienstenchequewerknemers, op basis van de administratieve gegevens van de RSZ aangevuld met verschillende gegevens uit de werknemersenquête.

Sterke daling van het aantal werkuren van de dienstenchequewerknemers in 2020

De volgende figuur toont de evolutie van het aantal betaalde uren per week tussen 2016 en 2020 van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel[9]. Het blijkt dat een dienstenchequewerknemer in 2019 gemiddeld 22,9 werkuren per week betaald kreeg. Dit gemiddelde ligt hoger dan in de twee andere gewesten van het land. Voor 2020 zien we echter een duidelijke daling van het aantal betaalde uren per week als gevolg van de gezondheidscrisis. Deze crisis heeft een zware impact gehad op de gepresteerde arbeidstijd, aangezien het wekelijkse aantal betaalde uren in 2020 nog maar 18,6 bedraagt (een daling van 18,8 % ten opzichte van 2019).

Figuur 45: Evolutie van het aantal arbeidsuren gepresteerd door dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (201-2020)



	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal gewerkte uren per week	23,0	23,1	23,0	22,9	18,6

Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

Uit een meer diepgaande analyse blijkt dat dit aantal zeer sterk daalt tot 12 uur per week in het tweede kwartaal van 2020 (zie bijlage), dit wil zeggen tijdens de strikte lockdown van de bevolking. Vervolgens

[9] Op basis van de gegevens van de RSZ. Deze gegevens geven het aantal werkuren weer dat overeenstemt met de arbeidstijd gedekt door een loon met betaling van socialezekerheidsbijdragen, met inbegrip van wettelijke verlofdagen, niet-recupereerbare overuren die vrijgesteld zijn van socialezekerheidsbijdragen, wettelijke feestdagen, ziektedagen gedekt door loon, afwezigheidsdagen betaald door de werkgever en opleidingstijden die aanleiding geven tot betaald educatief verlof. We moeten echter benadrukken dat de gegevens over de arbeidstijd slechts een benadering zijn. Aangezien het gemiddeld aantal uren per werknemer wordt berekend door het aantal betaalde uren te delen door het aantal actieve werknemers op kwartaalbasis, kan dit gemiddeld aantal naar beneden getrokken worden door de personen die in de loop van het kwartaal werden aangeworven of die in de loop van het kwartaal het stelsel hebben verlaten.

stijgt het aantal weer om dan te stabiliseren iets onder de 22 uur per week, een niveau dat echter onder het jaargemiddelde van de voorgaande jaren blijft.

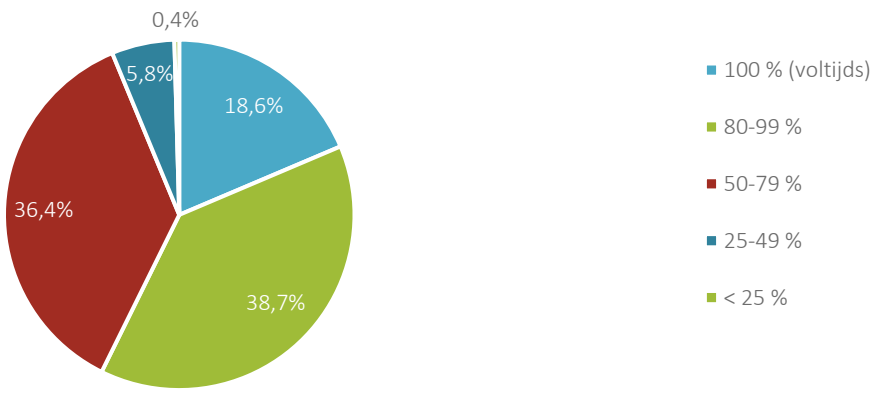
De meerderheid van de huishoudhulpen werkt deeltijds

Op basis van de resultaten van de enquête bij de dienstenchequewerknemers bedraagt de gemiddelde arbeidstijd in het Brussels stelsel van de dienstencheques 29,5 uur per week, wat overeenkomt met een drie vierde. Dit grote verschil tussen de enquêtegegevens en de administratieve gegevens kan op verschillende manieren verklaard worden:

- De arbeidstijd op basis van de gegevens van de RSZ stemt overeen met de effectief gepresteerde arbeidstijd terwijl de enquêtegegevens betrekking hebben op de theoretische arbeidstijd vermeld in de arbeidsovereenkomst.
- De arbeidstijd op basis van de gegevens van de RSZ is een benadering die naar beneden kan worden getrokken door de personen die in de loop van het kwartaal werden aangeworven, die het stelsel in de loop van het kwartaal hebben verlaten of die langdurig afwezig zijn.

Uit de enquêtegegevens blijkt dus dat slechts een vijfde van de huishoudhulpen werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques voltijds werkt (18,6 %). De meeste andere respondenten werken voor de helft tussen 50 % en 79 % van een voltijdse betrekking (36,4% van de respondenten) en voor de andere helft tussen 80 % en 99 % van een voltijdse betrekking (38,7 %). Bijgevolg werkt slechts een minderheid van de respondenten minder dan een halftijdse betrekking (5,8 % tussen een kwart en een halftijdse betrekking; 0,4 % werkt minder dan een kwart).

Figuur 46: Arbeidstijdklasse



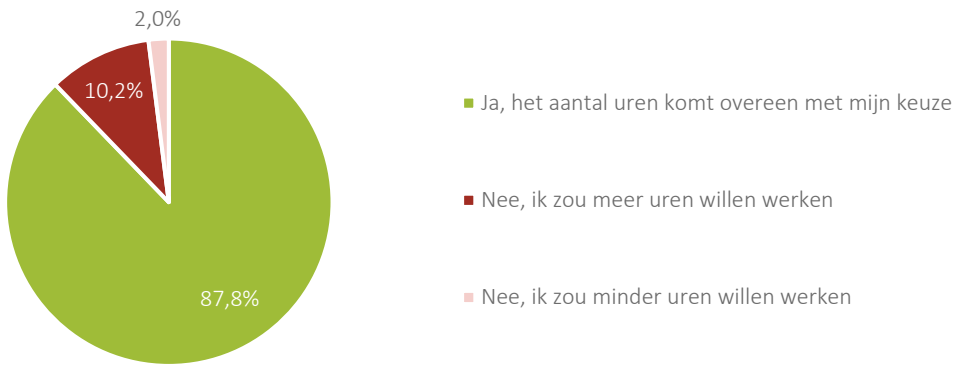
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tot slot is het, op basis van de gecombineerde gegevens, nog interessant om op te merken dat voltijdse betrekkingen meer vertegenwoordigd zijn bij personen met 10 jaar of meer anciënniteit in het stelsel (zie Tabel 18 in de bijlage). Hoe kan dit resultaat verklaard worden? Enerzijds kunnen we denken aan een selectie-effect, namelijk dat de werknemers die erin geslaagd zijn om langdurig aan het werk te blijven binnen het stelsel ook de meest tevreden, gemotiveerde, veerkrachtige werknemers zijn die een voldoende kwaliteitsvolle dienstverlening bieden. Anderzijds is het mogelijk dat hoe langer ze werkzaam zijn binnen het stelsel, hoe efficiënter de werknemers hun werk weten te organiseren en uit te voeren, waarbij ze ook kunnen rekenen op klanten met wie ze een hartelijke relatie hebben.

De meeste huishoudhulpen kiezen ervoor om deeltijds te werken

Indien de meerderheid van de dienstenchequewerknemers niet voltijds werkt, is dit meestal uit vrije keus. De overgrote meerderheid van de respondenten (87,8 %) geeft immers aan zelf hun werktijd te hebben gekozen, hoewel 10,2 % meer zou willen werken en 2 % minder uren.

Figuur 47: Hebt u zelf uw aantal werkuren per week gekozen?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Als huishoudhulpen ervoor kiezen om deeltijds te werken, denken we dat dit meestal gebeurt met het oog op de organisatie binnen het gezin of omdat ze vinden dat dit werk fysiek te belastend is om voltijds uit te oefenen. Bovendien kan het feit dat de reistijd tussen twee klanten een niet te verwaarlozen deel uitmaakt van hun werk ook verklaren waarom een groot deel van de werknemers niet kiest voor een voltijdse betrekking, want hoewel de verplaatsingen wettelijk gezien deel zouden moeten uitmaken van de arbeidstijd van de huishoudhulp, gebeurt dit in de praktijk nog te weinig, zoals blijkt uit de onderstaande citaten.

“Ik doe mijn werk graag, maar het loon voor het werk dat we doen is echt niet voldoende, bovendien zitten we minstens 2 uur tot 2.30 uur per dag op de bus of metro, het is echt vermoeiend, het is een heel zwaar beroep en echt onderbetaald”

"Je wordt niet betaald voor verplaatsingen tussen twee klanten. Ik heb 2.15 uur nodig om van de ene naar de andere klant te gaan en word daarvoor niet betaald. Het is schandalig…”

- Citaten uit de enquête

Een zeer kleine minderheid van de huishoudhulpen werkt voor meerdere ondernemingen

Om hun werkrooster aan te vullen, zouden de dienstenchequewerknemers meerdere jobs kunnen hebben of werken voor meerdere dienstenchequeondernemingen. In de praktijk zien we echter dat de overgrote meerderheid van de werknemers (92,5 %) uitsluitend voor een onderneming werkt. Een miniem percentage van de respondenten werkt voor andere dienstenchequeondernemingen (4,7 %) of in een andere sector (2,8 %).

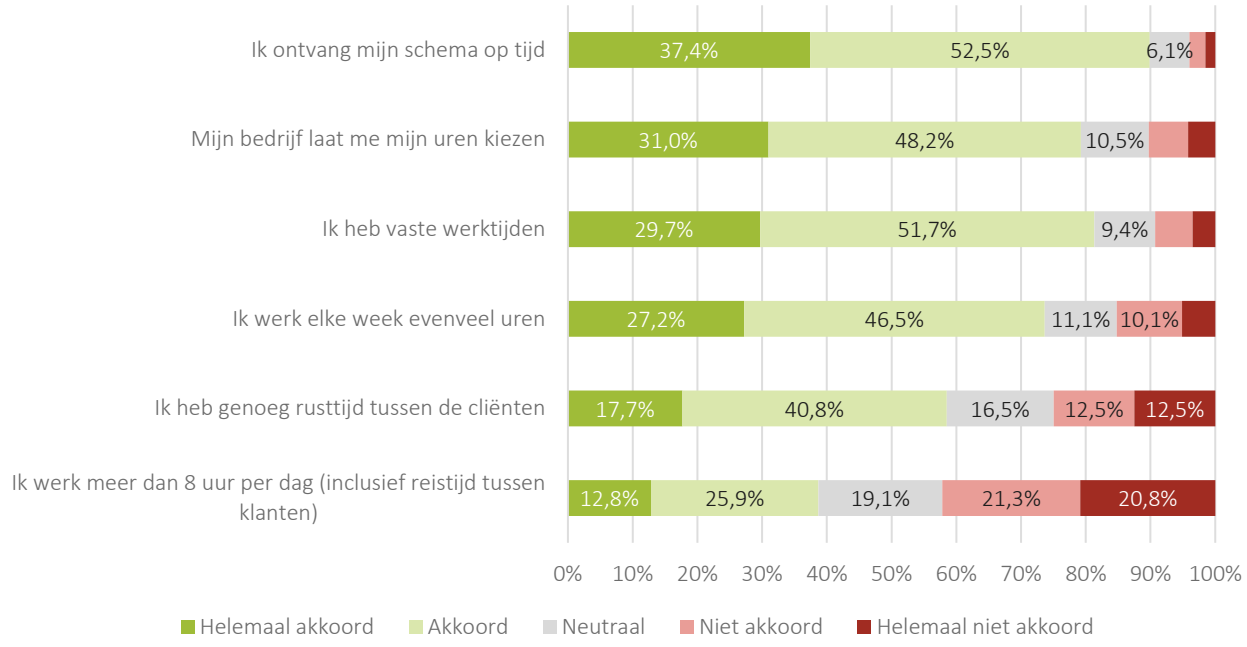
Figuur 48: Werkt u voor meerdere bedrijven?

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Een kwart van de werknemers vindt dat ze niet voldoende rusttijd krijgen

De volgende figuur geeft ons meer gedetailleerde informatie over de kwestie van de werkuren en werkroosters van de werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques die de enquête beantwoord hebben. Op basis van deze figuur kunnen we vaststellen dat de meeste respondenten een vrij bevredigende situatie lijken te hebben wat de uurroosters betreft. De meerderheid van de respondenten verklaart immers zijn uurrooster tijdig te ontvangen (89,9 %), zijn uurrooster te kunnen kiezen (79,2 %), vaste uurroosters te hebben (81,4 %) en elke week evenveel uren te werken (73,7 %).

Figuur 49: Werkuren in het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Twee aspecten waarover de meningen van de respondenten meer uiteenlopen, betreffen de rusttijd tussen twee klanten en de duur van de werkdagen. Enerzijds geeft de meerderheid van de respondenten doorgaans aan voldoende rusttijd te hebben tussen twee klanten (58,5 %), maar toch vindt een kwart dat die onvoldoende is. Anderzijds geeft meer dan een derde van de werknemers (38,7 %) aan werkdagen van meer dan 8 uur te presteren (inclusief reistijd tussen klanten).

3 / Het loon

Dit deel analyseert de evolutie van het bruto-uurloon van de dienstenchequewerknemers op basis van de administratieve gegevens van de RSZ.

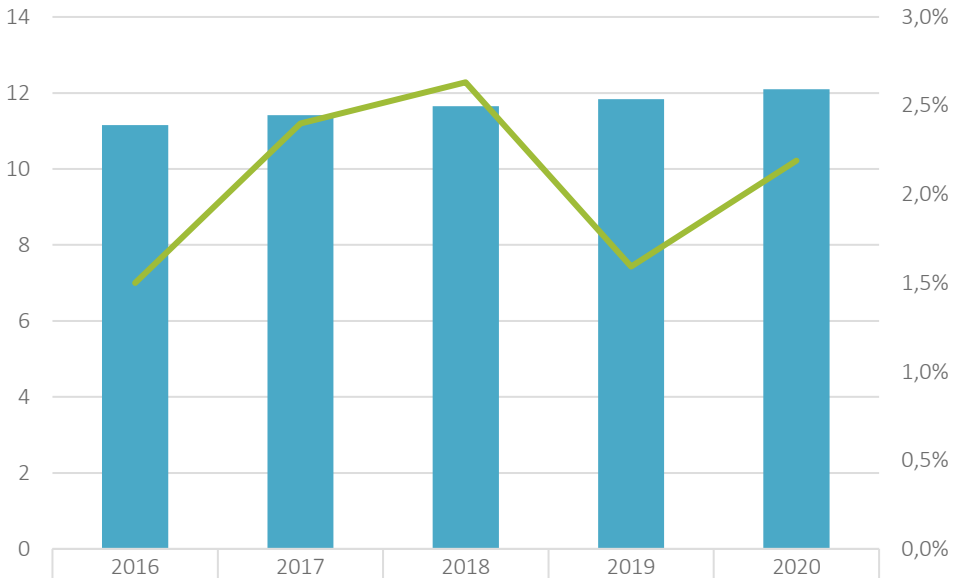
Het bruto-uurloon stijgt gestaag sinds 2016

In 2020 verdiende een dienstenchequewerknemer woonachtig in Brussel gemiddeld 12,10 euro bruto per uur. Dit komt overeen met een loonsverhoging van 2,2 % tussen 2019 en 2020.

Dat uurloon is sinds 2016 gestaag gestegen. We merken bovendien op dat sinds 1 november 2018 het minimumbruto-uurloon bepaald door het paritair comité 322.01 (zonder enige anciënniteit) 11,04 euro bedroeg.

Rekening houdend met het wekelijkse gemiddelde van 18,6 werkuren in 2020, bedroeg het maandelijks brutoloon van een Brusselse dienstenchequewerknemer 975 euro in 2020. Dit bedrag houdt echter geen rekening met de eventuele economische werkloosheid van de dienstenchequewerknemers in 2020 ten gevolge van de gezondheidscrisis.

Figuur 50: Evolutie van het bruto-uurloon van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel



	2016	2017	2018	2019	2020
Bruto uurloon	11,15	11,41	11,65	11,84	12,10
groeipercentages	1,5%	2,4%	2,6%	1,6%	2,2%

Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

4 / Inhoud en arbeidsvoorwaarden

Dit deel gaat dieper in op de inhoud en de arbeidsvoorwaarden in het stelsel van de dienstencheques op basis van de gegevens uit de werknemersenquête. Hierin komen verschillende elementen aan bod die verband houden met de inhoud en de arbeidsvoorwaarden:

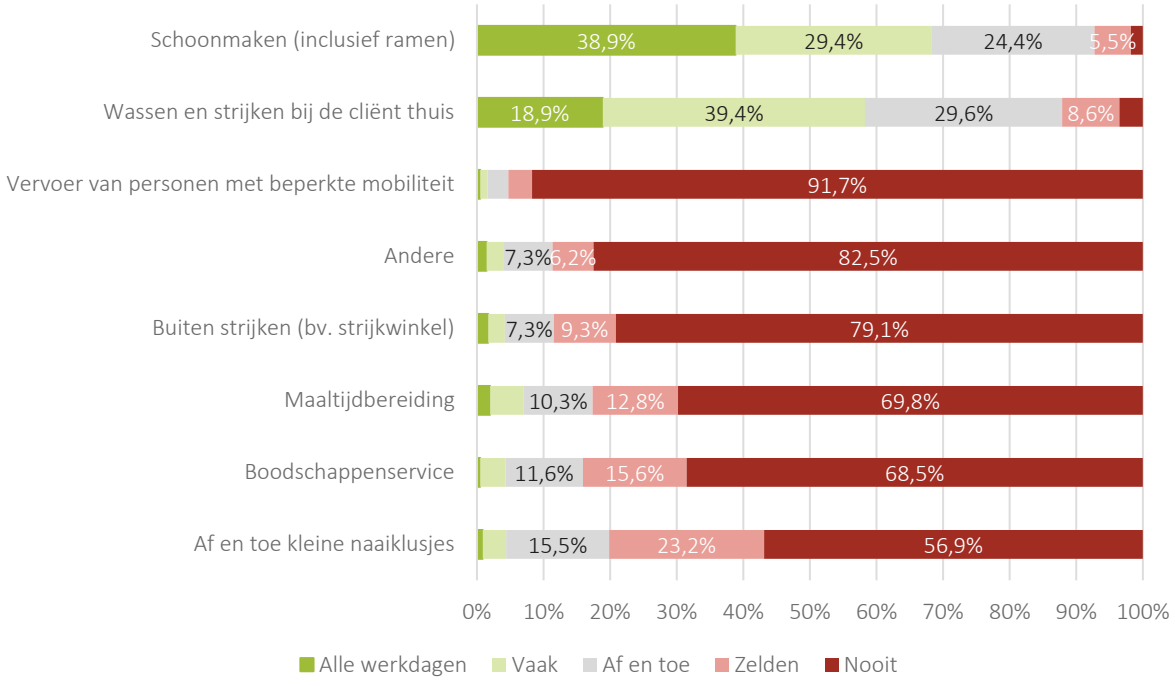
- De uitgevoerde taken;
- De verwachtingen van de klanten;
- De gebruikte producten;
- Het gebruikte materiaal;
- De werkomgeving;
- De inhoud van het werk.

Het werk van een huishoudhulp omvat voornamelijk poetsen, wassen en strijken bij de klant(en)

De resultaten weergegeven op de volgende figuur bevestigen wat we eerder al konden waarnemen: de grote meerderheid van de door de dienstenchequewerknemers uitgevoerde taken bestaan uit het schoonmaken van de woning en het wassen en strijken van de was bij de klant.

Toch zien we dat meer dan 15 % van de werknemers aangeeft soms, vaak of dagelijks occasioneel klein naaiwerk te doen (19,9 %), maaltijden te bereiden (17,4 %) en boodschappen te doen (15,9 %). Verrassender is dat slechts 1,6 % aangeeft vaak of dagelijks te werken in een strijkcentrale, wat overeenkomt met het percentage van de dienstenchequewerknemers dat aangeeft regelmatig een activiteit van vervoer van mensen met beperkte mobiliteit uit te oefenen.

Figuur 51: Frequentie van de uitvoering van bepaalde taken in het kader van het werk in het stelsel van de dienstencheques



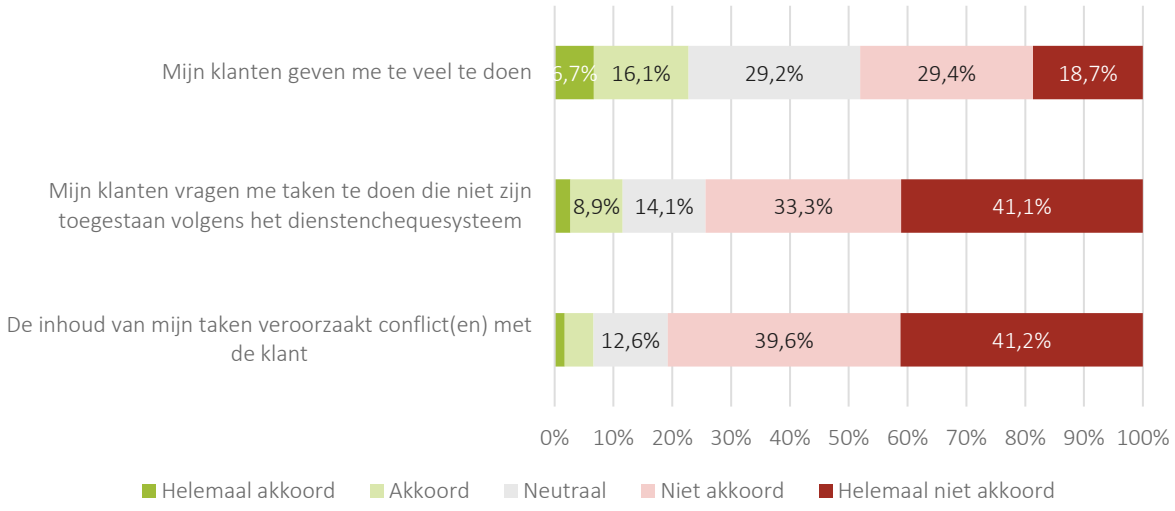
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tot slot is het nog interessant om op te merken dat 11,4 % van de respondenten zegt, minstens soms, “andere” taken uit te voeren. De genoemde taken zijn grotendeels niet toegelaten in het stelsel van de dienstencheques. Het gaat onder meer om kinderopvang, het schoonmaken van terrassen, het ontstoppen van sifons, het wassen van de auto of het uitlaten van de dieren.

Meer dan één op de tien werknemers geeft ook aan taken te moeten uitvoeren die niet toegelaten zijn binnen het stelsel

Vervolgens is het interessant om de kwestie van de verwachtingen van de klanten te bespreken om na te gaan of deze realistisch zijn, of ze passen binnen het kader van het beroep van dienstenchequehuishoudhulp en of ze aanleiding geven tot conflicten met de klant. Uit de onderstaande figuur blijkt dat bijna een kwart van de werknemers vindt dat hun klanten vragen om te veel te doen tijdens de prestatie (22,8 %). Bovendien geeft meer dan één op de tien werknemers aan taken te moeten uitvoeren die niet toegelaten zijn binnen het stelsel (11,6 %). Naast deze twee specifieke kenmerken verklaart de meerderheid van de werknemers echter toegelaten taken uit te voeren (74,4 %) of geen conflicten te hebben over de inhoud van de taken met de klant (80,8 %).

Figuur 52: Taken gevraagd door de klanten



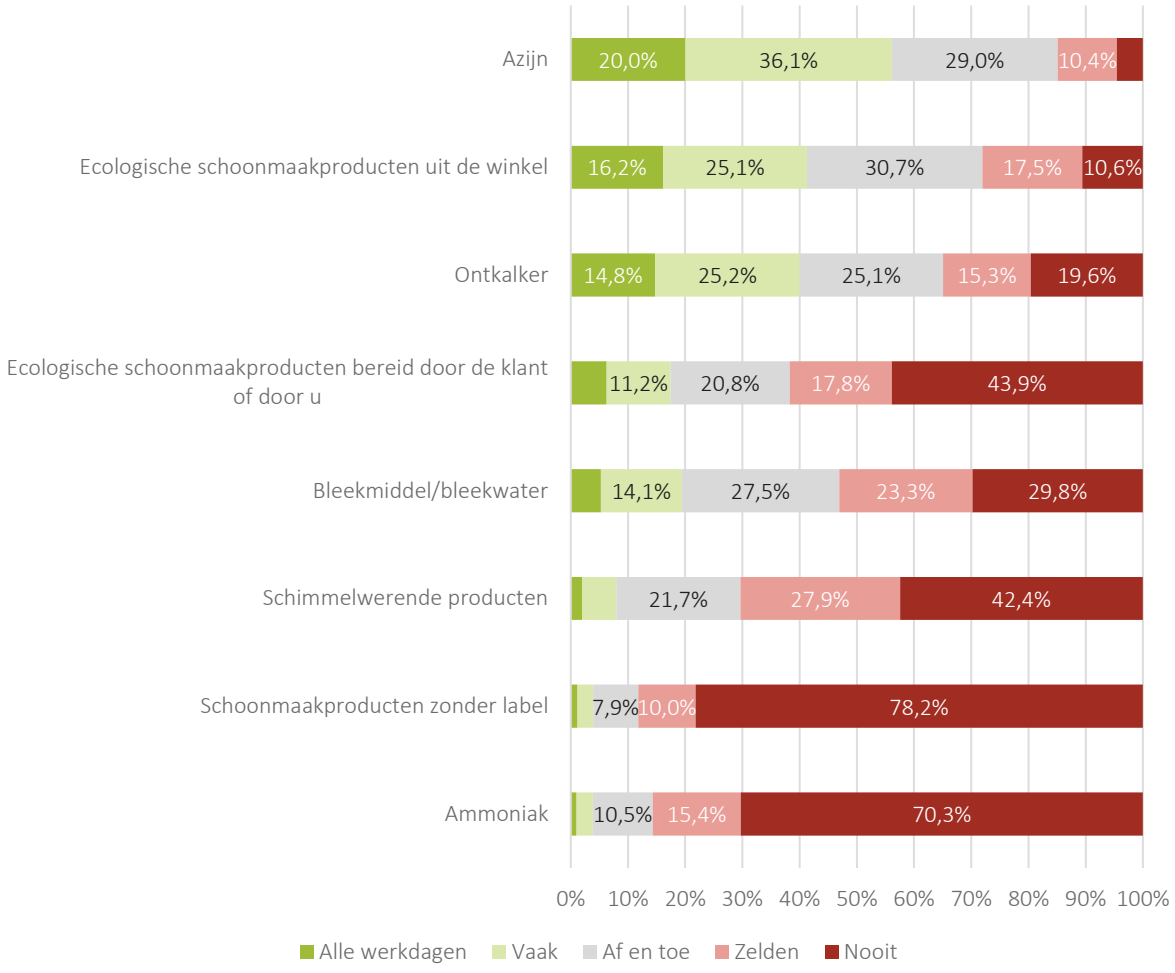
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

De meeste producten gebruikt door de dienstenchequewerknemers zijn toegelaten en niet gevaarlijk voor hun gezondheid

Uit onze enquête kunnen we ook afleiden welke producten de dienstenchequewerknemers gebruiken om hun verschillende taken uit te voeren. Zoals we in de volgende figuur kunnen zien, gebruiken respondenten eerder regelmatig producten die toegelaten zijn en dus geen groot risico vormen voor de gezondheid van hun gebruikers. Het gaat, in volgorde, om azijn, ecologische schoonmaakproducten die in de winkel worden aangekocht of ontkalker. Interessant is ook dat 38,3 % van de werknemers aangeeft ook, minstens af en toe, gebruik te maken van door de klant bereide ecologische producten.

Hoewel verboden producten minder vaak worden gebruikt, zoals schoonmaakproducten zonder label of antischimmelproducten die nooit worden gebruikt door respectievelijk 78,2 % en 42,4 % van de dienstenchequewerknemers, blijven ze toch aanwezig in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Bovendien is het nog belangrijk om te vermelden dat ongeveer een vijfde van de respondenten vaak – of zelfs dagelijks – bleekwater (19,4 %) gebruikt, dat weliswaar niet verboden is, maar toch een product blijft om met grote voorzichtigheid te gebruiken.

Figuur 53: Frequentie van het gebruik van bepaalde schoonmaakproducten in het kader van het werk met dienstencheques

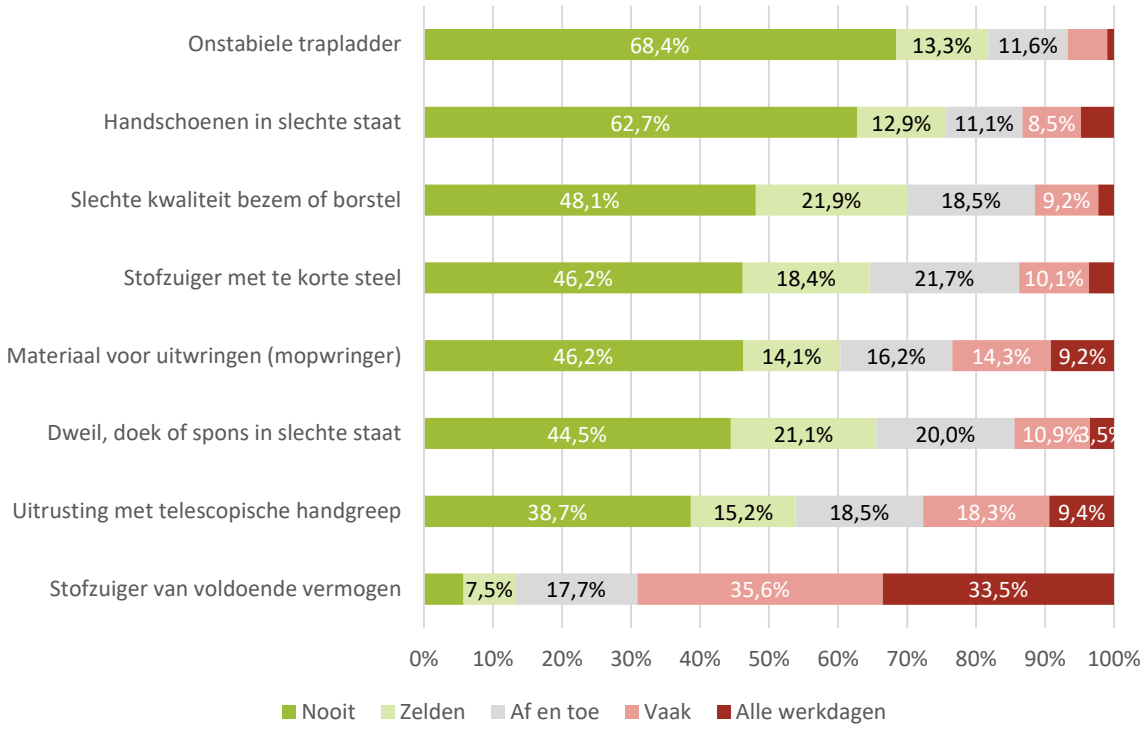


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

De meeste werknemers hebben toegang tot materiaal van toereikende kwaliteit

Wat het gebruikte materiaal betreft, zien we in onderstaande figuur dat de meeste respondenten van de werknemersenquête nooit of zelden gebruik maken van een instabiele trapladder, materiaal in slechte staat (of het nu gaat om handschoenen, een bezem of een vaatdoek), een stofzuiger met te laag vermogen of een te korte steel. Het lijkt er dus op dat de meeste dienstenchequewerknemers toegang hebben tot materiaal van toereikende kwaliteit om hun taken in goede omstandigheden uit te voeren. Sommigen hebben zelfs, minstens soms, toegang tot materiaal met een uitschuifbare steel (46,2 %) of een uitwringfunctie (39,7 %).

Figuur 54: Frequentie van het gebruik van materiaal in het kader van het werk met dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

We kunnen echter niet ontkennen dat weliswaar een minderheid, maar toch een niet te verwaarlozen deel van de dienstenchequewerknemers verklaart nog steeds geconfronteerd te worden met materiaal van slechte kwaliteit. Zo zeggen velen dat ze soms, vaak of dagelijks gebruikmaken van een stofzuiger met een te korte steel (39,2 %), een dweil, vaatdoek of spons in slechte staat (34,4 %) of bezem of borstel van slechte kwaliteit (30 %). De onderstaande citaten illustreren hoe bepaalde werknemers niet-toegelaten producten gebruiken of geen materiaal hebben om hun werk uit te voeren:

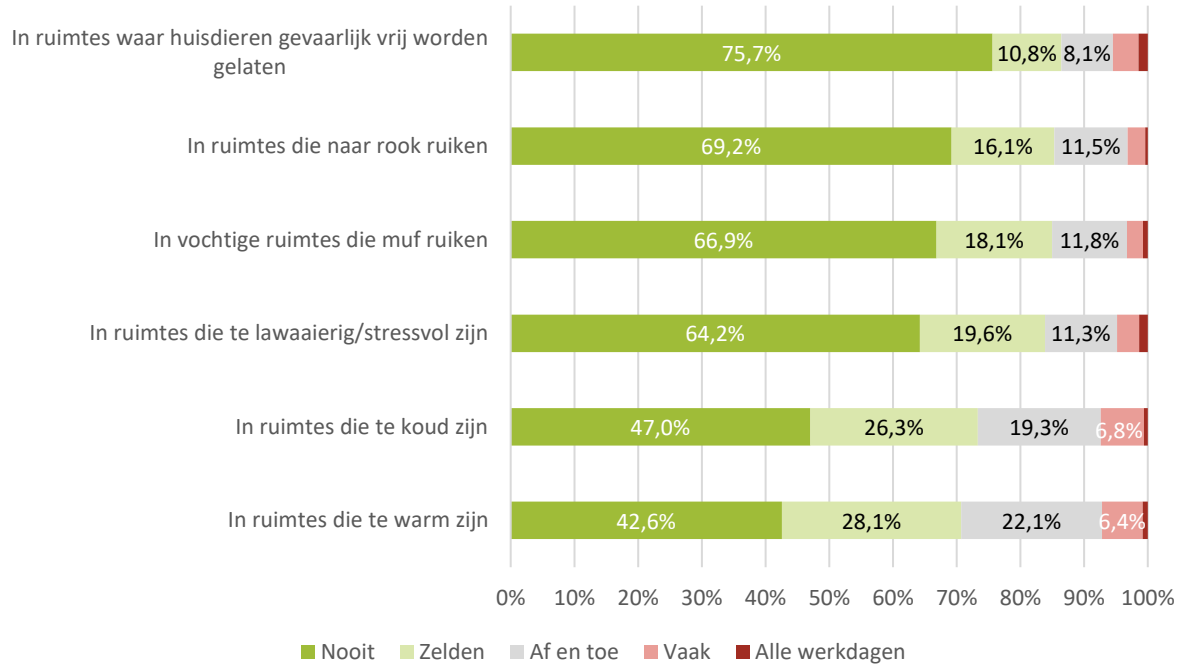
"Ik heb gevallen gehad waarbij er geen stofzuiger was, geen dweil. Bovendien wilde een klant dat ik de ramen schoonmaakte met ammoniak in een kleine badkamer zonder voldoende verluchting. De klanten beschrijven op voorhand precies wat ze willen. "

- Citaat uit de enquête

De meeste werknemers voeren hun werk uit in een gezonde omgeving zonder risico voor de veiligheid

Tot slot informeert de volgende figuur ons over de kwaliteit van de werkomgeving van de huishoudhulpen werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De overgrote meerderheid van de werknemers werkt nooit in ruimtes waar dieren op een gevaarlijke manier loslopen, die naar rook ruiken, waar vocht aanwezig is of die bijzonder luidruchtig of stressvol zijn. Ongeveer een vijfde van de werknemers geeft echter aan dat ze minstens soms in te warme (29,3 %) of te koude (26,7 %) ruimtes werken.

Figuur 55: Werkfrequentie op bepaalde plaatsen in het kader van het werk met dienstencheques

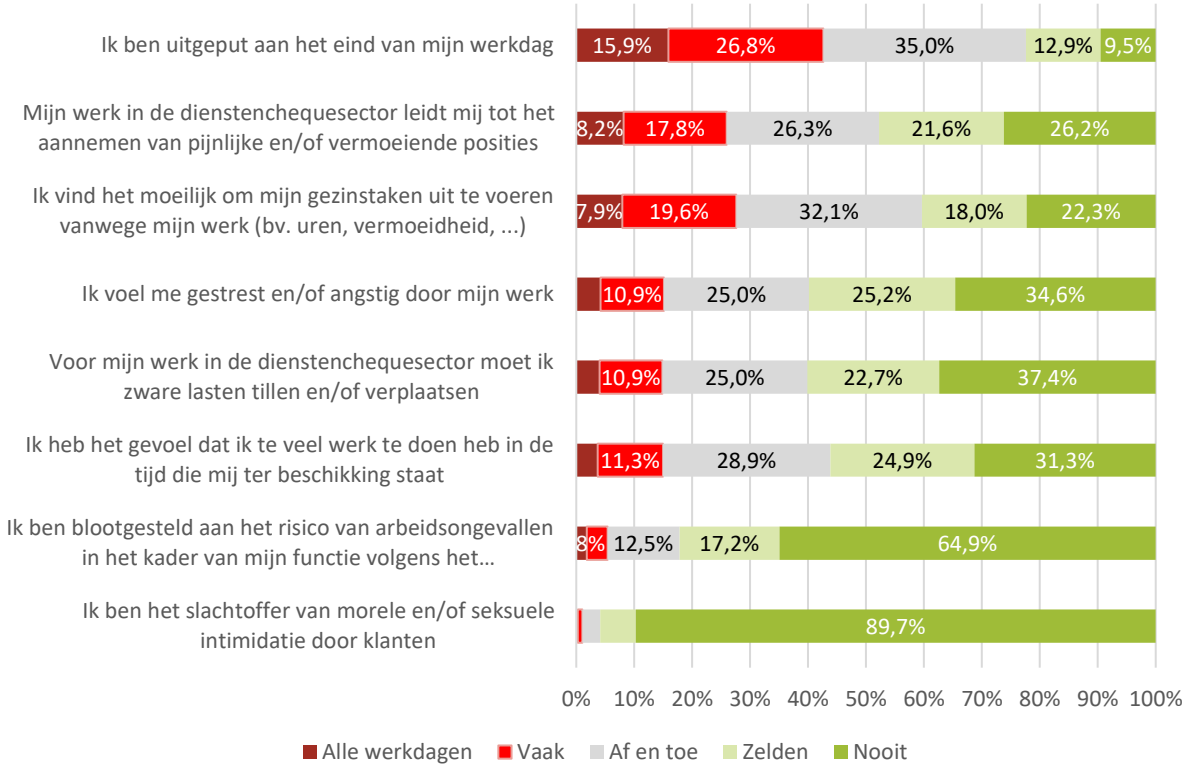


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Bijna de helft van de werknemers voelt zich regelmatig uitgeput door hun werk en moet pijnlijke en/of vermoeiende houdingen aannemen

De onderstaande figuur geeft aan hoe vaak werknemers binnen het stelsel problematische situaties ondervinden met betrekking tot de inhoud van hun werk.

Figuur 56: Frequentie van situaties betreffende de inhoud van het werk binnen het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Een eerste belangrijke vaststelling is dat bijna de helft van de werknemers (42,7 %) aangeeft zich uitgeput te voelen op het einde van de werkdag en dit vaak of zelfs dagelijks. Bovendien zegt een kwart van de werknemers (26 %) regelmatig of dagelijks pijnlijke en/of vermoeiende houdingen aan te nemen.

Het werk in het stelsel van de dienstencheques lijkt ook een impact te hebben op het privéleven van de werknemers, aangezien meer dan een kwart van de werknemers (27,5 %) verklaart dat hun werk, omdat dat zo vermoeiend is, vanwege de uren, enz. hen ervan weerhoudt om hun taken binnen het gezin uit te oefenen.

Ten slotte geeft ongeveer een kwart van de werknemers aan dat ze zich soms gestrest of angstig voelen door het werk (15,1 %), dat ze zware lasten moeten optillen of verplaatsen (14,9 %) of dat ze onvoldoende tijd hebben om hun taken uit te voeren (15 %). Deze laatste vaststelling sluit aan bij de resultaten die werden waargenomen in de resultaten met betrekking tot de arbeidstijd.

Positiever is dat een grote meerderheid van de respondenten nooit of zelden blootgesteld is aan risico's op arbeidsongevallen (82,1 %) of het slachtoffer is van pesterijen of ongewenst seksueel gedrag (95,9 %).

Op basis van de gecombineerde gegevens leren we bovendien dat werknemers met 10 jaar anciënniteit of meer vaker verklaren zich vermoeid te voelen aan het einde van de dag (49,0 % tegenover 42,7 % voor alle respondenten). Er werd geen significant verschil vastgesteld op basis van leeftijd of andere anciënniteitsperiodes (zie tabel in bijlage).

5 / Triangulatie van diensten

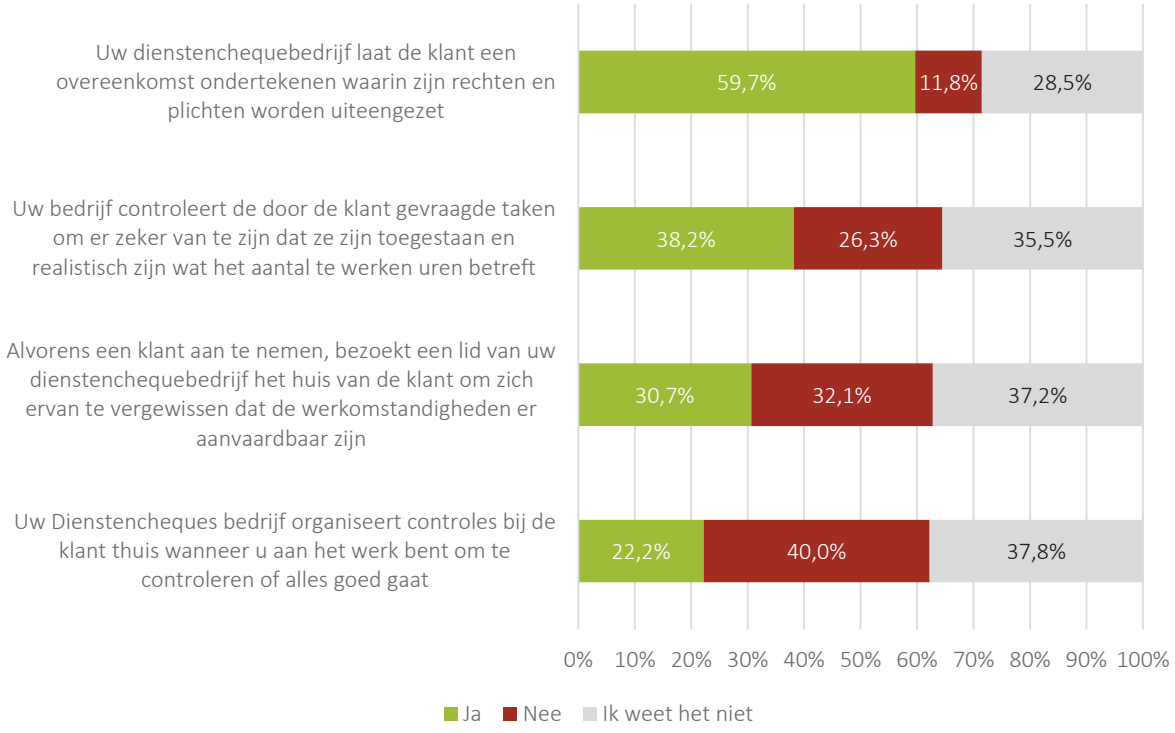
Dit deel gaat over de ondersteuning die de dienstenchequeondernemingen bieden aan hun werknemers, op basis van de resultaten van de enquête bij dienstenchequewerknemers. We maken dus een analyse van de praktijken van de ondernemingen en niet van de arbeidsvoorwaarden van de huishoudhulpen. Bijgevolg moet onze analyse-eenheid voor dit deel de onderneming zijn en niet de werknemer. Daarom hebben we de antwoorden van de werknemers van eenzelfde onderneming samengevoegd om een score toe te kennen aan elke onderneming waarvan werknemers deelnamen aan onze enquête. Meer specifiek wordt hierin de volgende omkadering door de ondernemingen beschreven:

- De omkaderingspraktijken ingevoerd door de dienstenchequeonderneming;
- De praktijken van de ondernemingen in geval van annulering van een prestatie;
- De organisatie van teamvergaderingen;
- De organisatie van individuele gesprekken;

Meer dan een kwart van de werknemers is niet op de hoogte van de praktijken die hun dienstenchequeonderneming hanteert

De onderstaande figuur toont de praktijken die de ondernemingen hanteren om zeker te zijn dat hun huishoudhulpen over goede werkomstandigheden beschikken bij de gebruikers thuis.

Figuur 57: Neemt uw dienstenchequeonderneming de volgende preventieve maatregelen?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Ten eerste is een belangrijke vaststelling dat meer dan een kwart van de werknemers niet op de hoogte is van de praktijken die hun dienstenchequeonderneming hanteert. Dit kan wijzen op het gebrek aan

informatie over de beheerspraktijken van de onderneming. Voor ondernemingen met werknemers die op de hoogte lijken te zijn van hun praktijken, zijn de meeste vaststellingen die hierover gedaan kunnen worden eerder negatief:

- Slechts iets meer dan een derde van de ondernemingen voert een controle uit op de door de klant gevraagde taken om na te gaan of deze wel degelijk toegelaten en haalbaar zijn binnen de voorziene arbeidstijd (38,2 %). Daarentegen voert een kwart van de ondernemingen deze controle niet uit (26,3 %).
- *Minstens* een derde van de ondernemingen controleert de woning, alvorens een klant te aanvaarden, om zich ervan te vergewissen dat de arbeidsomstandigheden er toereikend zijn zodat de huishoudhulp er veilig kan werken.
- Wat tot slot het bestaan van gerichte controles betreft, deze lijken eerder zeldzaam, aangezien amper een kwart van de ondernemingen dit soort controles uitvoert (22,2 %) en de meeste niet (39,1 %).

Toch willen we ook wijzen op een positieve vaststelling: meer dan de helft van de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest laat hun klanten een overeenkomst ondertekenen om hun rechten en plichten toe te lichten en zeker te zijn dat ze zich ertoe verbinden deze na te leven (59,7 %). Ongeveer een tiende doet dat echter niet (11,8 %).

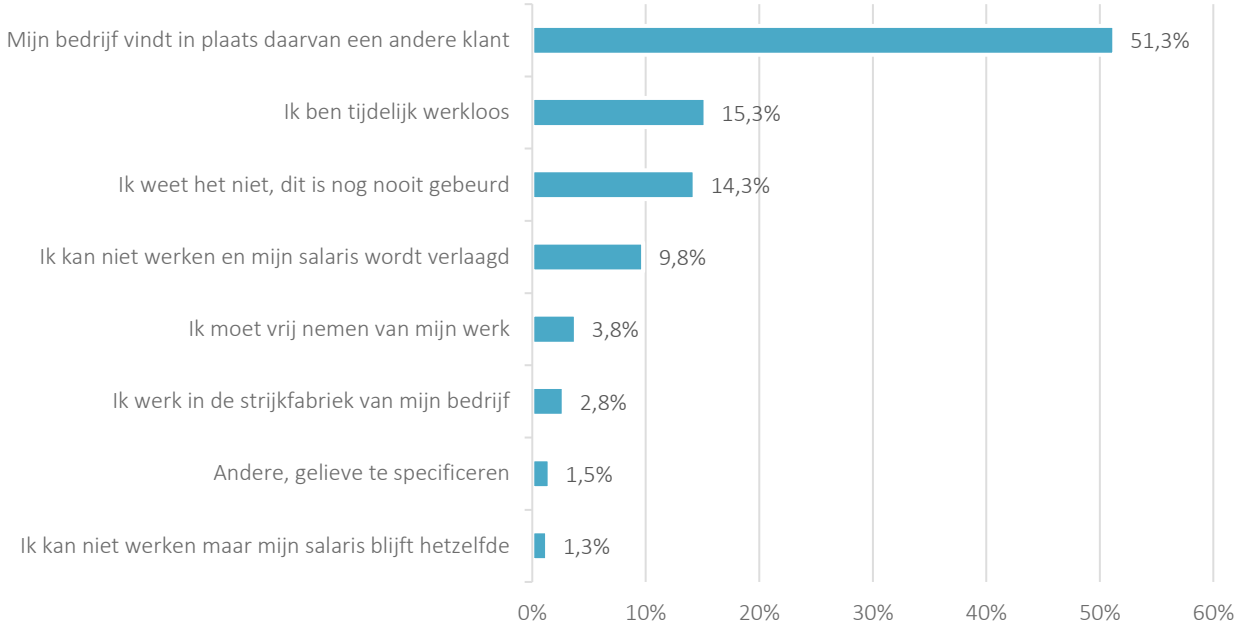
Uit een combinatie van deze gegevens met de omvang en het type onderneming leren we bovendien dat beduidend meer niet-handelsondernemingen[10] hun klanten een overeenkomst laten ondertekenen (90,6 % tegenover 59,7 % voor het geheel). Deze ondernemingen voeren ook meer gerichte controles uit om zeker te zijn dat alles goed verloopt (49,3 % tegenover 22,2 % voor het geheel). Er werden geen andere beduidende verschillen vastgesteld op basis van het type of de omvang van de onderneming (zie Tabel 23 in bijlage).

[10] De 'niet-handelsondernemingen' zijn de ondernemingen die onder het vzw-statuut vallen, de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, de ondernemingen die onder de sociale economie vallen, enz.

30% van de werknemers ziet hun inkomsten dalen indien de klant een prestatie annuleert

Vervolgens hebben we gekeken naar de rol die de onderneming speelt om de negatieve gevolgen voor de werknemers te beperken wanneer de klant een volgende prestatie annuleert. Indien de huishoudhulp zelfstandige zou zijn (naar het voorbeeld van het stelsel van de dienstencheques in Frankrijk), zou hij of zij op het laatste moment een vervangende prestatie moeten vinden of, zo niet, die maand minder inkomsten ontvangen. De vraag die zich stelt is dus of het Brussels stelsel van de dienstencheques dat een triangulatie van diensten oplegt en waarbij de huishoudhulp dus in loondienst is bij een onderneming, andere, positievere oplossingen biedt voor de huishoudhulp indien een prestatie geannuleerd wordt?

Figuur 58: Wat gebeurt er het vaakst als een klant belt om een van uw prestaties te annuleren?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

De vaakst voorkomende praktijk in meer dan de helft van de ondernemingen bestaat erin te proberen een vervangende prestatie te vinden voor de werknemer bij de klant thuis (51,3 %) of in de strijkcentrale (2,8 %). Met andere woorden, meer dan een op de twee ondernemingen weet er meestal voor te zorgen dat hun dienstenchequewerknemers niet getroffen worden door een annulering van de prestatie door de klant (behalve misschien wat de reistijd of de uurroosters betreft). Een ander positief aspect is dat 14,3 % van de werknemers (bijna) nooit geconfronteerd werd met een annulatie van prestaties. We kunnen er ook op wijzen dat sommige ondernemingen (1,3 %) hun werknemers een stabiel inkomen garanderen zonder echter systematisch te proberen om vervangende prestaties te vinden, hoewel dit een nauwelijks voorkomende praktijk is.

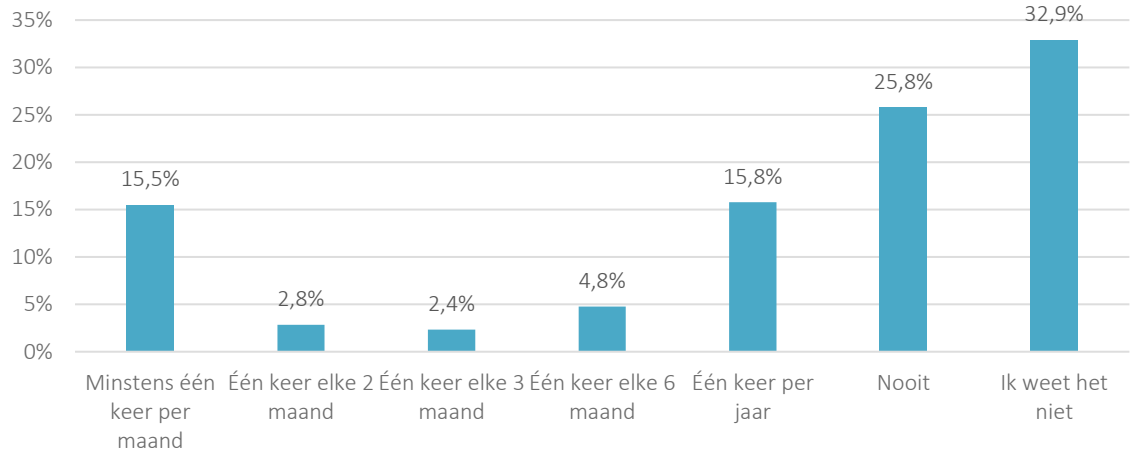
Ondanks deze goede resultaten hebben sommige ondernemingen echter meer de neiging om de voorkeur te geven aan praktijken die minder voordelig zijn voor hun dienstenchequewerknemers en vooral die verboden zijn door de wet. Indien de klant een prestatie annuleert, lijkt 25,1 % van de ondernemingen de voorkeur te geven aan een vermindering van de arbeidstijd en de inkomsten van hun werknemers, hetzij door hen tijdelijk werkloos (15,3 %) te maken, hetzij door simpelweg hun arbeidstijd te verminderen (9,8 %). Tot slot vraagt een klein deel van de ondernemingen (3,8 %) hun

werknemers meestal om verlof te nemen indien een prestatie geannuleerd wordt. Bovendien wijst 1,5 % van de werknemers op een andere situatie waarbij ze meestal zelf een andere klant vinden. Kortom, in ongeveer 30 % van de gevallen ziet de werknemer zijn inkomsten dalen indien de klant een prestatie annuleert, wat voor de meeste van hen zeer snel problematisch kan zijn gelet op het lage inkomen.

Slechts 41,3 % van de ondernemingen organiseert minstens één keer per jaar een teamvergadering

Een andere rol die wordt toegekend aan de dienstenchequeonderneming is om de huishoudhulpen het gevoel te geven dat ze deel uitmaken van team waarmee ze ervaringen en ervaren moeilijkheden kunnen uitwisselen en zo gesteund worden door en goede praktische ideeën krijgen van collega's. Om deze dimensie te begrijpen, hebben we ons afgevraagd hoe vaak de ondernemingen in het Brussels stelsel van de dienstencheques teamvergaderingen organiseren; deze vergaderingen zijn immers ook een gelegenheid voor de teams op het terrein om hun behoeften kenbaar te maken aan het managementteam.

Figuur 59: Hoe vaak (ongeveer) organiseert uw dienstenchequeonderneming, buiten de context van covid, personeelsvergaderingen met de huishoudhulpen?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

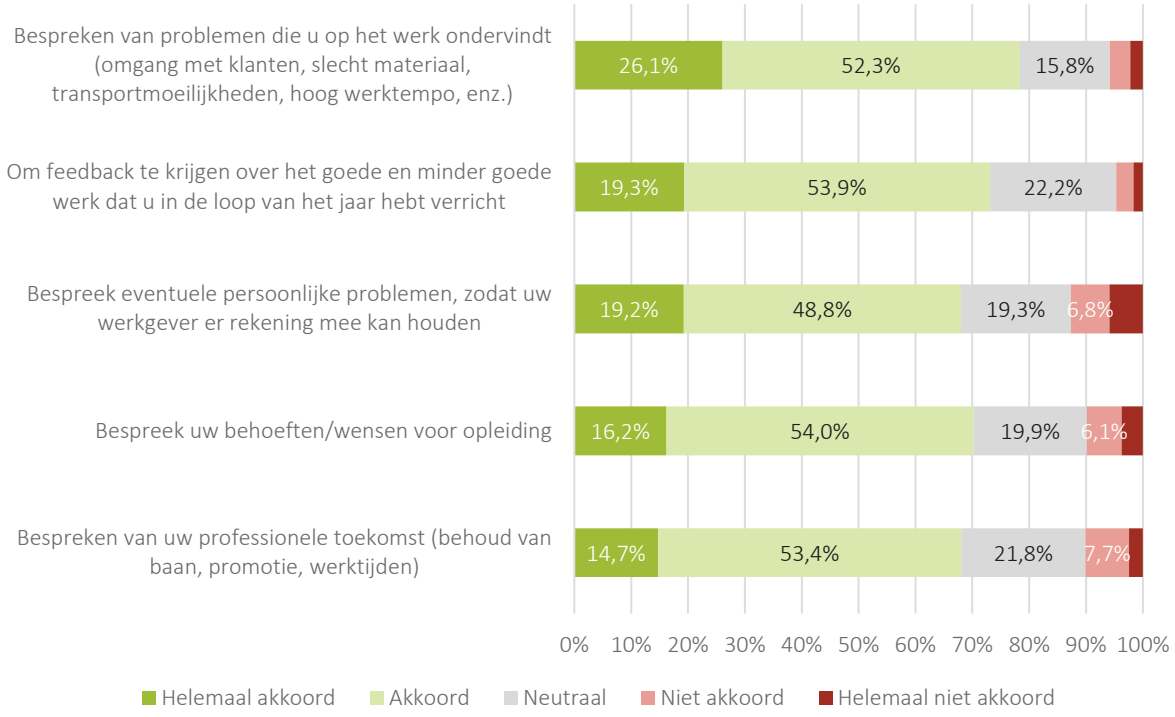
Zoals uit de vorige figuur blijkt, vinden deze vergaderingen in iets meer dan een kwart (25,8 %) van de ondernemingen nooit plaats en is iets minder dan een derde van de werknemers zelfs niet op de hoogte van de frequentie waarmee deze vergaderingen worden georganiseerd (32,9 %). Het is echter belangrijk op te merken dat dit percentage 'niet-geïnformeerde' personen bijzonder hoog is bij personen met minder dan 1 jaar anciënniteit (48,0 %). Het schommelt tussen 30,4 % en 32 % voor personen met een anciënniteit van meer dan 10 jaar en personen met een anciënniteit tussen 1 en 5 jaar.

Met andere woorden, een minderheid van de werknemers (41,3 %) heeft al de kans gehad om deel te nemen aan een teamvergadering georganiseerd door hun onderneming. Bij ondernemingen die personeelsvergaderingen organiseren is de situatie relatief gepolariseerd: 15,5 % van de ondernemingen organiseert minstens één keer per maand zo'n vergadering, terwijl 15,8 % eerder een vergadering op jaarbasis organiseert. De overige ondernemingen bevinden zich tussen deze twee uitersten: 2,8 % van de ondernemingen houdt tweemaandelijkse vergaderingen, 2,4 % kwartaalvergaderingen en 4,8 % tweejaarlijkse vergaderingen.

47,2 % van de ondernemingen organiseert *minstens* een jaarlijks gesprek tussen de werknemer en zijn leidinggevende

Met het oog op een zekere opvolging van de omkadering van de dienstenchequewerknemers is het evaluatiegesprek een vaak gebruikte en vaak nuttige managementpraktijk. Volgens de resultaten van onze online enquête organiseert 47,2 % van de ondernemingen in het Brussels stelsel van de dienstencheques een jaarlijks gesprek tussen de werknemers en hun leidinggevende. Merk op dat geen enkel type onderneming zich lijkt te onderscheiden met betrekking tot deze praktijk (zie Tabel 20 in bijlage). Verder geeft de volgende figuur weer wat er besproken wordt tijdens deze gesprekken voor degenen die deze houden.

Figuur 60: Tijdens de evaluatiegesprekken met uw leidinggevende kunt u …



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

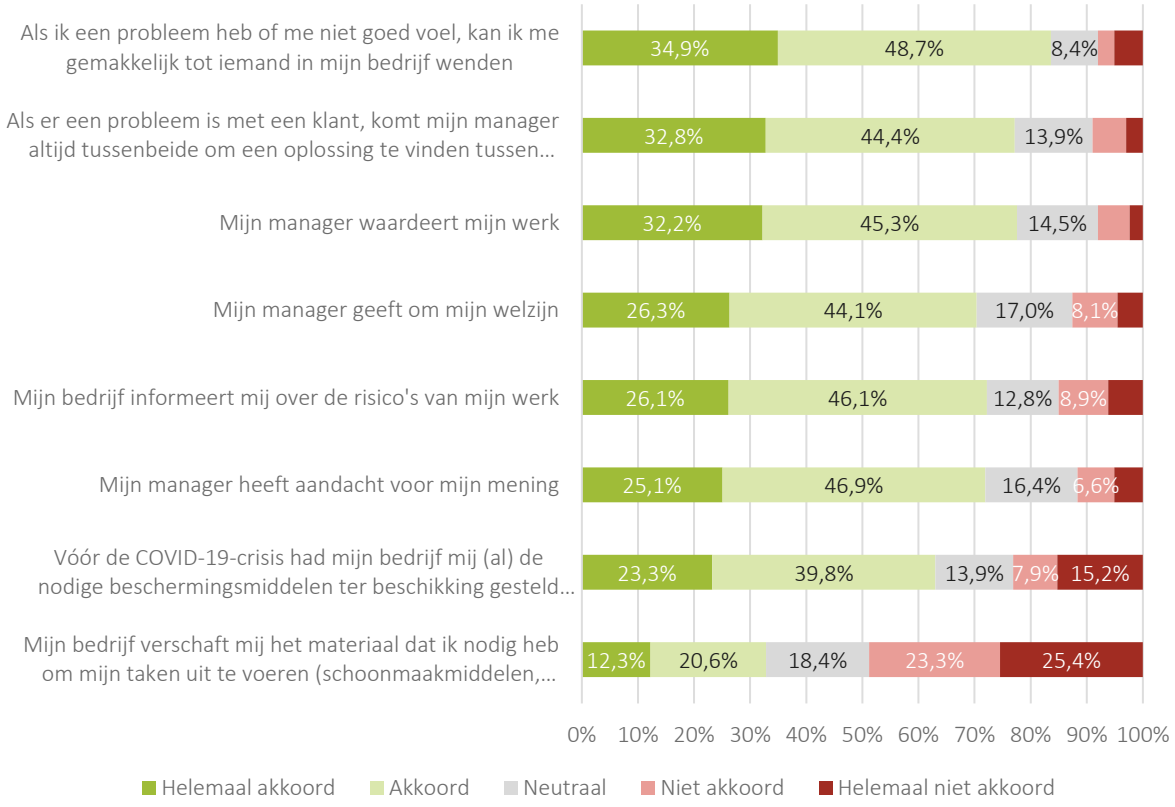
Deze gesprekken zijn een gelegenheid om, in deze volgorde:

- problemen op het terrein te bespreken (over de klant, materiaal enz.) (78,4 %);
- feedback te geven over het goede en minder goede werk dat de werknemer in de loop van het jaar heeft verricht (73,1 %);
- behoeften en/of verlangens op het vlak van opleidingen (70,2 %) te bespreken;
- de professionele toekomst (behoud van het werk, promotie, werkuren) te bespreken (68,1 %);
- eventuele persoonlijke problemen te bespreken zodat de werkgever daar rekening mee kan houden (68,0 %).

Meer dan 70% van de ondernemingen lijkt hun werknemers voldoende omkadering te bieden

Tot slot informeert de onderstaande figuur ons over het al dan niet bestaan van een reeks uiteenlopende omkaderingspraktijken in de ondernemingen van het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Figuur 61: Geef aan in welke mate u het al dan niet eens bent met de volgende uitspraken over de ondersteuning van uw onderneming/leidinggevende



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Uit de positieve elementen van deze figuur blijkt dat:

- Meer dan driekwart van de ondernemingen werknemers heeft die weten tot wie ze zich in de onderneming kunnen wenden als ze een probleem zouden hebben (83,6 %), die vinden dat hun leidinggevende hun werk waardeert (77,5 %) en die verklaren dat hun werkgever ingrijpt om een oplossing te vinden in geval van onenigheid met een klant (77,2 %);
- Meer dan 70 % van de ondernemingen werknemers heeft die verklaren door hun werkgever te worden geïnformeerd over de beroepsrisico's (72,2 %), die vinden dat hun werkgever aandacht heeft voor hun mening (71,9 %) en hun welzijn op het werk (70,4 %).

Bij de meer gematigde elementen blijkt voornamelijk dat 48,8 % van de ondernemingen van het Brussels stelsel van de dienstencheques hun werknemers niet het nodige materiaal bezorgt om hun taken uit te voeren. Het is echter belangrijk op te merken dat de regelgeving in het Brussels stelsel van de dienstencheques, in tegenstelling tot de sector van de industriële schoonmaak, bepaalt dat het materiaal geleverd wordt door de klant en niet door de werkgever, met uitzondering van het beschermingsmateriaal (bv. handschoenen, schort enz.) dat voor de gezondheidscrisis helemaal niet geleverd werd in 23,1 % van de dienstenchequeondernemingen.

Tot slot lijkt een meerderheid van de ondernemingen een omkadering te voorzien voor hun dienstenchequewerknemers die voldoende lijkt. We mogen echter niet vergeten dat dit niet het geval lijkt te zijn in meer dan 20 % van deze ondernemingen, zoals blijkt uit de onderstaande citaten:

"Ik heb het gevoel dat wat er ook gebeurt de werkgever altijd de kant van de gebruikers kiest, zeker als er een probleem is. Ze vragen hen of ze tevreden zijn over mijn werk. Ze vragen mij nooit of ik tevreden ben over mijn klanten. De meeste gebruikers denken dat 3 uur 2 keer per maand genoeg is om alles schoon te maken, te strijken, enz. ze doen bijna nooit zelf het huishouden, ze wachten tot ik dat kom doen. En bedankt is een woord dat ze niet kennen. "

- Citaat uit de enquête

6 / Kwaliteit van de relaties met collega's en klanten

De volgende analyses vertellen ons meer over de kwaliteit van de relaties tussen de dienstenchequewerknemers en hun collega's en klanten, vóór de COVID-19-crisis, op basis van de informatie die werd verzameld tijdens de enquête bij de werknemers.

Bijna een kwart van de dienstenchequehuishoudhulpen zegt zich eenzaam te voelen op het werk

Wat de relaties met de collega's betreft, is de vaststelling genuanceerd, zoals blijkt uit de volgende figuur. Eerst en vooral geven de meeste respondenten aan goed overeen te komen hun collega's (61,2 %) en slechts 23,2 % zegt zich eenzaam te voelen op het werk. Deze resultaten zijn zeer positief als we bedenken dat de job als huishoudhulp de werknemers niet noodzakelijk veel kansen biedt om in contact te komen met hun collega's, zoals blijkt uit de twee onderstaande citaten:

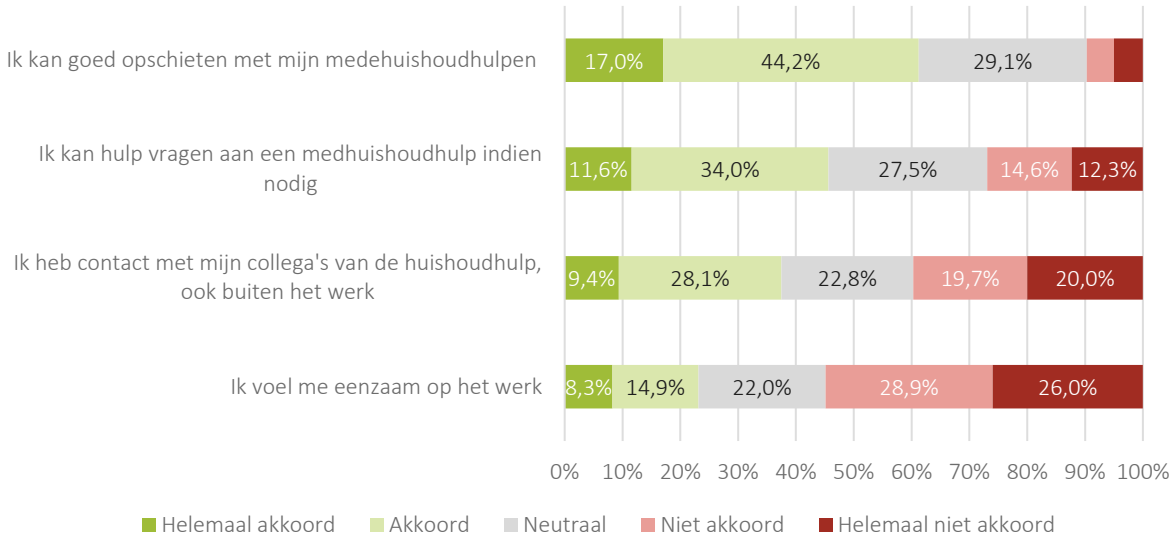
"Omdat we in de dienstenchequesector alleen werken, zie ik niet in hoe we dingen kunnen delen met onze collega. Bij klanten doe ik mijn werk en hou ik me stil [om] niet te storen. Ik respecteer en word gerespecteerd. "

"My work is fairly solitary, which I like, but it would be nice to meet other people who work at the same agency now & again."

- Citaten uit de enquête

Slechts 45,6 % meent echter dat ze hun collega gemakkelijk om hulp kunnen vragen indien nodig en 37,5 % beweert collegiale relaties te onderhouden buiten het werk.

Figuur 62: Relaties met de collega's voor de COVID-19-crisis



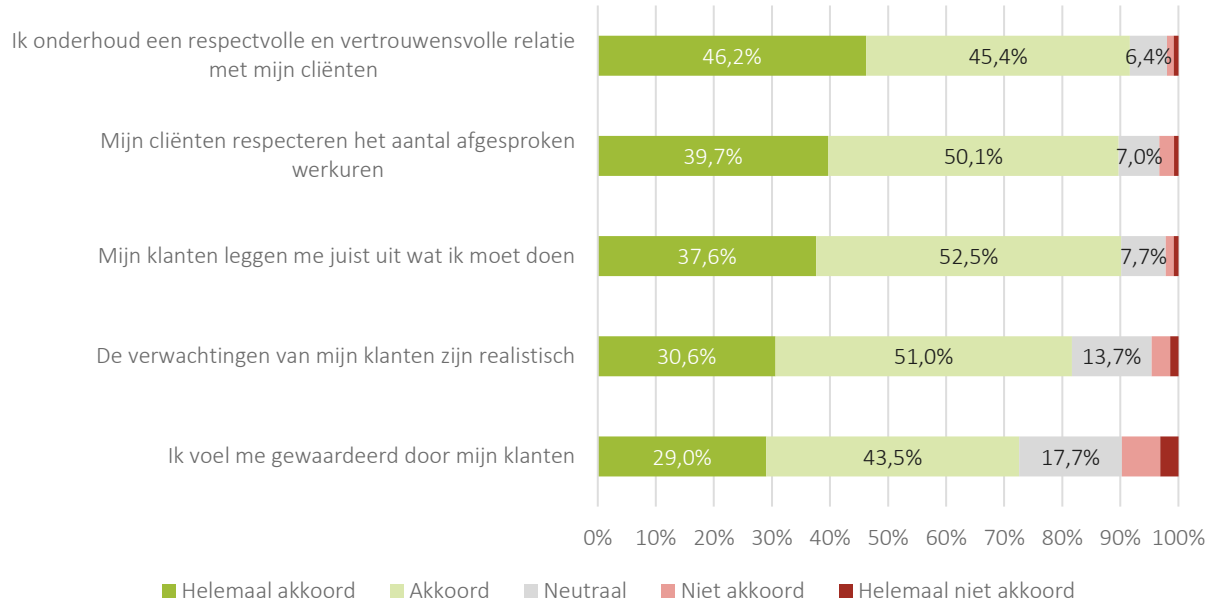
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tot slot wilden we ook weten of de relaties met de collega's variëren naargelang het type onderneming en de omvang van de onderneming. Op basis van de gecombineerde gegevens kunnen we bevestigen dat er geen enkel significant verschil bestaat op basis van deze indicatoren (zie Tabel 21 in bijlage).

De dienstenchequewerknemers onderhouden, het overgrote merendeel van de tijd, respectvolle vertrouwensrelaties met hun klanten

Wat de relaties met de klanten betreft, verklaart de overgrote meerderheid van de respondenten respectvolle vertrouwensrelaties te onderhouden met de klanten (91,6 %). In overeenstemming met dit resultaat verklaren velen ook dat hun klanten hun werk waarderen (72,5 %), het overeengekomen aantal werkuren respecteren (89,7 %) en hun verwachtingen duidelijk maken (90,1 %), die bovendien realistisch lijken in de ogen van de werknemers (81,6 %). Opmerkelijk is wel dat 9,4 % van de werknemers aangeeft zich (helemaal) niet gewaardeerd te voelen door hun klanten.

Figuur 63: Relaties met de klanten voor de COVID-19-crisis



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

7 / Opleiding van de dienstenchequewerknemers

Dit deel analyseert de gegevens met betrekking tot de opleidingen die worden gegeven aan de dienstenchequewerknemers tewerkgesteld door ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van de administratieve gegevens van het Gewestelijk Opleidingsfonds Dienstencheques en de gegevens uit onze enquête bij de werknemers van het Brusselse stelsel van de dienstencheques.

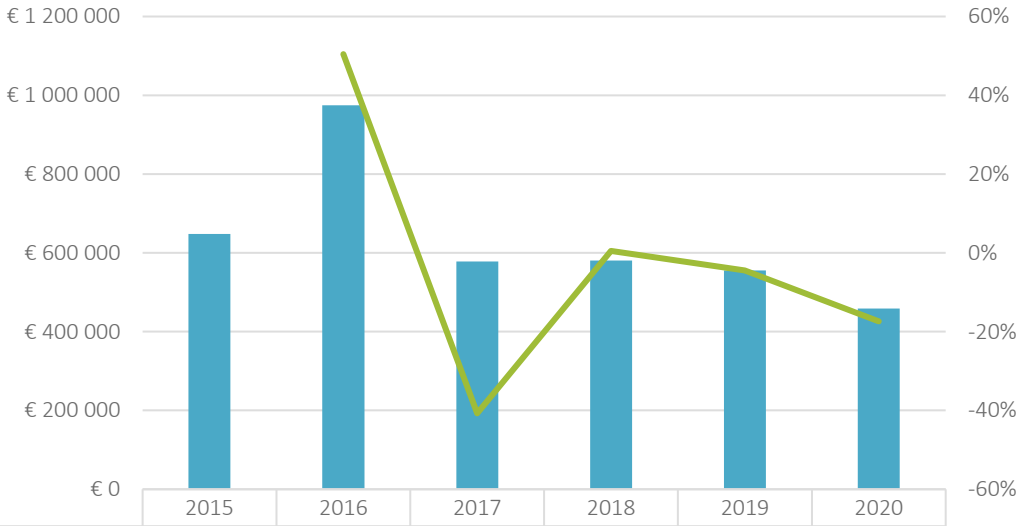
Het bedrag dat het Gewestelijk Opleidingsfonds aan de ondernemingen terugbetaalt is in 2020 met 17 procent gedaald

We kijken hierbij eerst naar de opleidingen die onder het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vallen en waarvoor de ondernemingen een subsidie kunnen krijgen[11]. De in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende dienstenchequeondernemingen krijgen elk jaar een opleidingsbudget. De opleidingen die worden terugbetaald bestaan uit:

- Een opleiding op het terrein waarbij de werknemer voor een klant een prestatie levert en dienstencheques ontvangt;
- Een klassieke opleiding waarbij de werknemer geen dienstencheques ontvangt.

Bij het begin van elk jaar deelt het opleidingsfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan elke erkende onderneming het bedrag van dit opleidingsbudget mee. Sinds 1 januari 2017 wordt aan ondernemingen die tijdens het vorige jaar minstens 2.000 dienstencheques hebben ingeleverd bij het uitgiftebedrijf immers een budget toegekend op basis van het aantal dienstencheques dat ze hebben ingeleverd bij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Figuur 64: Evolutie van de terugbetaalde bedragen voor opleidingen in Brussel van 2015 tot 2020



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Terugbetaald bedrag	648 094,93 €	975 041,09 €	577 957,66 €	580 818,99 €	555 105,94 €	458 777,07 €
Groei		50%	-41%	0%	-4%	-17%

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

[11] Koninklijk Besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques.

Het opleidingsfonds beschikt elk kalenderjaar X over een specifiek budget om de opleidingen terug te betalen. Dit budget dekt de opleidingen waarvoor de terugbetalingsaanvragen werden ingediend tussen 1 juli van het jaar X-1 tot 31 december van het jaar X. Deze dossiers betreffen dus zowel opleidingen in hetzelfde kalenderjaar als opleidingen die het voorgaande kalenderjaar werden verstrekt. Voor 2020 heeft het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest € 458.777,07 terugbetaald aan de ondernemingen van het Brussels stelsel van de dienstencheques die dit hebben aangevraagd. Dit stemt overeen met een aanzienlijke daling van 17 % ten opzichte van 2019. Deze negatieve evolutie is uiteraard te verklaren door de maatregelen die werden genomen om de gezondheidscrisis van COVID-19 te bestrijden, waardoor de werknemers gedurende bepaalde periodes niet meer fysiek bij elkaar mochten komen om een opleiding te volgen. Aangezien het grootste deel van het geld dat door het gewestelijk opleidingsfonds aan ondernemingen wordt terugbetaald gewoonlijk betrekking heeft op opleidingen die in het vorige boekjaar werden gegeven, is het zeer waarschijnlijk dat de impact van de gezondheidsmaatregelen in 2021 nog sterker voelbaar zal zijn dan in 2020.

Het aantal jaarlijks opgeleide personen blijft dalen sinds 2015

De onderstaande tabel toont aan dat 777 opleidingen met 4.770 dienstenchequewerknemers in 2020 gefinancierd werden door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Gewest: voor het eerst sinds 2015 is het aantal verstrekte opleidingen gestegen (+7,5 % in 2020). Toch blijven we een daling vaststellen van het aantal dienstenchequewerknemers dat jaarlijks wordt opgeleid (-12,3 % in 2020).

Tabel 6: Evolutie van het aantal opleidingen en van het aantal opgeleide werknemers op basis van het budget van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal opleidingen per opleidingsjaar	1.128	931	861	827	723	777
Aantal opgeleide werknemers	10.354	6.658	5.938	6.548	5.441	4.770

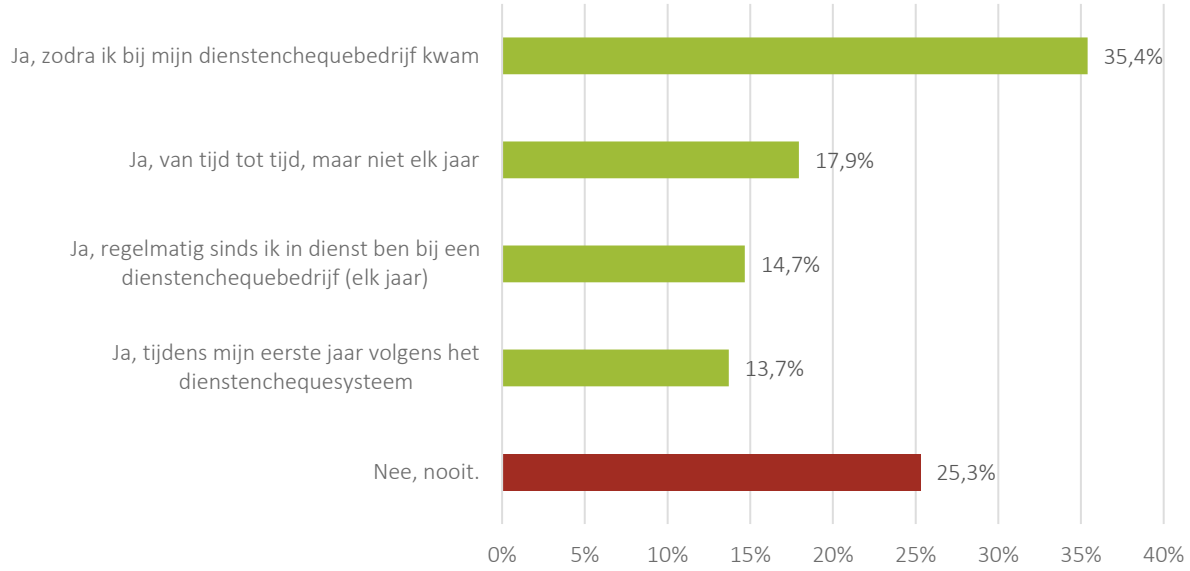
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Een kwart van de respondenten heeft nooit een opleiding gevolgd in het kader van zijn werk binnen het stelsel van de dienstencheques

Niet alle opleidingen die in de sector worden verstrekt, worden echter automatisch terugbetaald door het gewestelijk fonds dienstencheques, hetzij omdat ondernemingen dit niet aanvragen, hun volledige budget al hebben opgebruikt, een beroep doen op andere opleidingsfondsen of opleidingen geven die geen recht geven op een terugbetaling. Dankzij de enquête bij de werknemers krijgen we meer informatie over de opleidingen die worden gegeven in het stelsel van de dienstencheques. Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, heeft slechts 14,7 % toegang tot de bijscholing waarmee ze *minstens* een jaarlijkse opleiding kunnen volgen, terwijl een derde van de werknemers verklaart een opleiding te hebben gevolgd bij hun instap in het stelsel (35,4 %). Nog meer alarmerend is dat een kwart van de respondenten (25,3 %) verklaart nooit een opleiding te hebben gevolgd sinds hun instap in het stelsel van de dienstencheques. Dit aandeel is significant hoger bij personen met 10 jaar of meer anciënniteit (29,85 %).

Merk op dat het type en de omvang van de ondernemingen geen significant effect lijken te hebben op hun opleidingspraktijken (zie Tabel 22 in bijlage).

Figuur 65: Hebt u een of meer opleidingen gevolgd in het kader van uw werk in de dienstenchequesector?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Geen voorstel krijgen van de werkgever (42,3 %) en het gevoel er geen nood aan te hebben (29,4 %) zijn de belangrijkste redenen waarom werknemers nooit een opleiding hebben gevolgd

Van het kwart van de respondenten dat aangeeft nooit een opleiding te hebben gevolgd, is de belangrijkste reden dat de werkgever nooit een opleiding heeft voorgesteld (42,3 %). Echter, bijna een derde van de werknemers (29,4 %) heeft geen opleiding gevolgd omdat ze het simpelweg niet nodig vinden. De andere vermelde redenen zijn een gebrek aan tijd (16,1 %) of zin (8,4 %). MERK OP dat 3,8 % van de respondenten het antwoord 'Andere' kiest om te verklaren waarom ze niet aan opleidingen deelnemen. Het gaat voornamelijk om diegenen die in 2020 in het stelsel zijn gestapt, hetzij tijdens de gezondheidscrisis waarin de opleidingen niet of in veel mindere mate werden georganiseerd.

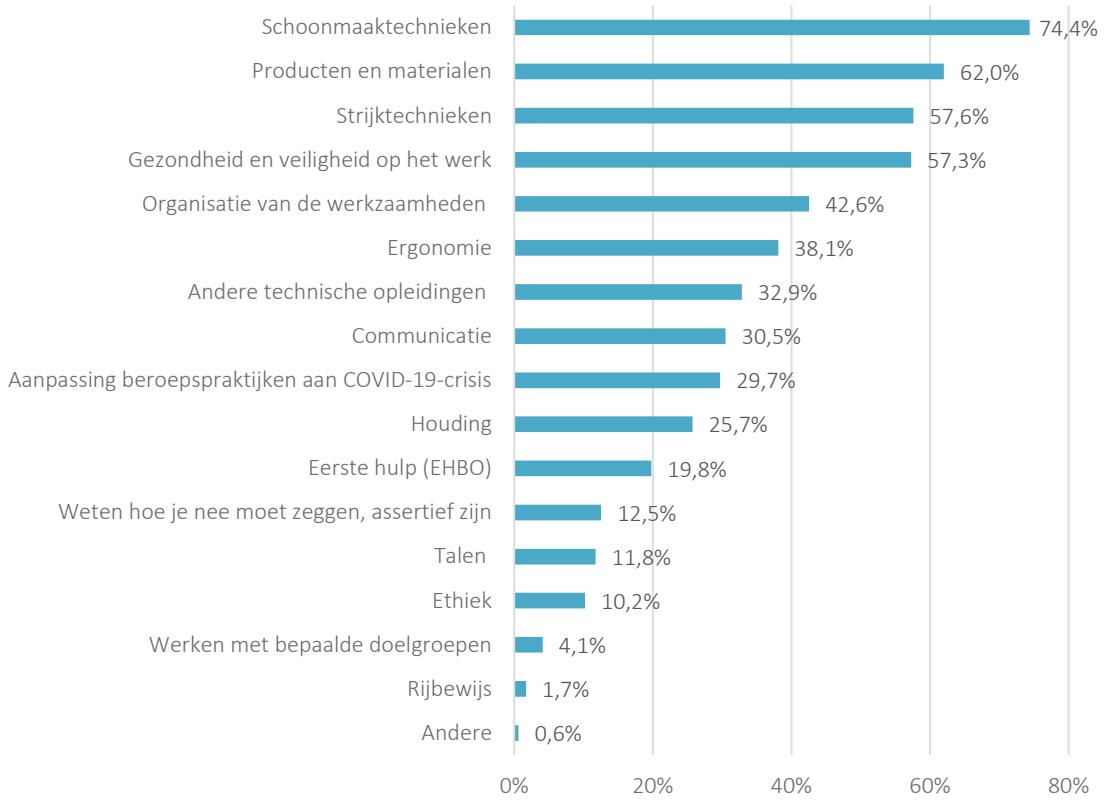
Figuur 66: Waarom hebt u nooit opleidingen gevolgd? (N=608)

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Driekwart van de werknemers volgt opleidingen over schoonmaaktechnieken … maar slechts ongeveer een derde over ergonomie

De opleidingsinhoud houdt meestal rechtstreeks verband met de inhoud van de taak van een dienstencheque-huishoudhulp: schoonmaaktechnieken (74,4 %), producten en materialen (62,0 %), strijktechnieken (57,6 %) en andere technische vaardigheden (naaien enz.) (32,9 %).

Figuur 67: Welke opleiding(en) hebt u gevolgd in het kader van uw werk in het stelsel van de dienstencheques (voor diegenen die opleidingen hebben gevolgd)? (N=1.753)



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Meer dan de helft heeft ook een opleiding gevolgd in verband met gezondheid en veiligheid op het werk (57,3 %). Slechts 38,1 % van de werknemers kreeg de kans een opleiding te volgen over ergonomie, wat weinig lijkt gezien het feit dat spier- en skeletaandoeningen vaak ter sprake worden gebracht bij de problemen waarmee de werknemers geconfronteerd worden (zie volgend deel van het verslag).

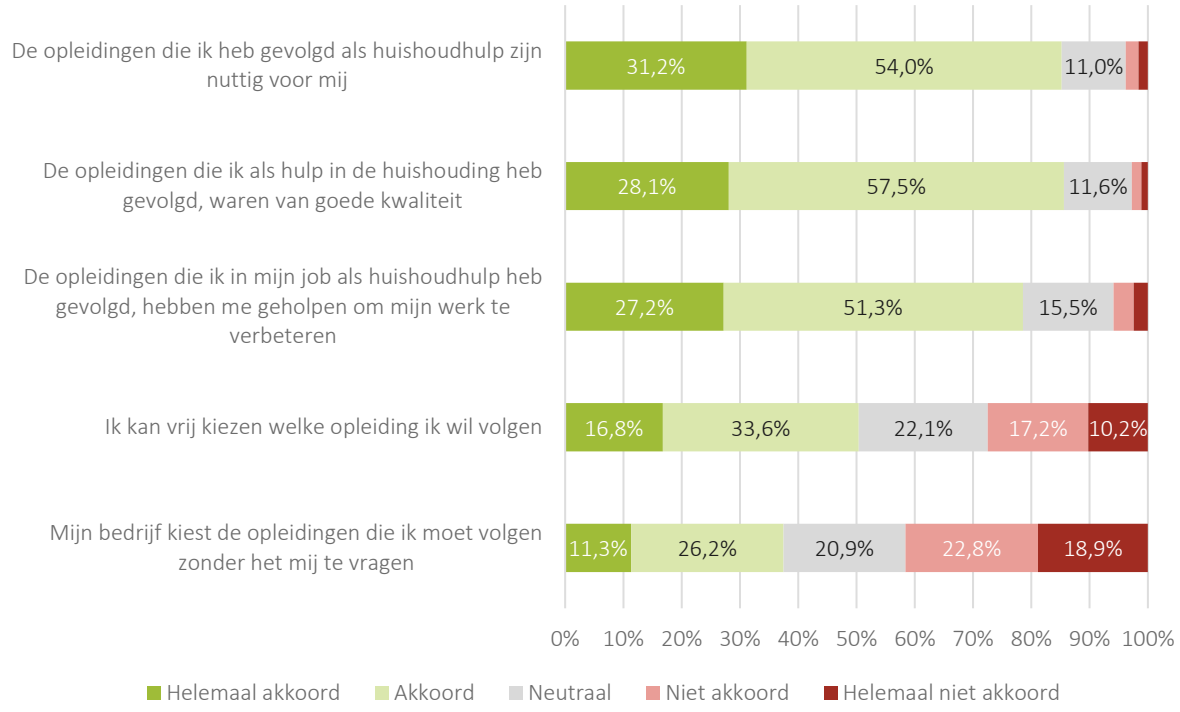
Een aanzienlijk aantal opgeleide werknemers volgt ook andere opleidingen, onder meer opleidingen die te maken hebben met communicatie (30,5 %), de gezondheidscrisis (29,7 %), houding (25,7 %) of eerste hulp (19,8 %). De minst gevolgde opleidingen zijn eerder zelfbevestiging (12,5 %), talen (11,8 %), deontologie (10,2 %), werken met bepaalde doelgroepen (4,1 %) of het behalen van een rijbewijs (1,7 %).

De werknemers vinden de opleidingen nuttig en kwalitatief

De onderstaande figuur levert informatie op over de mening over de opleidingen van de werknemers die werden opgeleid in het kader van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. De meerderheid van hen vindt dat de opleidingen waartoe ze toegang hadden van goede kwaliteit (85,6 %) en nuttig (85,2 %) waren. Bovendien verklaart 78,5 % van de dienstenchequewerknemers dat de gevolgde opleidingen hen in staat hebben gesteld om hun werkpraktijken concreet te verbeteren.

De figuur vertelt ons ook wie aan de basis ligt van de keuze van de opleidingen die werden gevolgd door de dienstenchequewerknemers. Daar waar de helft (50,4 %) van de werknemers hun opleiding vrij kiest, verklaart 37,5 % dat het hun werkgever is die de te volgen opleidingen kiest zonder hen te raadplegen.

Figuur 68: Geef aan in welke mate u het al dan niet eens bent met de volgende beweringen over de door u gevolgde opleidingen (N=1.745)



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

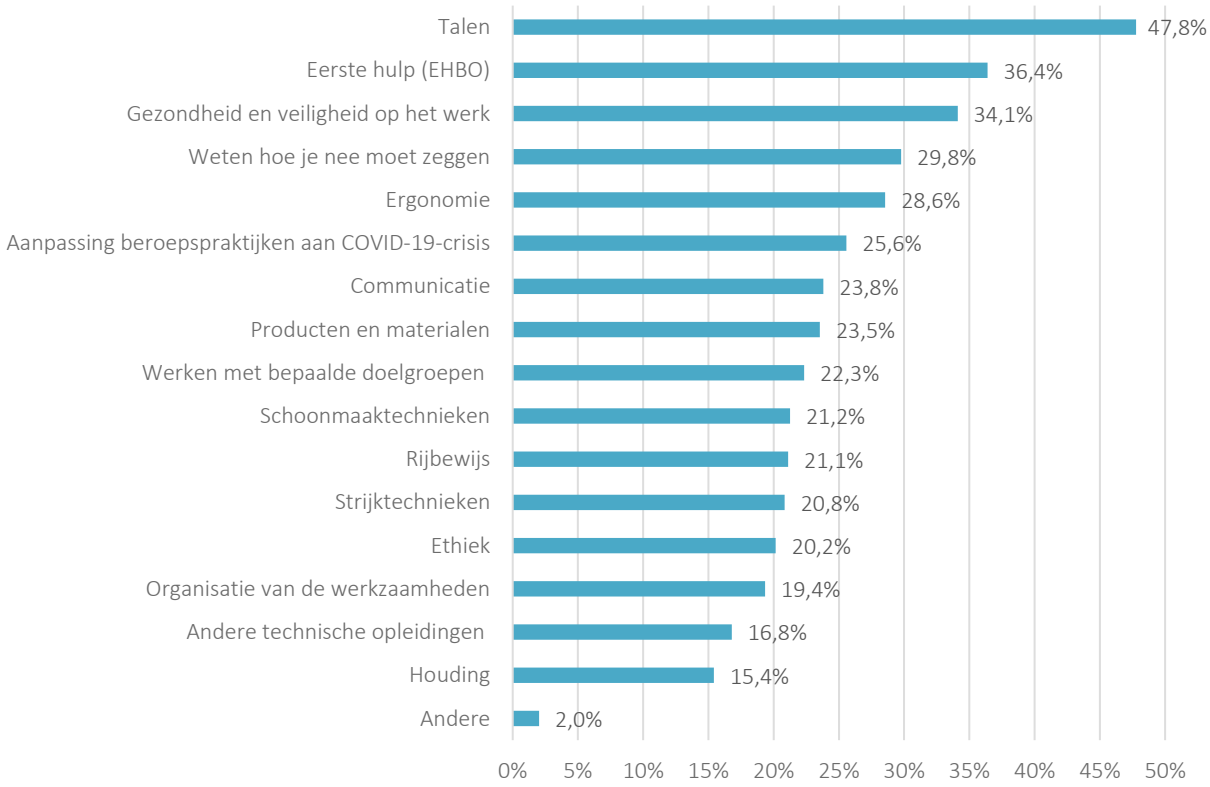
Amper een derde van de werknemers vindt dat ze bijkomende opleidingen zouden moeten volgen … met bijzondere interesse voor taalopleidingen

Tenslotte vindt de meerderheid van de werknemers dat ze niet meer opleidingen zouden moeten volgen om hun werk te verbeteren. Bovendien ligt dit percentage hoger bij degenen die nooit een opleiding hebben gevolgd (72,2 %) dan bij degenen die al een opleiding hebben gevolgd (66,4 %).

Van het derde van de respondenten dat toch graag meer opleidingen zou willen volgen, is het interessant om op de onderstaande figuur vast te stellen dat de opleidingen die het meest gewenst zijn, enerzijds, gewoonlijk de opleidingen zijn die het minst gevolgd worden: taalopleidingen (47,8 %) en eerste hulp (36,4 %) en, anderzijds, opleidingen inzake gezondheid en veiligheid op het werk (34,1 %).

Alle andere opleidingen kunnen in het algemeen op evenveel belangstelling rekenen en trekken tussen een derde (met name voor ergonomie met 28,6 %) en een vierde van de respondenten aan (met name voor de organisatie van het werk, met 19,4 %).

Figuur 69 : Welke opleiding zou volgens u belangrijk zijn voor uw werk op het gebied van dienstencheques?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Op basis van de open antwoorden op de enquête kunnen we de hierboven voorgestelde gegevens aanvullen. Zoals blijkt uit onderstaande citaten, vragen verschillende werknemers om een opleiding om te kunnen doorgroeien, met name naar andere jobs. Ze leggen echter uit dat ze te weinig tijd hebben om deze opleidingen te volgen.

"Ik wou dat ik kon doorgroeien binnen de onderneming, maar dat zullen we nog wel zien. Ik voel me in ieder geval niet op mijn plaats sinds ik hier ben. "

“Het zou interessant zijn om de huishoudhulpen opleidingen aan te bieden van het type master, waartoe ze dan toegang hebben om […] hun talenten te ontwikkelen en bevredigend werk te vinden. Ik maak deze opmerking omdat ik al naar verschillende opties heb gezocht, maar de uurroosters zijn niet geschikt om tegelijkertijd te werken en te studeren. Dat is echt triest omdat vrouwen, vooral uit sommige landen, hierdoor vastzitten in banen die hun talenten niet waard zijn. ”

“De huishoudhulp heeft nooit een kans om te groeien. Er is geen hulp om te studeren, een opleiding te volgen, een taal te leren. Altijd maar schoonmaken en schoonmaken. Wie zijn leven wil veranderen, moet kiezen: werken of studeren. En studeren zonder hulp is helaas niet mogelijk. Denkt u dat als het bureau een secretaresse nodig heeft, ze die zal gaan zoeken bij de huishoudhulpen? Natuurlijk niet! Niemand kijkt naar ons om, als we morgen ons werk niet kunnen doen, zal iemand anders onze plaats innemen. En uiteindelijk is onze gezondheid eraan en hebben we geen kennis opgedaan! ”

- Citaten uit de enquête

8 / De gezondheidscrisis en de preventie op dit gebied

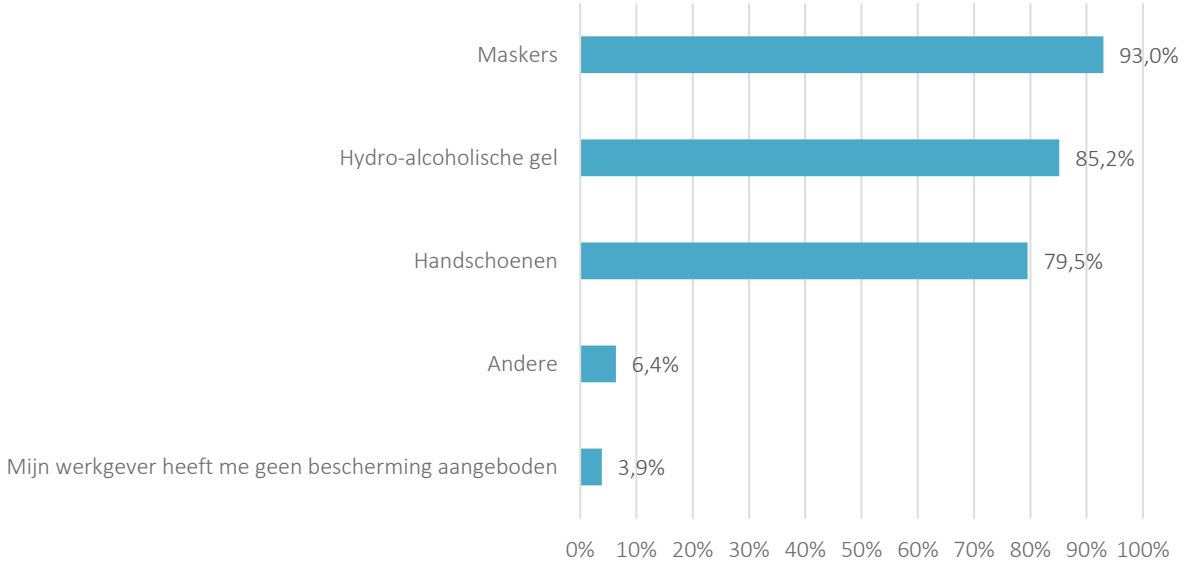
In dit deel wordt de nadruk gelegd op de gezondheidscrisis en de preventie op dit gebied door een doorlichting te maken van de beschermingsmiddelen die ter beschikking worden gesteld van de werknemers tijdens de gezondheidscrisis. We kijken ook naar de impact van de crisis op verschillende elementen die verband houden met de tewerkstelling in de sector, op basis van de informatie die werd ingezameld tijdens de enquête bij de werknemers.

De meeste respondenten hebben beschermingsmiddelen ontvangen met het oog op de gezondheidscrisis, maar niet noodzakelijk voldoende

Het jaar 2020 werd gekenmerkt door de COVID-19-gezondheidscrisis. Daardoor lag de economie wekenlang stil. Het stelsel van de dienstencheques werd echter als essentieel beschouwd, zodat de werknemers snel terug aan het werk konden gaan. We hebben de werknemers vragen gesteld over de beschermingsmiddelen die ze in deze periode hebben ontvangen.

Zoals we zien in de onderstaande figuur, werden de meeste respondenten voorzien van maskers (93,0 %), handgel (85,2 %) en handschoenen (79,5 %) om hun werk uit te voeren. Slechts 3,9 % van de respondenten geeft aan geen enkel beschermingsmiddel te hebben ontvangen. 6,4 % van de respondenten geeft aan andere beschermings- of verzorgingsmiddelen te hebben ontvangen, waaronder beschermende kleding, hydraterende crème, enz.

Figuur 70: Welke beschermingsmiddelen werden u ter beschikking gesteld door uw dienstenchequeonderneming in de context van de gezondheidscrisis van COVID-19?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Deze overigens positieve resultaten vragen echter om een nuancering die wordt geboden door de open antwoorden op deze vraag. Hoewel het merendeel van de respondenten beschermingsmiddelen heeft ontvangen, geeft een aantal respondenten aan te weinig beschermingsmiddelen te hebben ontvangen of die enkel aan het begin van de pandemie te hebben ontvangen. We moeten dus concluderen dat de respondenten beschermingsmiddelen hebben ontvangen, zonder te weten of dit tijdens de pandemie voldoende is doorgegaan. Onderstaande citaten uit het onderzoek getuigen hiervan.

"Maar ik kreeg aan het begin van de pandemie alleen een mondmasker, een paar handschoenen, een gel en een pak zakdoekjes voor zoveel maanden dagelijks werk. "

"Sinds deze situatie kreeg ik één enkele keer: een mondmasker, twee paar handschoenen en 100 ml ontsmettende gel. "

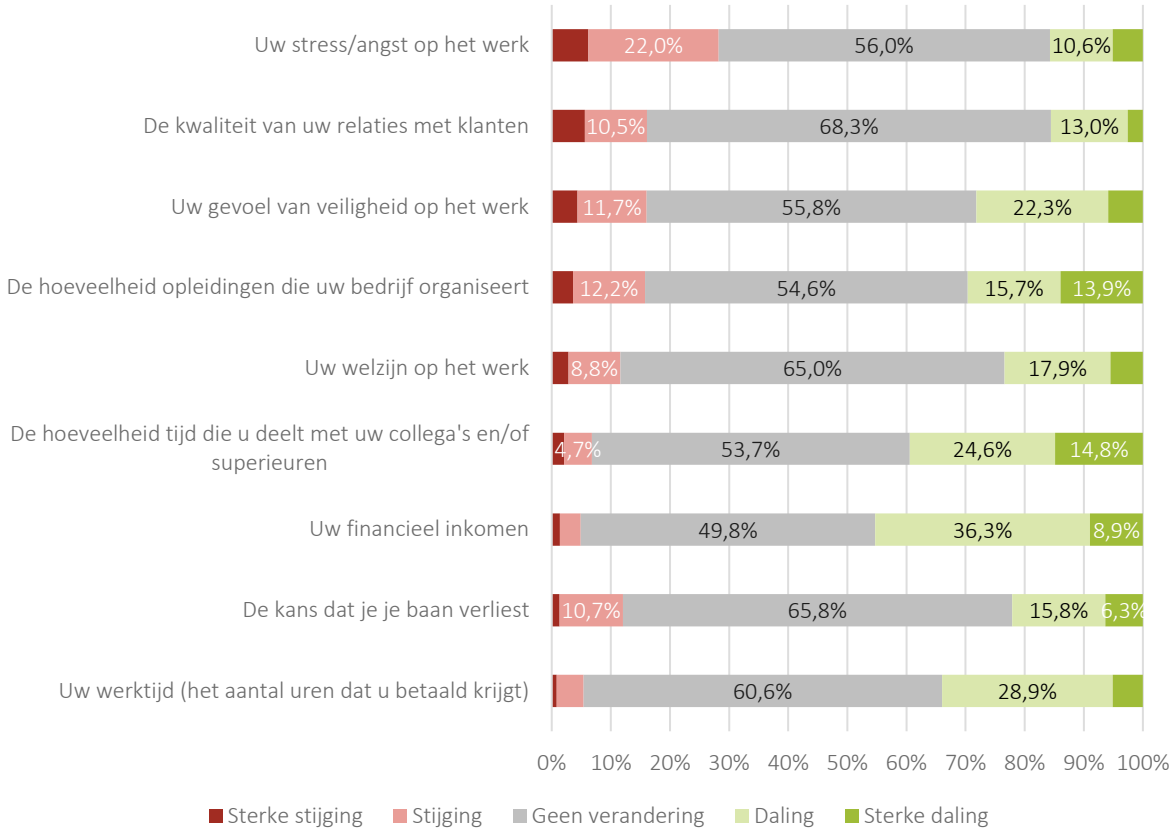
"Materiaal geleverd na covid: handschoenen en maskers worden geteld op basis van de nog te presteren dagen van de maand!!! Dus als ik een halve maand werk, tellen ze de dagen die ik nog moet presteren in die maand!! Te veel gedoe! Daardoor moest ik vaker naar het kantoor gaan voor het materiaal! Ik heb dan maar beslist om mijn eigen materiaal te kopen!!! "

- Citaten uit de enquête

De gezondheidscrisis had vooral een negatieve impact op de frequentie van de ontmoetingen met collega's, de financiële inkomsten, de stress, het veiligheidsgevoel en de opleiding van de werknemers

Tot slot geeft de onderstaande figuur ons informatie over de elementen die veranderd zijn ten gevolge van de gezondheidscrisis. We stellen vast dat de gezondheidscrisis voor de meeste werknemers een eerder neutrale impact heeft gehad op deze welzijnselementen, maar voor anderen een negatieve impact heeft gehad. De crisis heeft dus zelden of nooit een positieve impact gehad op de welzijnselementen.

Figuur 71 - Hoe zijn de volgende werkgerelateerde elementen geëvolueerd ten gevolge van de COVID-19-crisis?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Meer bepaald stellen we vast dat meer dan een kwart van de respondenten (28,2 %) spreekt van een toename van stress of angst op het werk als gevolg van de crisis. Ongeveer een kwart van de respondenten wijst ook op een vermindering van het veiligheidsgevoel op het werk (28,2 %), van de opleidingen georganiseerd door het bedrijf (29,6 %) en van hun welzijn op het werk (23,4 %).

Meer opvallend stellen we ook vast dat een derde tot bijna de helft van de respondenten het aantal momenten met collega's en/of leidinggevenden (39,4 %), hun financiële inkomsten (45,2 %) en hun arbeidstijd (34 %) ziet verminderen.

De kans dat ze hun job zullen verliezen lijkt dan weer afgenomen voor 22,1 % van de respondenten. Dit kan wellicht verklaard worden door het feit dat dit contactberoep snel opnieuw werd opengesteld tijdens de gezondheidscrisis, net als de zogenaamde 'essentiële' beroepen. De kwaliteit van de relaties met de klanten lijkt geen noemenswaardige verandering te hebben ondergaan ten gevolge van de crisis.

9 / Tevredenheid op het werk

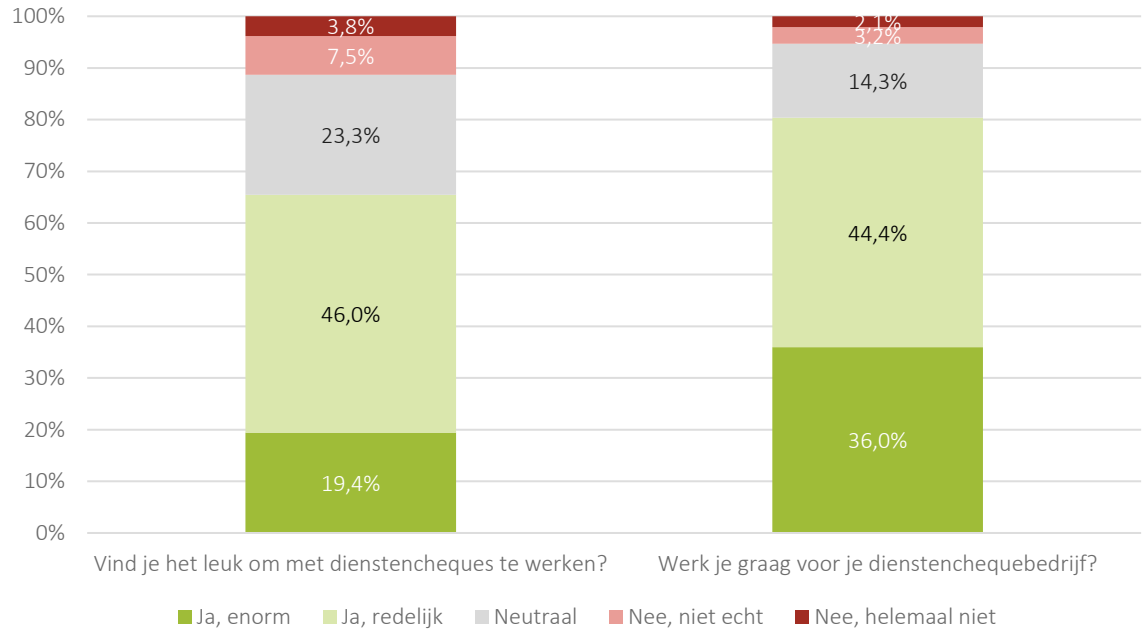
Ten slotte ronden we dit deel af met een analyse van de tevredenheid van de dienstenchequewerknemers op basis van de informatie die werd verzameld in de enquête bij de werknemers. Meer bepaald bespreken we de algemene tevredenheid van de werknemers, de tevredenheid over verschillende aspecten die verband houden met de tewerkstelling in de dienstenchequesector en tot slot de wil van de werknemers om tot het einde van hun loopbaan in de dienstenchequesector te blijven werken.

Meer dan 80 % van de respondenten is (zeer) tevreden over de onderneming waarvoor ze werken

Om de tevredenheid op het werk van de werknemers te evalueren, vroegen we hen in de enquête naar hun tevredenheid op het werk maar ook naar hun tevredenheid over hun dienstenchequeonderneming.

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur zien we dat 65,4 % van de werknemers (zeer) tevreden is over hun job. Een nog hoger percentage is (heel) tevreden over de onderneming waarvoor ze werken: 80,4 %. Iets meer dan 10 % is echter (zeer) ontevreden over hun werk in de dienstenchequesector. Ongeveer 5 % is even ontevreden over hun onderneming.

Figuur 72: Tevredenheid op het werk en de onderneming van de werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Op basis van de gecombineerde gegevens leren we bovendien dat de werknemers beduidend meer tevreden zijn over hun werk als ze minder dan 1 jaar anciënniteit hebben (77,5 % tegenover 65,5 % voor alle respondenten) of als ze werken in een niet-handelsonderneming (80,6 % tegenover 65,5 %). Ze zijn ook beduidend minder tevreden over hun onderneming als ze meer dan 10 jaar anciënniteit hebben (75,6 % tegenover 80,3 % voor alle respondenten). Er werd geen enkel significant verschil vastgesteld op basis van leeftijd, andere types ondernemingen of andere anciënniteitsperiodes (zie Tabel 28 in bijlage).

De twee onderstaande citaten illustreren de twee uitersten qua tevredenheid: een werknemer die zeer tevreden is over zijn beroep en een werknemer die helemaal niet tevreden is.

"In vergelijking met wat andere huishoudhulpen vertellen over hun werkgevers, ben ik persoonlijk tevreden en heb ik geen problemen met mijn werkgever en voor mijn werk als huishoudhulp heb ik dit altijd beter beschouwd dan verschillende andere beroepen die ik heb uitgeoefend in verhouding tot mijn prestaties. "

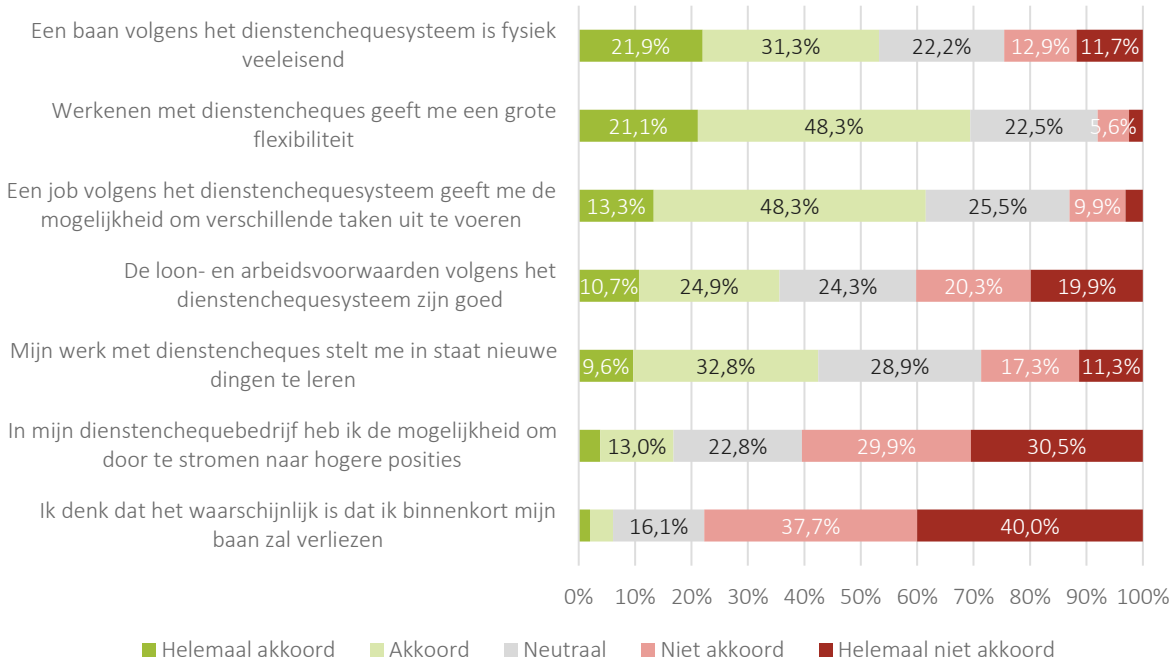
"Ik beleef geen enkel plezier aan dit werk en krijg geen erkenning van de klant. Ik voel me heel eenzaam. Altijd angst voor de klant die niet tevreden is (en dat gaat snel, iets vergeten en ze bellen om te klagen). Ik voel me als een magazijnbediende als ik meubels moet verplaatsen, maar dan zonder machine. Te vaak op handen en voeten om onder de bedden, meubels enz. te poetsen. Een echt ellendig loon voor het geleverde werk. Je moet het minstens een week doen om het te begrijpen. De instructies en werkwijzen verschillen van klant tot klant. "

- Citaten uit de enquête

Werken in de dienstenchequesector biedt een grote flexibiliteit maar is fysiek zwaar

Naast de algemene tevredenheidsgraad kunnen we aan de hand van de onderstaande figuur verschillende aspecten bespreken die bijdragen tot de tevredenheid op het werk.

Figuur 73: Geef aan in welke mate u het al dan niet eens bent met de volgende algemene uitspraken over uw werk in de dienstenchequesector



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Wat de aspecten betreft waarover de meeste ontevredenheid heerst, stellen we vast dat meer dan de helft van de respondenten het beroep van huishoudhulp een fysiek zwaar beroep (53,2 %) vindt. Meer dan 40 % vindt ook dat de loon- en tewerkstellingsvoorwaarden (helemaal) niet goed zijn. Tot slot meent meer dan 60 % niet de mogelijkheid te hebben om verticaal door te groeien binnen de onderneming.

Waar het merendeel van de respondenten het meest tevreden over is, is dat het werk in de dienstenchequesector een grote flexibiliteit (69,4 %) biedt en afwisselende taken (61,6 %) inhoudt. De respondenten lijken ook een gevoel van werkzekerheid te hebben, want 77,7 % denkt (helemaal) geen risico te lopen om binnenkort hun baan te verliezen.

Uit de combinatie van de gegevens komen we ook diverse dingen te weten. Werknemers jonger dan 30 jaar vinden minder vaak dat hun job fysiek zwaar en denken eerder dat de loonvoorwaarden goed zijn en dat hun job hen in staat stelt nieuwe dingen te leren. Voor werknemers met meer dan 10 jaar anciënniteit is dat net andersom: zij vinden vaker dat hun beroep zwaar is, zijn minder tevreden over hun loonvoorwaarden en vinden minder vaak dat hun beroep hen in staat stelt nieuwe dingen te leren.

Werknemers met minder dan een jaar anciënniteit hebben dezelfde meningen als werknemers jonger dan 30 jaar: minder van hen vinden het een zwaar beroep en meer van hen vinden de loonvoorwaarden goed en denken dat hun beroep hen in staat stelt om nieuwe dingen te leren (net als werknemers met minder dan 5 jaar anciënniteit). Bovendien zeggen zij ook vaker dat hun beroep hen in staat stelt om uiteenlopende taken uit te voeren en ze denken vaker dat het mogelijk is om door te groeien naar hogere functies. Er werden geen andere significante verschillen vastgesteld op basis van leeftijd, andere anciënniteitsperiodes of type onderneming (zie de Tabel 29 in bijlage).

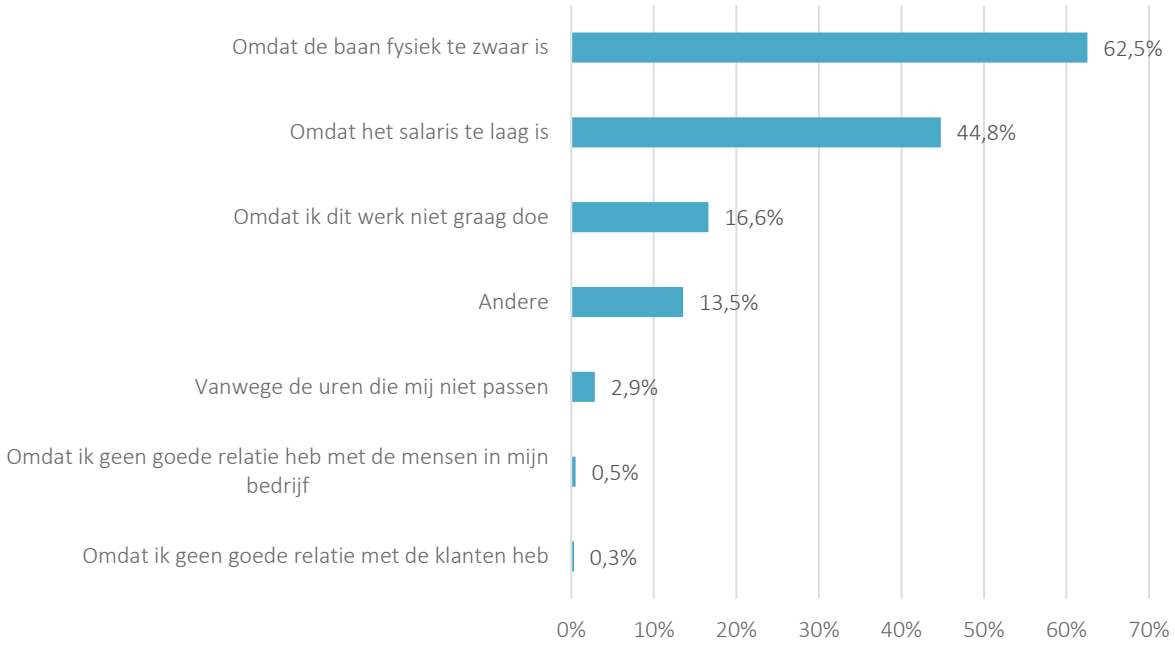
Iets minder dan de helft van de werknemers is niet van plan om tot aan hun pensioen in de dienstenchequesector te blijven werken, vooral omdat het een fysiek zwaar beroep is en vanwege de loonvoorwaarden

De tevredenheid in de dienstenchequesector is dus sterk genuanceerd en werknemers zijn tevreden over bepaalde aspecten en ontevreden over andere. Het gevolg is dat iets minder dan de helft (45,9 %) van de respondenten niet van plan is om tot aan hun pensioen in deze sector te blijven werken. Logischerwijze denken de werknemers jonger dan 30 jaar het minst vaak dat ze tot aan hun pensioen in de dienstenchequesector zullen blijven werken (zie Tabel 30 in bijlage). Dat geldt ook voor werknemers met tussen 1 en 5 jaar anciënniteit. Omgekeerd denken meer werknemers die ouder zijn dan 50 jaar of meer dan 10 jaar anciënniteit hebben, dat ze tot hun pensioen in de dienstenchequesector zullen blijven werken.

Aangezien zo veel werknemers geen carrière willen maken in de dienstenchequesector, is het interessant om in de volgende figuur na te gaan waarom ze dit standpunt innemen. De eerste reden heeft te maken met de fysieke werklast. Bijna twee derde van de werknemers (62,5 %) die niet van plan zijn om het in stelsel te blijven werken rechtvaardigt dit door het feit dat het beroep te zwaar is. De tweede reden die vaak wordt aangehaald, gaat over de loonvoorwaarden, aangezien 44,8 % van de respondenten vindt dat het loon te laag is om tot aan hun pensioen in het Brussels stelsel van de dienstencheques te werken. Deze resultaten bevestigen dus dat de lage bezoldiging en de fysieke moeilijkheden in de dienstenchequesector de belangrijkste redenen zijn voor de ontevredenheid en de uitstap van de werknemers uit dit stelsel.

Ten slotte worden er nog andere redenen aangehaald, maar die lijken minder zwaar door te wegen in de plannen om niet te blijven werken in het stelsel: het feit dat ze het werk niet graag doen (16,6 %) of andere persoonlijke redenen zoals de wens om opnieuw te gaan studeren, opnieuw te gaan wonen in het land van herkomst enz. (13,3 %). Toch kunnen we ook een positieve conclusie trekken: minder dan 3 % van de respondenten overweegt om het stelsel op termijn te verlaten wegens de uurroosters of de slechte relaties met collega's of klanten.

Figuur 74: Waarom bent u niet van plan om tot uw pensioen in het stelsel van de dienstencheques te werken?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

DEEL 4

Het beroepstraject en de arbeidsongeschiktheid van de dienstenchequewerknemers

1 / Inleiding

In het derde deel van het rapport gaan we dieper in op de kwaliteit van de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. In deel 4 kijken we naar het beroepstraject en de problematiek van de arbeidsongeschiktheid van de Brusselse dienstenchequewerknemers. Hiervoor doen we voornamelijk een beroep op de gegevens van de KSZ. Voor het eerst hebben we op basis van deze gegevensbron toegang tot individuele gegevens voor alle Brusselaars die tussen 2004 (jaar waarin het stelsel werd opgestart) en 2019 (laatste jaar waarvoor de gegevens beschikbaar waren) als dienstenchequehuishoudhulp hebben gewerkt. Hierdoor kunnen we gedetailleerde analyses uitvoeren over het beroepstraject en de arbeidsongeschiktheid van de werknemers sinds de invoering van het stelsel. Deze administratieve gegevens worden bovendien aangevuld met de resultaten van de enquête bij alle personen met een dienstenchequecontract in het Brussels stelsel in 2021 en aangevuld met informatie die werd verzameld tijdens de focusgroepen. In dit deel worden de volgende thema's besproken:

- Het beroepstraject van de dienstenchequewerknemers: en meer bepaald de vroegere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers, het behoud van werkgelegenheid en de vooruitzichten bij een uitstap uit het stelsel. We baseren ons voor dit hoofdstuk voornamelijk op de individuele gegevens van de KSZ, aangevuld met de resultaten van de werknemersenquête en de focusgroepen.
- De situaties van arbeidsongeschiktheid van de dienstenchequewerknemers: op basis van de individuele gegevens van de KSZ aangevuld met de resultaten van de werknemersenquête.
- De cruciale factoren voor de arbeidsongeschiktheid in de dienstenchequesector: ten slotte, om te bepalen welke elementen de kans op gezondheidsproblemen voor de dienstenchequehuishoudhulpen beïnvloeden, hebben we een regressiemodel ontwikkeld op basis van de gegevens van de enquête bij de werknemers. Aan de hand van de resultaten van deze regressie kunnen we de hefbomen identificeren om de arbeidsongeschiktheid in de sector te verminderen.

2 / Beroepstraject van de dienstenchequewerknemers

In dit hoofdstuk kijken we naar de vroegere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers, het behoud van werkgelegenheid en de vooruitzichten bij een uitstap uit het stelsel. We baseren ons hiervoor op de individuele gegevens van de KSZ, aangevuld met de resultaten van de werknemersenquête en de focusgroepen.

2.1. Beroepssituatie voorafgaand aan de tewerkstelling in de dienstenchequesector

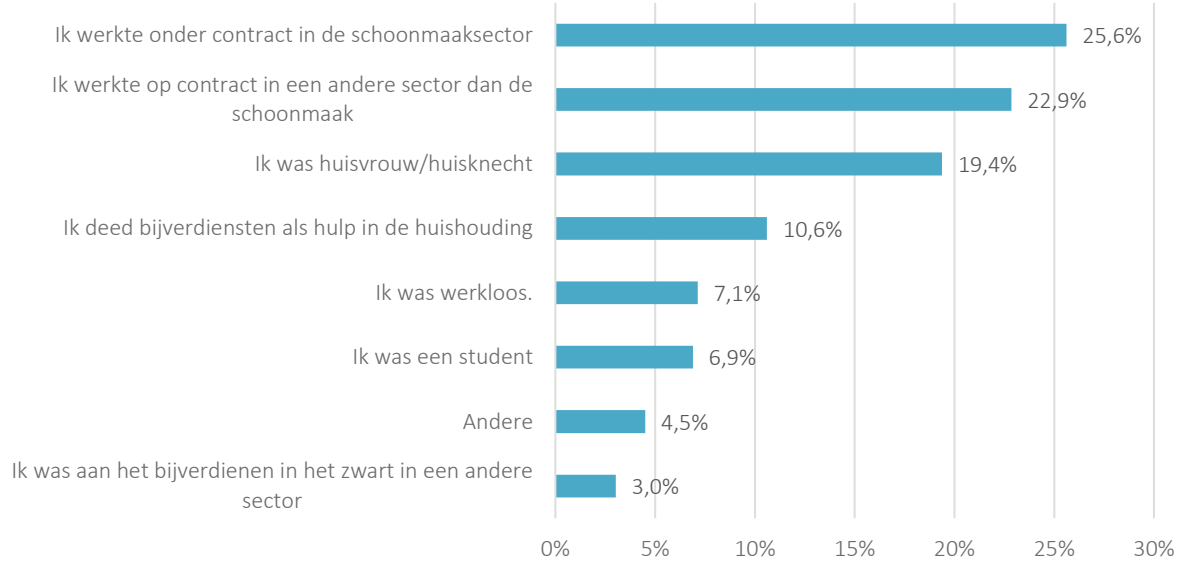
Bijna één werknemer op twee was aan het werk voor hij of zij in het stelsel stapte

Als we kijken naar de beroepssituatie van de werknemers voordat ze in het stelsel van de dienstencheques stappen, stellen we vast dat bijna de helft van hen al aan het werk was, hetzij in de schoonmaaksector (voor 25,6 % van de respondenten) of in een andere sector (voor 22,9 % van de respondenten). Dit resultaat is enigszins relevant als we bedenken dat een van de doelstellingen van het stelsel erin bestaat werk te bieden aan mensen die buiten de arbeidsmarkt staan.

Wat de dienstenchequewerknemers betreft die vooraf niet aan het werk waren, deed iets minder dan 15 % aan zwartwerk en dit voornamelijk als huishoudhulp (10,6 %), was een vierde niet aan het werk als huisvrouw/man (19,4 %) of als student (6,9 %) en was 7,1 %, tot slot, werkloos.

Merk op dat iets minder dan 5 % van de respondenten zich in een situatie 'Andere' bevond, bijvoorbeeld met zwangerschapsverlof of in het buitenland.

Figuur 75: Beroepssituatie voorafgaand aan de tewerkstelling in het Brussels stelsel van de dienstencheques van de huishoudhulpen actief in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

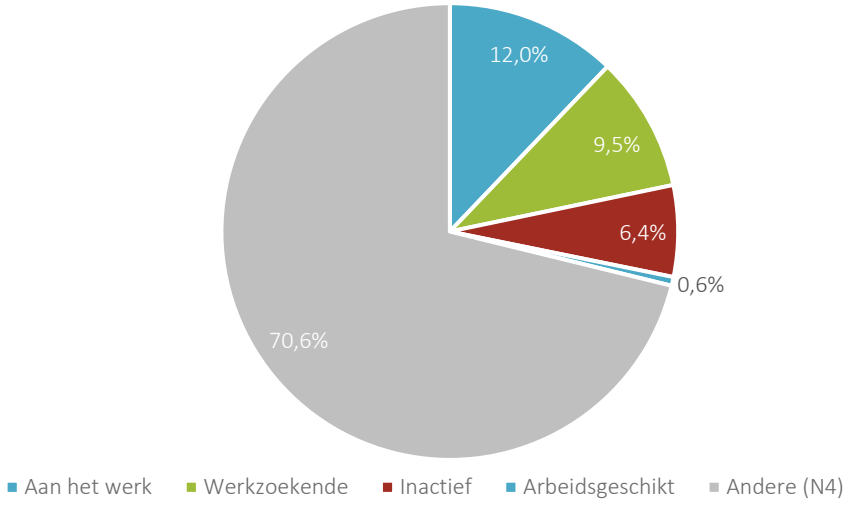
De vroegere situatie van de dienstenchequewerknemers varieert echter sterk naargelang de anciënniteit van de werknemers (zie Tabel 31 in bijlage). Zo is het percentage werknemers dat verklaart aan zwartwerk te doen als huishoudhulp vooral toe te schrijven aan de werknemers die al meer dan 10

jaar actief zijn in het stelsel (15,9 % tegenover 4,7 % voor de werknemers die minder dan een jaar actief zijn).

Sinds de oprichting van het stelsel oefende een minderheid van de Brusselaars een aangegeven activiteit uit alvorens te kiezen voor een job als huishoudhulp in de dienstenchequesector

Gezien het hoge percentage dat verklaard heeft reeds aan het werk te zijn alvorens naar de dienstenchequesector over te stappen, leek het ons belangrijk om dit resultaat te bevestigen door niet alleen te kijken naar de werknemers die in 2021 actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques, maar naar alle Brusselaars die minstens een jaar actief waren als dienstenchequehuishoudhulp tussen 2005 en 2019 (laatste jaar waarvoor de gegevens beschikbaar zijn bij de KSZ). De volgende figuur beschrijft dus de beroepssituatie van deze Brusselaars op 31 december van het jaar voorafgaand aan hun overstap naar het stelsel van de dienstencheques.

Figuur 76: Beroepssituatie van de Brusselaars voorafgaand aan hun aanwerving in de dienstenchequesector tussen 2005 en 2019



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 43.655)

Het opvallende resultaat is dat 70,6 % van de Brusselaars vóór hun overstap naar de dienstenchequesector zich in de situatie 'Andere' bevond. Een situatie 'Andere' wordt toegekend aan iemand die tot geen van de categorieën van de nomenclatuur van de KSZ behoort, dit wil zeggen iemand die noch tewerkgesteld is (als loontrekkende, zelfstandige of helper), noch werkzoekende met een uitkering, noch inactief met een uitkering (volledig tijdskrediet, leefloon, (brug)pensioen), noch arbeidsongeschikt of met een erkende handicap. De Brusselaars die tot deze categorie behoorden, moesten dus meer dan waarschijnlijk huismannen/-vrouwen zijn, geschorste werklozen, gewerkt hebben als huispersoneel niet aangegeven bij de RSZ[12] of nog niet gedomicilieerd zijn in België. Met andere woorden kunnen we besluiten dat 70,6 % van de Brusselaars die in de dienstenchequesector

[12] Andere beroepssituaties maken deel uit van de categorie 'Andere', maar ze lijken ons geen waarschijnlijke situaties voor een groot aantal toekomstige dienstenchequehuishoudhulpen. Deze beroepssituaties zijn: personen die in België werken voor een organisatie/onderneming die geen bijdragen verschuldigd is aan de Belgische sociale zekerheid, zeelieden in de Belgische koopvaardij, personen aangegeven bij de Dienst voor overzeese sociale zekerheid, internationale ambtenaren en diplomaten, ontwikkelingswerkers, rechthebbende kinderen die niet geregistreerd zijn in het kadaster van de RKW of niet bekend zijn bij het RSVZ, ouderen van wie de partner het gezinspensioen geniet, renteniers, personen die enkel gekend zijn in het DWH AM & SB via het rijksregister of mini-RR, personen tewerkgesteld bij een PWA in het Vlaams Gewest en de Duitstalige Gemeenschap (sinds 2018) en uitgaande grensarbeiders

hebben gewerkt, geen enkel aangegeven inkomen ontving (in België) voordat ze werden aangeworven als huishoudhulp.

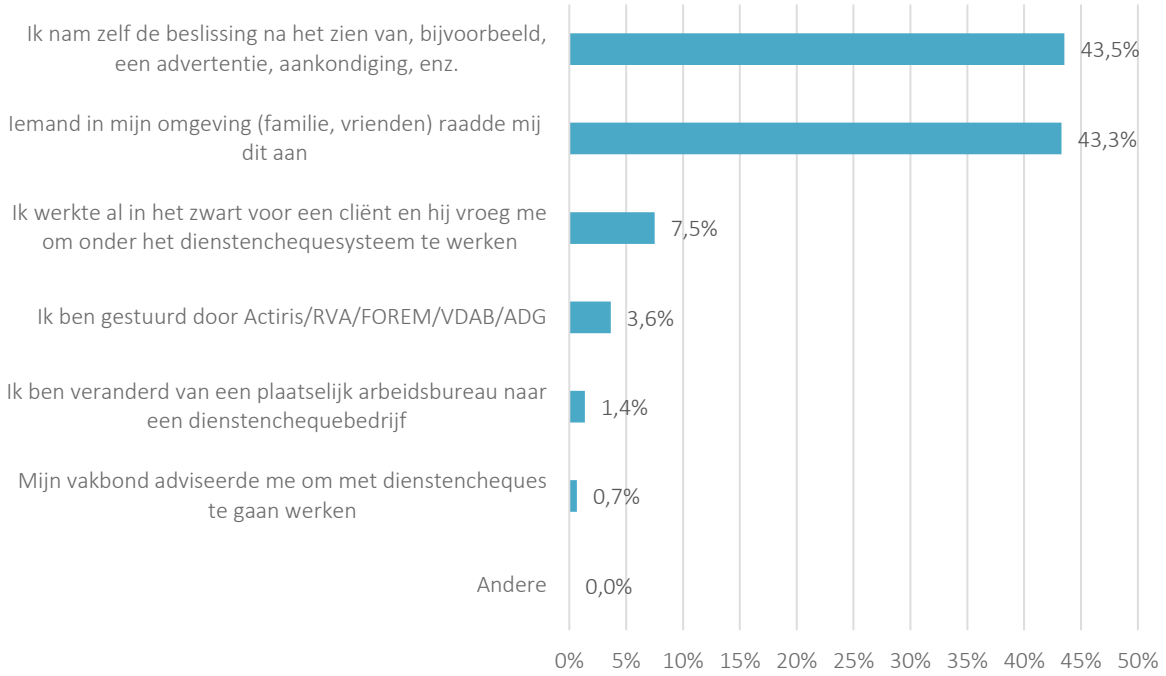
Vervolgens zien we in de bovenstaande figuur ook dat het percentage Brusselaars dat vóór hun overstap naar de dienstenchequesector een aangegeven betrekking had, zeer laag ligt (12 %), evenals het aantal werkzoekenden (9,5 %). Deze resultaten zijn dus in strijd met de resultaten uit de vorige figuur, waaruit bleek dat 48,7 % van de werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021 een aangegeven baan had alvorens een betrekking als dienstenchequehuishoudhulp te aanvaarden.

Deze afzonderlijke resultaten lijken ons erop te wijzen dat de dienstencheques, de eerste jaren, vooral Brusselaars aan werk hebben geholpen die geen of een niet-aangegeven inkomen hadden. Hoewel de opstart van de dienstencheques dus de doelstelling heeft bereikt om de strijd tegen zwartwerk aan te gaan, moeten de dienstenchequewerkgevers, gezien de vraag in de sector voortdurend toeneemt, dus mensen in dienst blijven nemen, ongeacht of ze tewerkgesteld, inactief of werkzoekend zijn; dit zou verklaren waarom we vaststellen dat bijna de helft van de huishoudhulpen actief in de Brusselse dienstenchequesector in 2021 al aan het werk was voordat ze dit werk kregen (hoewel we kunnen veronderstellen dat dit cijfer enigszins overschat wordt, aangezien sommige huishoudhulpen hun zwartwerk niet durfden aan te geven of nog anderen hun vorige job genoemd hebben in plaats van de eventuele periode van werkloosheid tussen deze vorige job en hun aanwerving in de dienstenchequesector).

Meer dan 85 % van de respondenten is toegetreden tot het Brussels stelsel van de dienstencheques nadat ze zich persoonlijk hebben geïnformeerd of op advies van een familielid

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur en op basis van de antwoorden op de enquête kunnen twee belangrijke kanalen verklaren hoe de werknemers in het stelsel zijn terechtgekomen. 43,5 % van hen heeft beslist om als huishoudhulp in de dienstenchequesector te gaan werken na een persoonlijke benadering (na het zien van een advertentie bijvoorbeeld). Anderzijds gebeurde de overstap naar het stelsel voor 43,3 % op advies van een familielid. Ten slotte stapte 7,5 % van de werknemers over naar het stelsel van de dienstencheques op vraag van een klant voor wie ze al niet-aangegeven werk uitvoerden. Enigszins verrassend verklaart slechts 3,6 % van de werknemers te hebben gekozen voor de dienstenchequesector na advies van een openbare instelling voor arbeidsbemiddeling zoals Actiris, het Forem of de VDAB.

Figuur 77: Wat heeft u doen beslissen om in de dienstenchequesector te werken?



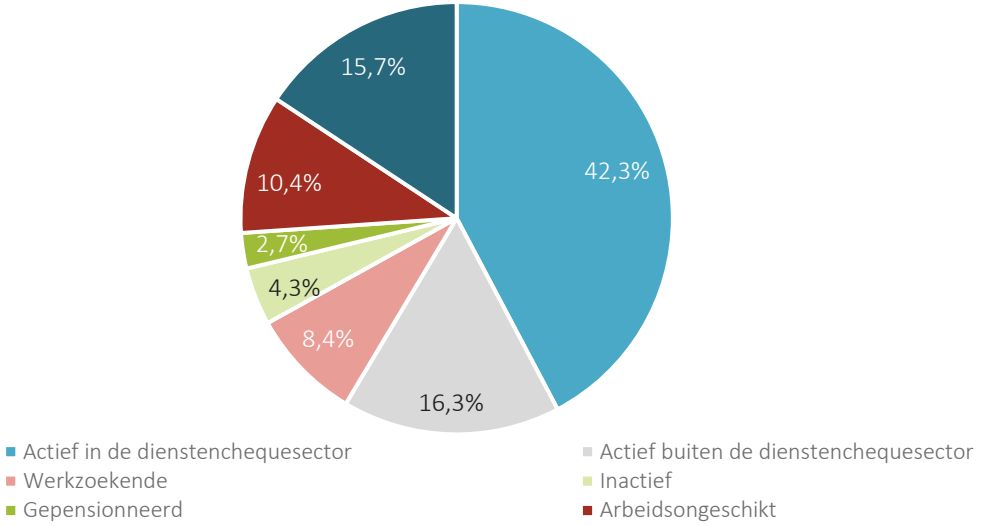
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

2.2. Behoud van werkgelegenheid en vooruitzichten

In 2019 kon 61,3 % van de Brusselaars die het beroep van huishoudhulp uitoefenden, opnieuw een stabiele beroepssituatie bereiken dankzij de dienstenchequesector

Met de gegevens van de KSZ kunnen we de beroepssituatie in 2019 bepalen van alle Brusselaars die tussen 2004 en 2019 in de dienstenchequesector hebben gewerkt. Op basis van deze gegevens kunnen we stellen dat 42,3 % van de Brusselaars die aan deze voorwaarden voldoen in 2019 nog steeds in loondienst is als dienstenchequehuishoudhulp. Met andere woorden, bijna één Brusselaar op twee die heeft gekozen voor een job als huishoudhulp is nooit van beroep veranderd (hoewel ze eventueel wel van werkgever zijn veranderd). Bovendien slaagde 16,3 % van de Brusselaars die in de dienstenchequesector hebben gewerkt erin om werk (als loontrekkende of zelfstandige) te vinden in een andere activiteitensector en ging 2,7 % met pensioen.

Figuur 78: Beroepssituatie in 2019 van alle Brusselaars die sinds 2004 een job als dienstenchequehuishoudhulp hebben gehad



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 54.356)

Uiteindelijk kon 61,3 % van de Brusselaars, die het beroep van huishoudhulp uitoefenen of hebben uitgeoefend, opnieuw een stabiele beroepssituatie bereiken dankzij de dienstenchequesector. De 38,7 % van de Brusselaars voor wie dit niet is gelukt, zijn in 2019 ofwel werkzoekende (8,4 %), ofwel inactief met een aangegeven inkomen (4,3 %) of zonder aangegeven inkomen (15,7%), ofwel tijdelijk of definitief arbeidsongeschikt (10,4 %).

Bijna 44,6 % van de Brusselaars die minstens een jaar gewerkt hebben in de dienstenchequesector is nog steeds actief als huishoudhulp over een periode van 10 jaar of meer

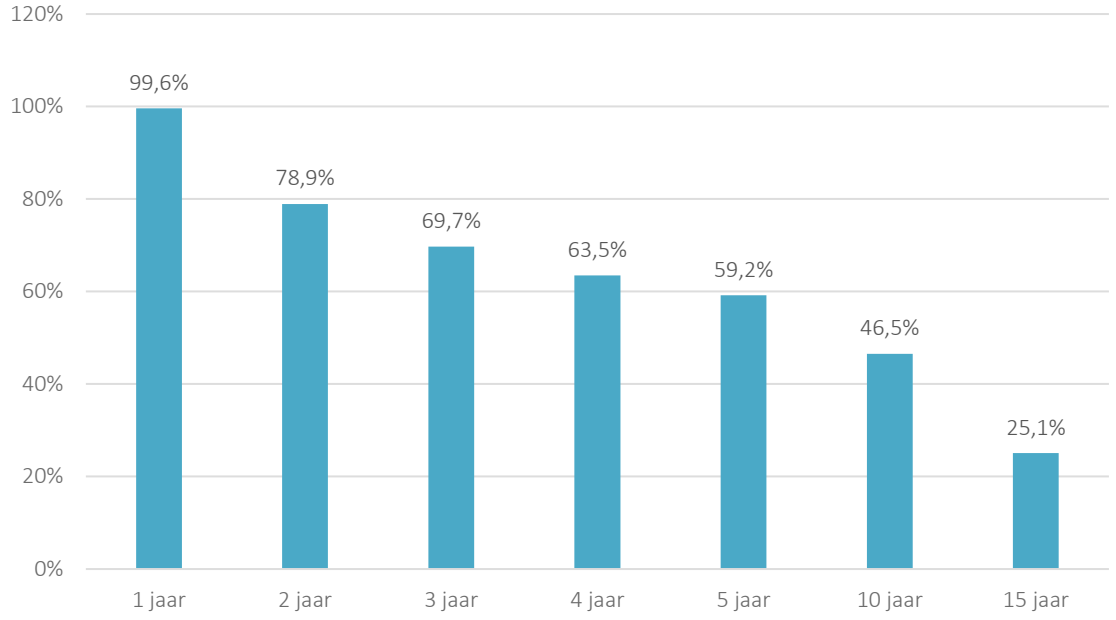
De onderstaande figuur is bedoeld om na te gaan na hoeveel jaar werken de Brusselaars gewoonlijk hun baan in de dienstenchequesector opgeven of verliezen.

Aangezien we voor onze analyses enkel rekening hebben gehouden met de Brusselaars die tussen 2004 en 2019 minstens één jaar in de dienstenchequesector hebben gewerkt, is het logisch dat we vaststellen dat ze bijna allemaal hun dienstenchequebaan hebben behouden na hun eerste werkjaar (met uitzondering van 0,4 % die arbeidsongeschikt waren vanaf het eerste werkjaar).

Na het tweede werkjaar is de vaststelling heel anders, want meer dan een vijfde (21,1 %) van deze werknemers heeft het stelsel al verlaten. We stellen vervolgens vast dat het percentage Brusselaars dat nog steeds actief is in de dienstenchequesector jaar na jaar daalt, maar steeds minder uitgesproken tot 59,2 % na 5 jaar werken als huishoudhulp.

Tijdens de volgende 5 jaar behouden de meesten hun baan in de dienstenchequesector, want na 10 jaar is nog 46,5 % aan het werk in de sector. Slechts één op de vier Brusselaars is na een periode van 15 jaar nog tewerkgesteld in de dienstenchequesector.

Figuur 79: Percentage Brusselaars dat nog steeds actief is in de dienstenchequesector op basis van het aantal jaren dat verstreken is sinds hun eerste werkdag als huishoudhulp



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 44.011)

Kortom, hoewel de dienstenchequesector werk biedt op redelijk lange termijn aan één Brusselaar op twee die de overstap maakt naar het stelsel, lijkt het voor de meesten echter moeilijk om hun hele carrière door te brengen in de sector. Dit resultaat weerspiegelt de resultaten van de enquête bij de dienstenchequewerknemers. 45,9 % van de respondenten is immers niet van plan om tot aan hun pensioen in deze sector te blijven werken.

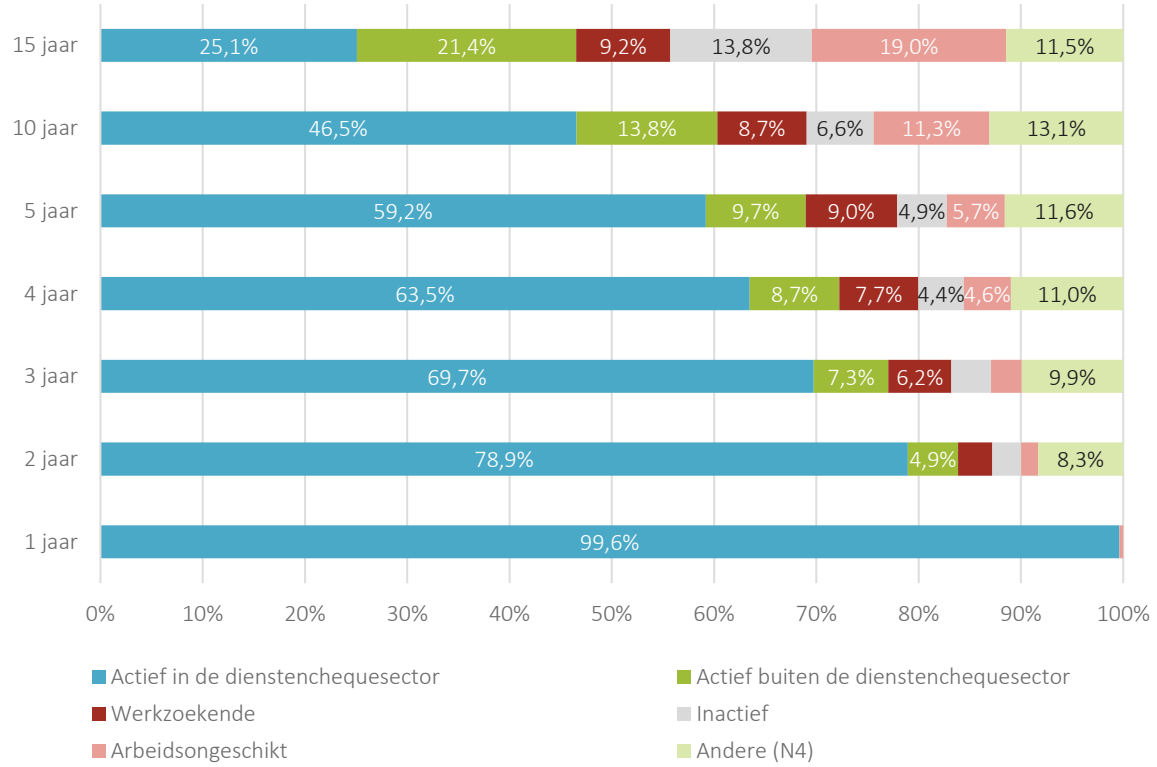
10 jaar na hun eerste werkdag als dienstenchequehuishoudhulp werkt 13,8 % van de Brusselaars in een andere sector en 11,3 % is arbeidsongeschikt

De volgende figuur onderzoekt de evolutie van de beroepssituatie van de Brusselaars nadat ze het stelsel van de dienstencheques hebben verlaten. In eerste instantie kunnen we vaststellen dat de Brusselaars die hun baan als huishoudhulp opzeggen in de loop van de eerste 5 jaar grotendeels in drie mogelijke beroepssituaties terechtkomen: 11,6 % heeft geen aangegeven inkomen (categorie 'Andere' van de nomenclatuur van de KSZ) en 9 % wordt (opnieuw) werkzoekende met een uitkering, terwijl 9,7 % erin geslaagd is om werk te vinden, als loontrekkende of zelfstandige, na hun uitstap uit het stelsel van de dienstencheques. We kunnen dus spreken van een springplankeffect voor deze laatsten.

Er kunnen verschillende vaststellingen worden gedaan als we kijken naar de beroepssituatie van de Brusselaars 10 jaar na hun eerste werkdag als huishoudhulp. Hoewel we nog steeds een groot aandeel huishoudhulpen vinden die werk hebben gevonden in een andere activiteitensector (13,8 %) of die geen aangegeven inkomen hebben (13,1 %) onder de werknemers die het stelsel hebben verlaten, bevindt maar liefst 11,3 % zich in een situatie van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van een arbeidsongeval, een beroepsziekte of een situatie van invaliditeit die geleid heeft tot een handicap.

Na 15 jaar is de meerderheid van de Brusselaars die uit het stelsel van de dienstencheques gestapt zijn ofwel aan het werk in een andere sector (21,4 %) ofwel arbeidsongeschikt (19 %). We merken op dat de inactieven ook veel meer vertegenwoordigd zijn dan vroeger (13,8 %), wat normaal is aangezien deze beroepscategorie voornamelijk bestaat uit (brug)gepensioneerden en leefloontrekkers.

Figuur 80: Evolutie van de beroepssituatie van de Brusselaars die gedurende een periode van minstens één jaar actief waren als dienstenchequehuishoudhulp

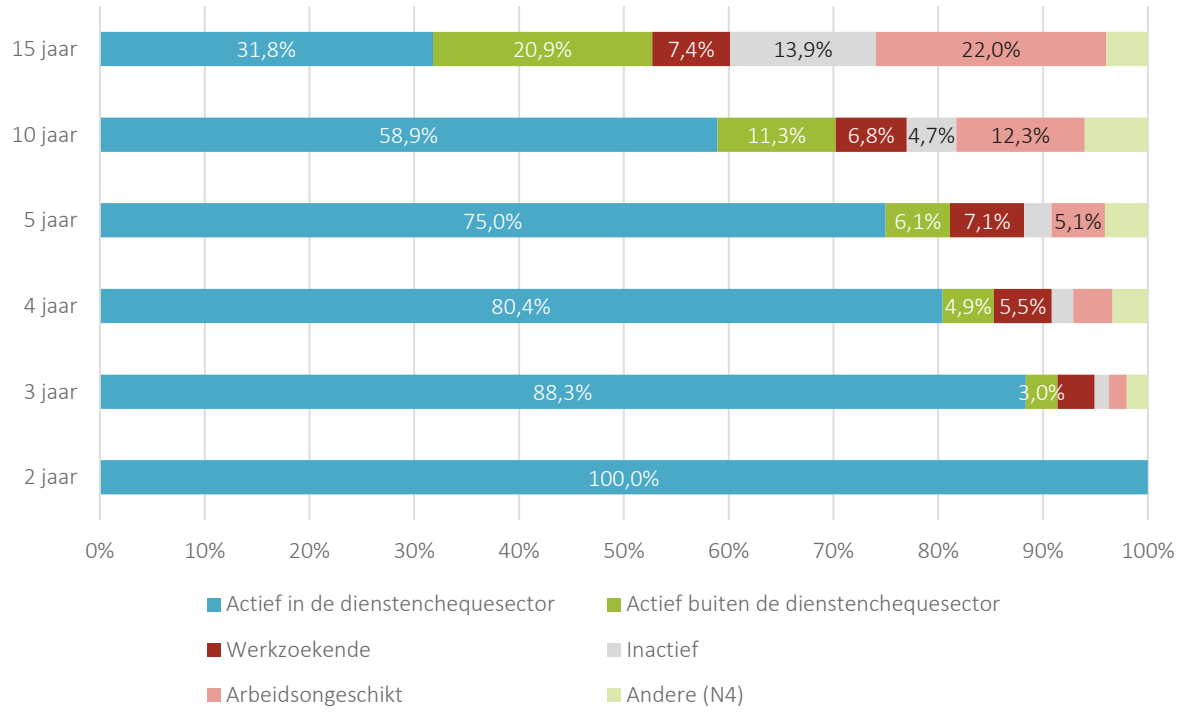


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 44.011)

De volgende figuur is identiek aan de vorige, met dit verschil dat deze figuur enkel kijkt naar de Brusselaars die minstens 2 jaar in de dienstenchequesector hebben gewerkt. We stellen vast dat het

aandeel Brusselaars dat uit het stelsel is gestapt, hoofdzakelijk tewerkgesteld is in een andere sector of arbeidsongeschikt is, of dat nu 5 jaar, 10 jaar of 15 jaar na hun eerste werkdag als huishoudhulp is. Dankzij deze resultaten kunnen we twee mogelijke effecten afbakenen van de dienstenchequesector op de inzetbaarheid van de huishoudhulpen: Enerzijds kunnen we tot onze tevredenheid vaststellen dat er een springplankeffect bestaat in die zin dat een aanzienlijk aantal dienstenchequehuishoudhulpen erin geslaagd is om zich om te scholen naar andere activiteitensectoren en dat de kans om een dergelijke job te vinden groter is voor diegenen die minstens 2 jaar in het stelsel van de dienstencheques gebleven zijn. Anderzijds is het mogelijk dat werken in de dienstenchequesector een negatieve invloed heeft op de gezondheid van een niet te verwaarlozen deel van de huishoudhulpen. 19 % van hen is immers niet langer in staat om te werken 15 jaar na hun eerste werkdag in de dienstenchequesector. Het bestaan van dit effect is des te aannemelijker als we overwegen dat de Brusselaars die minstens 2 jaar in het stelsel van de dienstencheques zijn gebleven, meer kans hebben om zich op termijn in een situatie van arbeidsongeschiktheid of invaliditeit te bevinden dan zij die minder dan 2 jaar als huishoudhulp hebben gewerkt (zie onderstaande figuur).

Figuur 81: Evolutie van de beroepssituatie van de Brusselaars die gedurende een periode van minstens twee jaar actief waren als dienstenchequehuishoudhulp



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 33.250)

We stellen dus voor om deze twee effecten van de dienstenchequesector verder in dit verslag grondiger te onderzoeken.

De Brusselse huishoudhulpen scholen zich voornamelijk om naar sectoren waar ze een schoonmaakactiviteit kunnen blijven uitoefenen, als uitzendkracht of als verkoper in de kleinhandel

De onderstaande tabel geeft in dalende volgorde een overzicht van de paritaire comités van de activiteitensectoren met een aandeel van minstens 1 % van de Brusselaars die erin geslaagd zijn om zich om te scholen na minstens één jaar in het stelsel van de dienstencheques te hebben gewerkt. We zien dat twee types beroepen bijzonder toegankelijk zijn voor hen.

Tabel 7: De activiteitensectoren, bepaald door hun paritair comité, waarin de Brusselaars zich voornamelijk hebben omgeschoold sinds hun werk in de dienstenchequesector

Paritair comité	% van de Brusselse DS-werknemers die zich hebben omgeschoold
302 - Hotelbedrijf	13,4 %
200 - Aanvullend paritair comité voor de bedienden	12,4 %
121 - Schoonmaak	12,4 %
330 - Gezondheidsinrichtingen en -diensten	9,6 %
322 - Uitzendarbeid	8,0 %
323 - Beheer van gebouwen en dienstboden	6,7 %
100 - Aanvullend paritair comité voor de arbeiders	4,4 %
201 - Zelfstandige kleinhandel	4,1 %
311 - Grote kleinhandelszaken	2,8 %
318 - Diensten voor gezins- en bejaardenhulp	2,5 %
337 - Aanvullend paritair comité voor de non-profitsector	2,2 %
202 - Bedienden uit de kleinhandel in voedingswaren	1,6 %
314 - Kappersbedrijf en schoonheidszorgen	1,4 %
152 - Gesubsidieerde inrichtingen van het vrij onderwijs	1,4 %
110 - Textielverzorging	1,3 %
119 - Handel in voedingswaren	1,2 %
329 - Socio-culturele sector	1,2 %
319- Opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten	1,1 %
140 - Vervoer	1,0 %
Andere	11,5 %

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 2.925)

Enerzijds schoolt een aanzienlijk deel van de Brusselaars zich om naar sectoren waarin ze een schoonmaakberoep kunnen blijven uitoefenen. Vooral naar sectoren waarin schoonmaak de hoofdactiviteit is, want we zien dat 12,4 % van de werknemers omgeschoold is naar schoonmaak- en ontsmettingsbedrijven, 6,7 % naar beheer van gebouwen en dienstboden en 1,3 % naar textielverzorging. Daarnaast naar sectoren waarin schoonmaakdiensten moeten worden verricht, zoals hotelbedrijf (13,4 %), gezondheidsinrichtingen en -diensten (9,6 %), gesubsidieerde inrichtingen van het vrij onderwijs (1,4 %) en opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten (1,1 %). We vermelden nog de diensten voor gezins- en bejaardenhulp waar ze mogelijk diensten rond kinderopvang of gezinshulp verlenen, naast diensten van huishoudhulp met sociale tarieven (2,5 %). We merken op dat we gedacht zouden hebben dat een groter aandeel van de dienstenchequehuishoudhulpen zich omgeschoold zou hebben naar deze activiteitensector, maar de lange en zware opleidingen die toegang

geven tot deze beroepen, het gebrek aan vertrouwen en eigenwaarde van de huishoudhulpen, het gebrek aan contacten en verbanden tussen de dienstenchequeondernemingen en de ondernemingen in deze sector en de moeilijke uurroosters (wisselend en soms voor 6.00 u of na 20.00 u) hebben de meeste huishoudhulpen wellicht doen besluiten om zich niet om te scholen naar deze sector.

Anderzijds lijkt een groot deel van de Brusselaars die ooit in de dienstenchequesector hebben gewerkt zich om te scholen tot handelaar en/of kleinhandelaar, aangezien 4,1 % actief is in de zelfstandige kleinhandel, 2,8 % in de grote kleinhandelszaken, 1,6 % in de kleinhandel in voedingswaren en 1,2 % in de handel in voedingswaren. Vervolgens is het nog belangrijk om te vermelden dat 8 % van de omgeschoolde Brusselaars is overgestapt van de dienstenchequesector naar de uitzendsector. Tot slot moeten we vermelden dat een niet te verwaarlozen aantal Brusselaars dat ooit in de dienstenchequesector heeft gewerkt zich heeft omgeschoold naar activiteiten die we niet kunnen identificeren omdat ze behoren tot aanvullende paritaire comités: 12,4 % naar het aanvullend paritair comité voor bedienden, 4,4 % naar het aanvullend paritair comité voor arbeiders en 2,2 % naar het aanvullend paritair comité voor de non-profitsector.

Verschillende maatregelen mogelijk om het door de dienstenchequesector gecreëerde springplankeffect te stimuleren

Uit de vorige resultaten konden we afleiden dat de dienstenchequesector een springplankeffect kon creëren door 10-20 % van de Brusselaars de kans te bieden om werk te vinden in een andere activiteitensector. Dit positieve resultaat moet echter worden gerelativeerd als we bedenken dat 12 % van de Brusselaars al aan het werk was voor ze de overstap maakten naar de dienstenchequesector (zie Figuur 76) en dat de helft uiteindelijk opnieuw werkzoekend, inactief (met of zonder aangegeven inkomen) of langdurig invalide zal worden (zie Figuur 80). Gezien deze vaststelling en ondanks het toenemende belang voor dienstenchequeondernemingen om hun personeelsbestand uit te breiden, moeten we ons zeker afvragen hoe we de dienstenchequehuishoudhulpen kunnen stimuleren om zich om te scholen voor ze opnieuw terechtkomen in een situatie van werkloosheid en zelfs arbeidsongeschiktheid. Dat is de vraag die we hebben gesteld aan de deelnemers van de focusgroepen die we hebben georganiseerd en dit zijn de verschillende antwoorden die we hebben gekregen:

Ten eerste, wat de interne omschakeling betreft, merken we op dat de verticale evolutie binnen de onderneming moeilijk is aangezien de dienstenchequeondernemingen weinig andere beroepen beschikbaar hebben. Omdat de onderneming en de sector zo gespecialiseerd zijn, is er geen ruimte voor de polyvalentie en de diversiteit van de beroepen. Toch zijn er mogelijkheden, ook al blijven dit uitzonderingen en zijn die vaak slechts toegankelijk voor een minderheid:

*"**Administratieve en zelfs managementactiviteiten op het kantoor** enz. zijn zeker interessant, maar dat vereist andere competenties. Het is hen een beetje **valse hoop** geven om over deze kansen te praten. Bovendien is er maar één echte functie in de onderneming, dus we kunnen mensen geen andere kansen bieden."*

*"Sommigen bieden **deeltijdse coachingsjobs** aan door peter/meter te worden van de nieuwe medewerkers om hen op het terrein te begeleiden en gerichte controles uit te voeren, maar de plaatsen zijn beperkt en de meeste ondernemingen beschikken niet over voldoende middelen, want dat vereist een overstap naar PC 200 en elke werknemer moet rendabel zijn"*

*"We hebben een omscholingscel opgericht voor **de vervaardiging van biologische reinigingsproducten**, maar we zijn er niet in geslaagd om veel werkgelegenheid te creëren"*

- Citaten uit de focusgroep over de ondernemingen

Vervolgens zijn er volgens de geraadpleegde experts verschillende sectoren met een tekort aan arbeidskrachten waar de dienstenchequehuishoudhulpen op lange termijn werk zouden kunnen vinden. Ze hadden het onder meer over de sectoren verkoop, logistiek en vooral thuishulp. Ze vroegen zich ook af of het niet beter zou zijn om banen te financieren in deze sectoren die daar behoefte aan hebben, in plaats van alle banen te willen behouden die voldoen aan een vraag die kunstmatig hooggehouden wordt door de overheid en die niet alleen maar gunstige effecten hebben voor degenen die er werken.

*"Het zou ook interessant zijn om de ondernemingen te informeren over de structuren die thuishulp verlenen enz., want **die structuren zijn bij ons niet bekend** en het zou interessant kunnen zijn om contact met hen op te nemen, met name om de overgang voor te bereiden van oudere klanten die geleidelijk minder autonoom worden of om een geleidelijke beroepsovergang te overwegen. Het gewest zou bedrijven en werknemers kunnen helpen om hun omscholingsmogelijkheden beter te leren kennen en bruggen te bouwen. "*

- Citaten uit de focusgroep over de ondernemingen

Het mechanisme dat door de experts en de ondernemingen wordt aanbevolen om de externe omschakeling van de dienstenchequehuishoudhulpen te bevorderen, is dat van de opleiding. De dienstenchequewerkgevers moeten hun huishoudhulpen echte opleidingsmogelijkheden bieden tijdens hun arbeidstijd, met als doel vaardigheden te ontwikkelen die ingezet kunnen worden in specifieke sectoren. De ondernemingen zijn zich er onlangs van bewust geworden hoe belangrijk het is om basisopleidingen informatica te organiseren, zowel met het oog op de ontwikkeling van de vaardigheden als om de sociale band met de collega's en de onderneming te behouden. Bovendien moeten ze de mogelijkheid krijgen om echte opleidingstrajecten te volgen die een certificaat opleveren, zoals gezinshulp, maatschappelijk assistent, kinderoppas of ziekenoppas. De ondernemingen vermelden dat dit enkel mogelijk is door de arbeidstijd van de werknemers te verminderen en hun loon op hetzelfde niveau te houden met behulp van overheidsfinanciering. De deelnemende ondernemingen hebben echter bepaalde beperkingen van de opleidingspraktijken aangehaald die zeker in overweging moeten worden genomen:

*"Veel werkneemsters houden van de veiligheid die hun job biedt. De meeste van onze werkneemsters hebben geen secundair onderwijs gevolgd en zijn **niet gemotiveerd om bijscholingen te volgen**. Degenen die wel met succes de overstap maken, zijn diegenen die er bewust voor kiezen om zich te ontplooien. Het zijn vaak de jongsten (de dertigers) die het risico nemen"*

*"De meesten zijn niet te vinden voor klassieke opleidingen, ze geven er de voorkeur aan om **al doende te leren**"*

*"Een aandachtspunt betreft de **taal** van de opleidingen, die hen ervan kan weerhouden om deel te nemen aan de georganiseerde opleidingen omdat ze de taal niet allemaal beheersen. Een van de eerste dingen die u moet doen, is dus, zeker gezien de resultaten die u ons hebt laten zien, opleidingen Frans of Nederlands aanbieden"*

*"De werknemers zijn enkel van plan om hun studies te hervatten tijdens hun **arbeidstijd** omdat ze hun leven buiten het werk hebben (de meesten zijn mama), waardoor ze (vanwege middelen en beschikbaarheid) geen lange cursussen kunnen volgen. "*

- Citaten uit de focusgroep over de ondernemingen

3 / Situaties van arbeidsongeschiktheid van de dienstenchequewerknemers

In dit hoofdstuk analyseren we in detail de situaties van arbeidsongeschiktheid van de dienstenchequewerknemers op basis van de individuele gegevens van de KSZ aangevuld met de resultaten van de werknemersenquête.

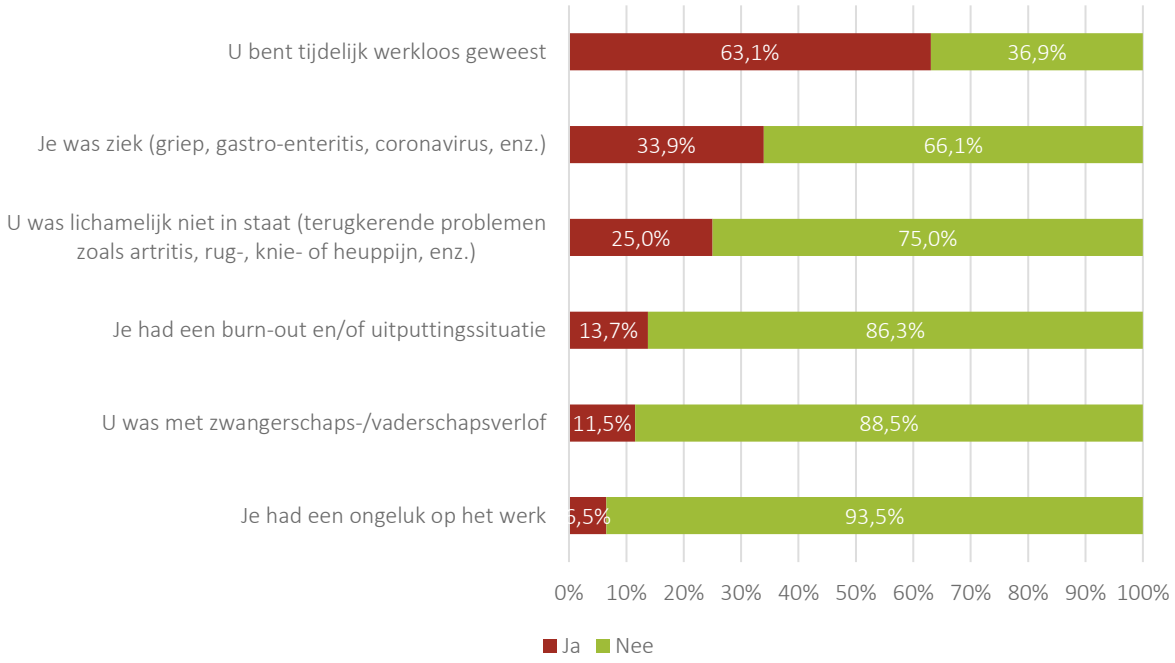
3.1. Arbeidsongeschikte dienstenchequewerknemers

Eén op de vier dienstenchequewerknemers was in 2020 afwezig wegens fysieke arbeidsongeschiktheid

Op basis van de gegevens uit de enquête die we hebben gevoerd bij de werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques kunnen we bepalen welke arbeidsongeschiktheid ze in de loop van 2020 (en niet alleen op 31 december 2019) hebben opgelopen en hoe lang die geduurd heeft.

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur was één op de vier respondenten in 2020 fysiek arbeidsongeschikt. Bovendien zegt 25 % van de respondenten al voor 2020 afwezig te zijn geweest wegens een fysieke ongeschiktheid of ten gevolge van een arbeidsongeval. Dit percentage is beduidend lager voor werknemers met 1 tot 5 jaar anciënniteit (15,8 %) en hoger voor werknemers met meer dan 10 jaar anciënniteit (36,9 %) (zie Tabel 25 in bijlage).

Figuur 82: Bent u in 2020 afwezig geweest op uw werk in de dienstenchequesector omdat u zich in een van de volgende situaties bevond?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tot slot kunnen we nog vermelden dat 9,1 % van de respondenten arbeidsongeschikt was op het ogenblik van het invullen van de vragenlijst. Deze resultaten bevestigen dus dat een groot deel van de werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques, vooral die met een hoge anciënniteit, geen goede fysieke gezondheid hebben. Dit geldt des te meer als we uitgaan van de hypothese dat de

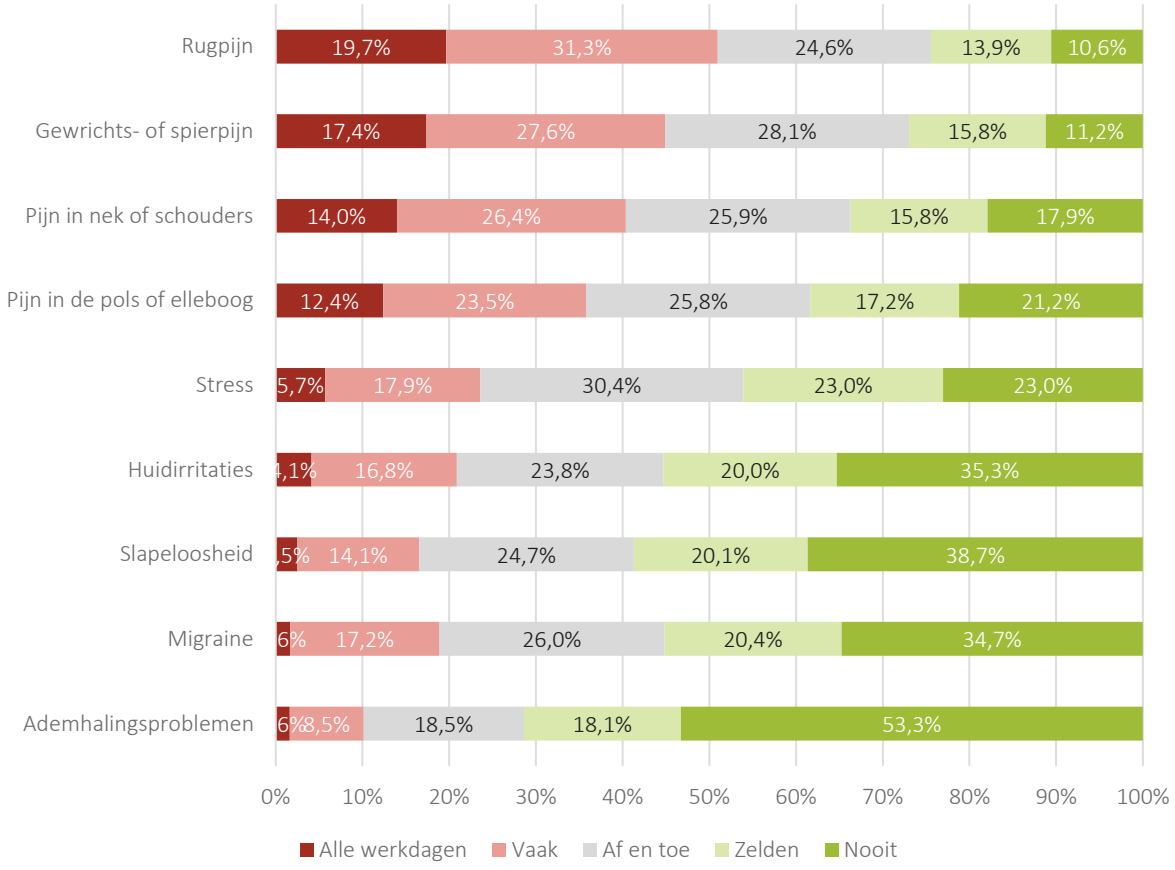
werknemers die arbeidsongeschikt waren op het ogenblik van het invullen van deze enquête relatief gezien minder deelnamen aan de enquête dan de huishoudhulpen die op dat ogenblik nog steeds aan het werk waren.

Daarnaast is het ook interessant om op te merken dat 13,7 % van de respondenten in 2020 afwezig was wegens een burn-out en 33,9 % wegens ziekte. Op basis van de gecombineerde gegevens vermeld in bijlage vernemen we bovendien dat werknemers met minder dan 1 jaar anciënniteit aanzienlijk minder afwezig waren wegens ziekte in 2020 (17,9 % tegenover 33,9 % voor alle respondenten) en vooral dat werknemers met 10 jaar anciënniteit of meer daarentegen vaker afwezig waren wegens lichamelijke ongeschiktheid (34,8 % tegenover 25,0 % voor alle respondenten).

De helft van de respondenten heeft regelmatig rugpijn of meer algemeen gewrichtspijn of spierpijn

Aan de hand van de enquêtegegevens kunnen we ook de gezondheidsproblemen beschrijven die de huishoudhulpen in het Brussels stelsel van de dienstencheques hebben opgelopen. De onderstaande figuur geeft aan hoe vaak de werknemers in het stelsel lijden aan bepaalde gezondheidsproblemen.

Figuur 83: Voorkomen van gezondheidsproblemen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

We stellen vast dat ongeveer de helft van de respondenten vaak – of zelfs dagelijks – last heeft van rugpijn (51 %) of meer in het algemeen gewrichtspijn of spierpijn (45 %). Ook pijn in de nek, schouders, pols of elleboog komt regelmatig voor bij ongeveer 40 % van de respondenten. Nog verrassender is dat 10 % van hen ook ademhalingsproblemen vermeldt. Problemen in verband met stress, huidirritaties, slapeloosheid en migraine komen regelmatig voor bij een vijfde tot een vierde van de respondenten.

Op basis van de gecombineerde gegevens vernemen we bovendien dat werknemers jonger dan 30 jaar en werknemers met minder dan 1 jaar anciënniteit beduidend minder vaak melding maken van rug-, gewrichts- of spierpijn, pijn in de nek of schouders, of aan de pols of elleboog (zie Tabel 24 in bijlage). Daarentegen maken beduidend meer werknemers met 10 jaar anciënniteit of meer melding van rug-, gewrichts- of spierpijn, pijn in de nek of schouders, of aan de pols of elleboog.

Deze pijn wordt met name vermeld in de open antwoorden op de enquête, zoals blijkt uit onderstaande citaten:

"Fysiek zwaar werk en door de jaren heen heb ik mijn gezondheid beschadigd. Rug, gewrichten, huid, oogproblemen als gevolg van het gebruik van huishoudproducten. En dat allemaal voor € 1400-1500. "

"Als huishoudhulp hoop ik het nog 4 jaar vol te houden want ik kan pas over 4 jaar met brugpensioen. Maar omdat ik af en toe last heb van mijn heupen en pezen, en een oude schouderontwrichting, heb ik vaak veel pijn."

- Citaten uit de enquête

Al deze resultaten doen ons dus vermoeden dat het beroep van huishoudhulp meer dan waarschijnlijk leidt tot chronische fysieke pijn bij de dienstenchequewerknemers, waardoor sommigen van hen niet meer in staat zijn om te werken.

Situaties van arbeidsongeschiktheid hebben veel negatieve gevolgen

Naast het inkomensverlies en de gezondheidsproblemen waarmee de betrokken werknemers te kampen hebben, hebben we dankzij de focusgroep met de dienstenchequeondernemingen ook meer inzicht gekregen in de gevolgen die situaties van arbeidsongeschiktheid hebben voor de andere stakeholders van de sector:

*"**De klanten zijn ontevreden** als ze moeten veranderen van huishoudhulp. Het ergste is als het een opeenvolging van kleine certificaten is, omdat we geen oplossingen op lange termijn kunnen vinden voor de klant die telkens andere huishoudhulpen aan de deur krijgt (terwijl een goede relatie en vertrouwen op lange termijn opgebouwd worden) of, erger, waarvoor geen enkele prestatie kan worden geleverd (wat vooral problematisch kan zijn voor oudere en/of afhankelijke gebruikers)."*

*"De sector kampt met een heel slecht imago. Het is dus erg **moeilijk om langdurig afwezigen te vervangen**. Vroeger waren er makkelijk 50 kandidaten voor een job, nu zijn het er amper 3. Bovendien zijn er mensen die solliciteren en je vraagt je dan af wat die komen doen, want ze worden gestuurd door Actiris. Bovendien is het moeilijk om leidinggevend personeel aan te werven: er zijn maar weinig kandidaten. "*

*"Het is **niet evident voor collega's om anderen te vervangen** omdat ze de klant, de locatie, de afstanden niet kennen en op andere tijdstippen moet werken dan gewoonlijk). "*

*"**De ondernemingen moeten zich opmaken voor toenemende financiële problemen** als de absenteïsmecijfers blijven stijgen, zoals dat het geval is in het kader van covid toen het ziekteverzuim sterk is gestegen, vooral als gevolg van de vaccinatie van de werknemers die daarvoor veel medische attesten hebben ingediend. "*

*"Als gesubsidieerde vzw in de sociale economie, staan we ook onder grote druk met betrekking tot de subsidies, want **we hebben maximaal 6 maanden om de werknemer te vervangen als we onze subsidies willen behouden**.*

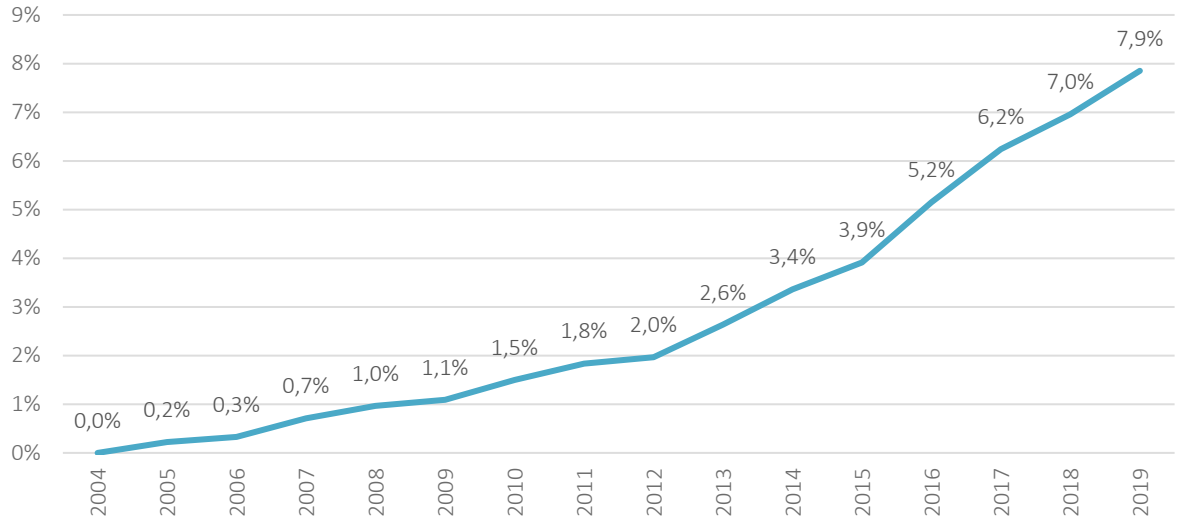
- Citaten uit de focusgroep over de ondernemingen

Aanzienlijke en exponentiële groei van het aandeel Brusselaars met een dienstenchequecontract dat arbeidsongeschikt is

De onderstaande figuur toont de evolutie, op 31 december van elk jaar, van het percentage Brusselaars met een dienstenchequecontract dat zich in een erkende situatie van arbeidsongeschiktheid bevond.

We stellen vast dat maar liefst 7,9 % van de Brusselaars werkzaam in de dienstenchequesector arbeidsongeschikt was op 31 december 2019. Interessant is ook dat dit percentage exponentieel stijgt in de tijd, want in 2010 bedroeg dit slechts 1,5 %, in 2015 3,9 % en in 2018 7 %. Als we bedenken dat het aantal Brusselaars werkzaam in de dienstenchequesector ook sterk gestegen is tussen 2010 en 2019 (zie onze vorige evaluatierapporten), geven de resultaten in de onderstaande figuur aan dat steeds meer Brusselaars niet in staat zijn om hun beroep als huishoudhulp uit te oefenen.

Figuur 84: Evolutie van het percentage Brusselse werknemers met een dienstenchequecontract dat zich in een situatie van arbeidsongeschiktheid bevindt



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 54.356)

De deelnemers aan de focusgroep over de ondernemingen bevestigen unaniem deze resultaten. De ondernemingen bevestigen immers allemaal dat steeds meer werknemers arbeidsongeschikt zijn of gezondheidsproblemen hebben, wat leidt tot een hoog personeelsverloop in hun onderneming:

"Veel werknemers zijn langdurig afwezig: mensen hebben al 5 jaar niet meer gewerkt. "

"Zeer weinig werknemers blijven tot aan hun pensioen"

"Sinds de start van de oprichting van de dienstenchequeonderneming zijn er nog maar 2-3 huishoudhulpen die er van bij de start bij waren"

- Citaten uit de focusgroep over de ondernemingen

Drie bijkomende verklaringen kunnen deze evolutie rechtvaardigen.

- Sommige werknemers slagen er niet in om volledig terug aan het werk te gaan na een periode van ongeschiktheid en worden verplicht om ofwel hun activiteit slechts deeltijds te hervatten, ofwel om opnieuw volledig arbeidsongeschikt te worden.
- De gemiddelde anciënniteit van de werknemers in het stelsel van de dienstencheques stijgt eveneens in de loop der tijd. Met andere woorden, een groter aandeel van de Brusselaars heeft

een hoge anciënniteit in de dienstenchequesector, terwijl deze categorie van werknemers a priori meer risico loopt om gezondheidsproblemen te ondervinden.

- De wet van 26 december 2013 betreffende het eenheidsstatuut verbiedt de mogelijkheid om een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur te beëindigen enkel vanwege langdurige afwezigheid wegens ziekte of ongeval tenzij er een andere wettige reden bestaat. Deze wet zou dus moeten leiden tot een relatieve toename van het aantal arbeidsongeschikte werknemers dat nog steeds een arbeidsovereenkomst heeft in vergelijking met degenen van wie de arbeidsovereenkomst beëindigd werd.

Verder in dit deel van het verslag trachten we om het bestaan van deze drie gevolgen te doorgronden en te bevestigen. We zullen hierbij kijken naar de evolutie, naargelang de jaren of de anciënniteit, van het percentage Brusselaars dat in de dienstenchequesector heeft gewerkt en arbeidsongeschikt is, ongeacht of ze nog een arbeidsovereenkomst hebben (afdeling 3.2), en naar het beroepstraject dat volgde op hun situatie van arbeidsongeschiktheid (afdeling 3.3.)

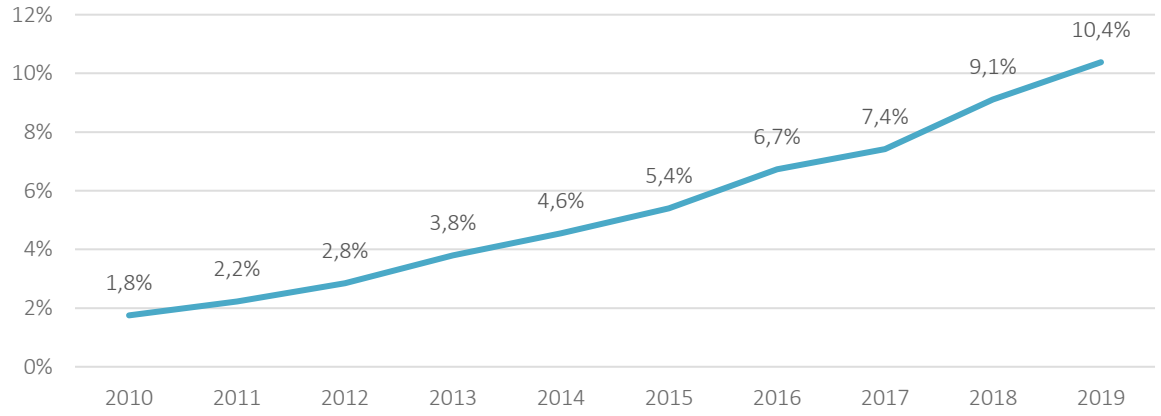
3.2. Arbeidsongeschiktheid met of zonder dienstenchequecontract

In dit deel gaan we de problematiek van de arbeidsongeschiktheid vanuit een ruimer perspectief analyseren. We zullen immers niet langer enkel rekening houden met de huishoudhulpen met een contract in het Brussels stelsel van de dienstencheques, maar met alle Brusselaars die tussen 2004 en 2019 gewerkt hebben als dienstenchequehuishoudhulp. Via deze aanpak zouden we meer te weten moeten komen over de impact van een job als huishoudhulp op de gezondheid van de werknemers.

In de loop der jaren neemt het aandeel van de Brusselaars dat in de dienstenchequesector heeft gewerkt en arbeidsongeschikt is toe

De volgende figuur toont de evolutie van het percentage arbeidsongeschikte of invalide werknemers op 31 december van elk jaar van alle Brusselaars die tussen 2004 en 2019 in de dienstenchequesector hebben gewerkt. We zien dat dit percentage zeer sterk stijgt. Het percentage Brusselaars dat niet in staat is om te werken is immers gestegen van 1,8 % in 2010 naar 5,4 % in 2015 en 10,4 % in 2019.

Figuur 85: Evolutie van 2010 tot 2019 van het percentage Brusselaars dat arbeidsongeschikt is nadat ze in de dienstenchequesector hebben gewerkt

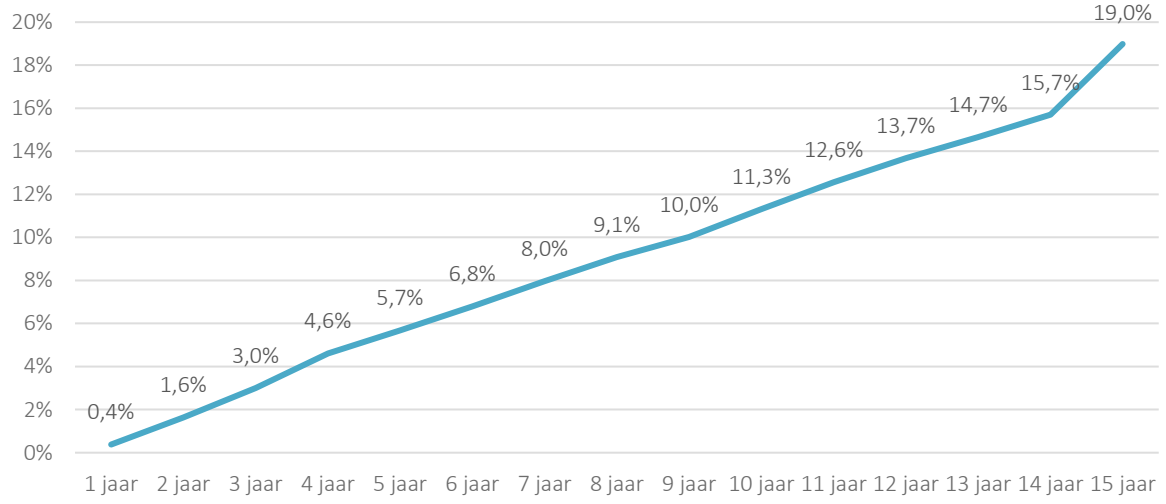


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 54.356)

Deze aanzienlijke toename die in de vorige figuur werd aangetoond, wordt voornamelijk verklaard door de stijging van de gemiddelde anciënniteit van de actieve dienstenchequehuishoudhulpen in de loop

der tijd (in combinatie met de moeilijkheid om opnieuw aan het werk te gaan als huishoudhulp na een arbeidsongeschiktheid, zie het volgende deel). Op de onderstaande figuur zien we immers dat de kans om opnieuw arbeidsongeschikt te worden toeneemt met de anciënniteit van de werknemer: na 5 jaar werken is slechts 5,7 % arbeidsongeschikt, terwijl dit percentage respectievelijk 11,3 % en 19 % bedraagt tien en vijftien jaar na hun eerste werkdag als dienstenchequehuishoudhulp.

Figuur 86: Evolutie van het percentage Brusselaars dat arbeidsongeschikt is nadat ze in de dienstenchequesector hebben gewerkt op basis van het aantal jaren dat verstreken is (minstens één) sinds hun 1e werkdag



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 44.011)

In 2019 heeft meer dan de helft van de Brusselaars die in de dienstenchequesector hebben gewerkt en zich in een situatie van arbeidsongeschiktheid bevinden geen arbeidsovereenkomst meer

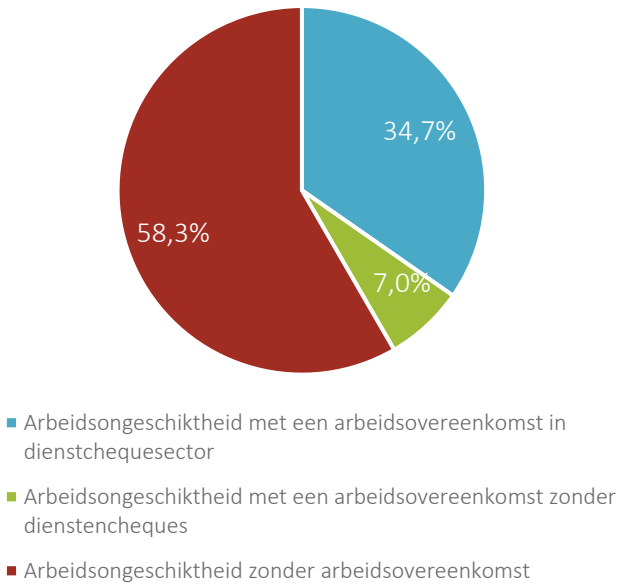
In

Figuur 87 hebben we vastgesteld dat 10,4 % van de Brusselaars die tijdens hun loopbaan in de dienstenchequesector hebben gewerkt, op 31 december 2019 arbeidsongeschikt is. De onderstaande figuur kijkt naar deze arbeidsongeschikte Brusselaars door hen onder te verdelen in 2 categorieën:

- 41,7 % valt onder het stelsel van (volledige of gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid of invaliditeit (na een jaar arbeidsongeschiktheid) maar heeft nog altijd een arbeidsovereenkomst (34,7 % bij een dienstenchequewerkgever en 7 % bij een andere werkgever).
- 58,3 % wordt beschouwd als arbeidsongeschikt of invalide en heeft geen arbeidsovereenkomst meer.

Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen deze twee situaties van ongeschiktheid/invaliditeit, want degenen die nog steeds een arbeidsovereenkomst hebben, hebben op elk moment en gedekt door een medische goedkeuring de mogelijkheid om hun werk volledig of deeltijds te hervatten aan dezelfde loonvoorwaarden als voordien. Dat geldt uiteraard niet voor arbeidsongeschikte/invalide personen van wie de arbeidsovereenkomst beëindigd werd. Deze laatsten bevinden zich dus in een vaak complexere situatie omdat ze opnieuw werk moeten zoeken zonder mogelijkheid tot deeltijdse hervatting. Bovendien kan het zoeken naar werk bijzonder moeilijk zijn voor een werknemer die fysiek en psychisch verzwakt is en gelet op de terughoudendheid van werkgevers om een werkzoekende in dienst te nemen die uit een lange periode van arbeidsongeschiktheid komt.

Figuur 87: De verschillende situaties van arbeidsongeschiktheid (2019)

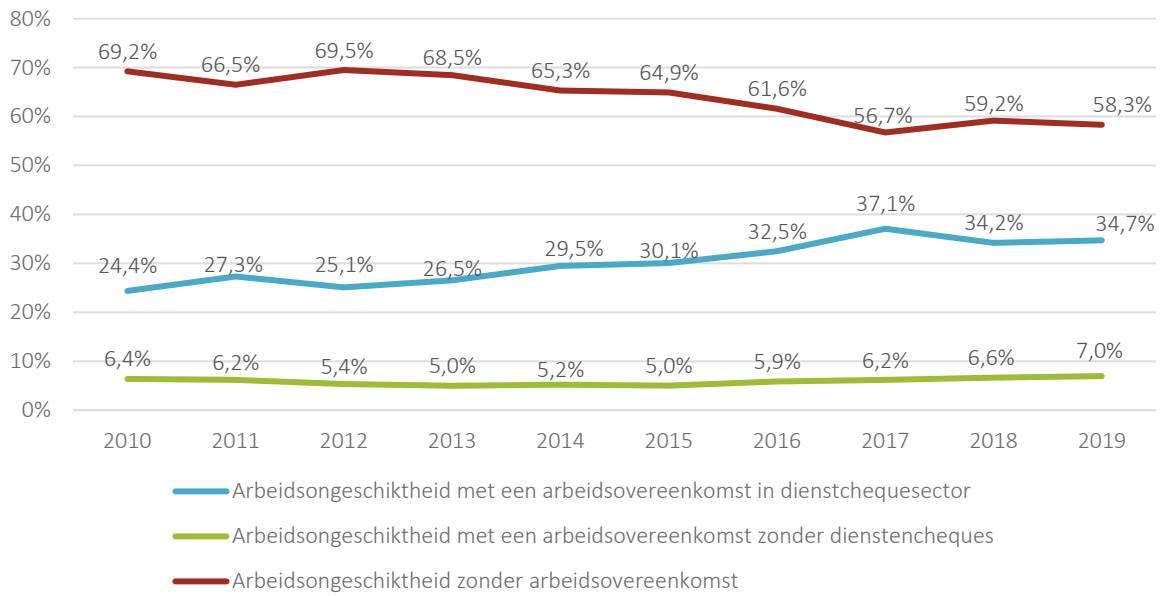


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 5.642)

Steeds meer huishoudhulpen behouden hun contract ondanks een langdurige arbeidsongeschiktheid

De onderstaande figuur analyseert de verschillende situaties van arbeidsongeschiktheid van 2010 tot 2019. Hieruit blijkt duidelijk dat het aandeel van de arbeidsongeschikte Brusselaars van wie het dienstenchequecontract werd beëindigd vanaf 2013 daalt ten voordele van de arbeidsongeschikte Brusselaars die nog steeds een arbeidscontract hebben (dienstenchequecontract of ander contract indien ze het stelsel hebben verlaten). Hoewel de eersten niet minder dan 69,5 % van de Brusselaars vertegenwoordigden die arbeidsongeschikt waren na de uitoefening van het beroep van dienstenchequehuishoudhulp in 2010, bedroeg dat percentage in 2019 nog slechts 58,3 %.

Figuur 88: Evolutie van de verschillende situaties van arbeidsongeschiktheid van 2010 tot 2019



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

Deze evolutie wordt verklaard door de wet van 26 december 2013 betreffende het eenheidsstatuut die de mogelijkheid verbiedt om een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur te beëindigen enkel vanwege langdurige afwezigheid wegens ziekte of ongeval tenzij er een andere wettige reden bestaat. Enkel op voorwaarde dat de werknemer een re-integratietraject heeft gevolgd (door zijn activiteit deeltijds te hervatten op advies van de adviserende geneesheer) dat leidt tot een getuigschrift van ongeschiktheid, wordt de werknemer automatisch ontslagen. De deelnemers aan onze focusgroep over de ondernemingen vermelden dat de re-integratietrajecten bijna nooit leiden tot een volledige werkhervatting:

"De integratietrajecten zorgen voor problemen bij de ondernemingen omdat ze klanten moeten vinden voor deze werknemers terwijl het risico groot is dat zij regelmatig afwezig zijn en 9 keer op 10 leidt tot de attest van ongeschiktheid en de toekenning van een C4. ".

- Citaat uit de focusgroep over de ondernemingen

Hoewel de vaststelling dat het aantal arbeidsongeschikte Brusselaars van wie het dienstenchequecontract beëindigd werd verhoudingsgewijs jaar na jaar afneemt, goed nieuws is voor de werknemers, impliceert dit ook dat dienstenchequeondernemingen verplicht worden om steeds meer langdurig arbeidsongeschikte werknemers onder contract te houden voor wie ze een activiteitenvolume moeten verzekeren als ze hun werk willen hervatten.

3.3. Beroepstraject na een periode van arbeidsongeschiktheid

Een derde van de Brusselaars die arbeidsongeschikt werden als gevolg van hun werk als dienstenchequehuishoudhulp blijft dat langer dan 10 jaar

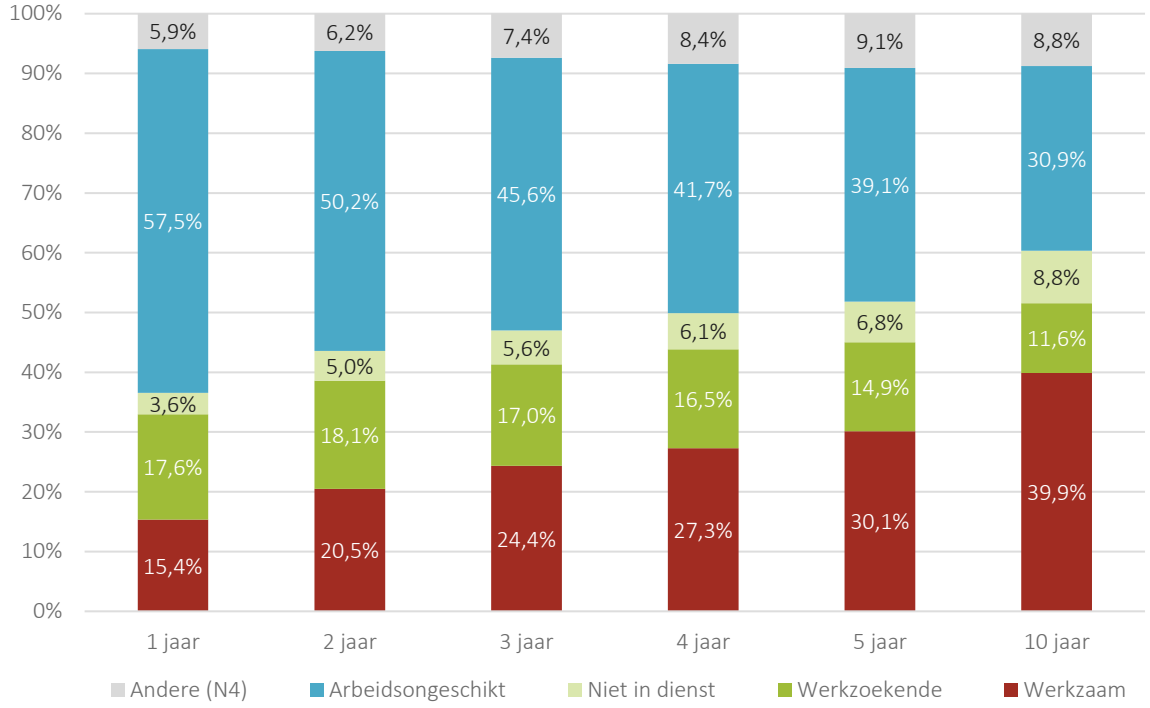
De onderstaande figuur kijkt naar de Brusselaars die in de dienstenchequesector hebben gewerkt en een minstens een maand arbeidsongeschikt zijn geweest, meer bepaald naar hun beroepstraject na deze periode van arbeidsongeschiktheid.

Slechts 15,4 % van hen slaagt erin om volledig terug aan het werk te gaan na minder dan een jaar arbeidsongeschiktheid, terwijl 17,6 % werkzoekend is en dus in staat is om te werken, maar waarschijnlijk niet meer als (dienstencheque)huishoudhulp. Daarentegen koos 3,6 % voor een situatie als inactieve, hetzij door een vrijstelling van inschrijving als werkzoekende te verkrijgen, hetzij door op brugpensioen te gaan. We zien ook dat 5,6 % na een jaar of minder arbeidsongeschiktheid opnieuw het statuut 'andere' heeft, wat betekent dat deze werknemers opnieuw inactief zijn geworden zonder aangegeven inkomen en dat het mogelijk is dat een deel van hen opnieuw aan zwartwerk doet.

Daarnaast is meer dan de helft (57,5 %) minstens één jaar arbeidsongeschikt en zijn ze dus overgeschakeld naar het invaliditeitsstelsel. 39,1 % blijft zelfs minstens 5 jaar arbeidsongeschikt en 30,9 % minstens 10 jaar. Met andere woorden, het lijkt erop dat ongeveer een derde van de Brusselaars die arbeidsongeschikt zijn geworden als gevolg van hun werk als dienstenchequehuishoudhulp dat meer dan 10 jaar blijft, terwijl een ander derde erin slaagt om volledig opnieuw aan het werk te gaan (30,1 % na 5 jaar en 39,9 % na 10 jaar). Het resterende derde wordt op lange termijn ofwel werkzoekende (14,9 % na 5 jaar en 11,6 % na 10 jaar) ofwel inactief met of zonder aangegeven inkomen (15,9 % na 5 jaar en 17,6 % na 10 jaar).

Tot slot is de vastgestelde groei van de laatste jaren (zie hoger) van het aandeel Brusselaars dat in de dienstenchequesector heeft gewerkt en arbeidsongeschikt is nog verontrustender als we bedenken dat slechts 15,4 % na een jaar opnieuw werk vindt, 30,1 % na 5 jaar en 39,9 % in 10 jaar.

Figuur 89: Evolutie van de beroepssituatie van de Brusselaars na een periode van arbeidsongeschiktheid in de dienstenchequesector



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 6.784)

Mogelijkheden tot beroepsomschakeling van de dienstenchequehuishoudhulpen na een periode van arbeidsongeschiktheid

Uit de vorige analyse bleek dat een aantal Brusselse huishoudhulpen erin slaagt om volledig opnieuw aan het werk te gaan nadat ze arbeidsongeschikt waren. Hoewel een meerderheid zijn job als dienstenchequehuishoudhulp opnieuw opneemt, zijn anderen erin geslaagd om zich om te scholen naar andere activiteitensectoren (zie onderstaande tabel). Deze activiteitensectoren zijn grotendeels dezelfde als voor de Brusselaars die in de dienstenchequesector hebben gewerkt, maar zonder een periode van arbeidsongeschiktheid door te maken. We kunnen echter opmerken dat de Brusselaars die een periode van arbeidsongeschiktheid hebben doorgemaakt relatief vaker de overstap maken naar de sectoren 'schoonmaak- en ontsmettingsbedrijven' en 'gezondheidsinrichtingen en -diensten' dan naar de sectoren van 'hotelbedrijf', 'uitzendarbeid' of 'beheer van gebouwen en dienstboden'.

Tabel 8: De activiteitensectoren, bepaald door hun paritair comité, waarin de Brusselse huishoudhulpen zich na hun periode van arbeidsongeschiktheid hoofdzakelijk hebben omgeschoold

Paritair comité	% van de omgeschoolde Brusselse werknemers na arbeidsongeschiktheid	% van de omgeschoolde Brusselse werknemers
121 - Schoonmaak	19,3 %	12,4 %
302 - Hotelbedrijf	11,4 %	13,4 %
330 - Gezondheidsinrichtingen en -diensten	10,9 %	9,6 %
200 - Aanvullend paritair comité voor de bedienden	9,1 %	12,4 %
322 - Uitzendarbeid	7,2 %	8,0 %

100 - Aanvullend paritair comité voor arbeiders	5,2 %	4,4 %
201 - Zelfstandige kleinhandel	4,4 %	4,1 %
318 - Diensten voor gezins- en bejaardenhulp	3,0 %	2,5 %
323 - Beheer van gebouwen en dienstboden	3,0 %	6,7 %
Andere	26,7 %	26,5 %

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ (N = 405)

De omschakeling naar fysiek minder zware beroepen van de huishoudhulpen van wie de gezondheid verzwakt is, is uiteraard de beste oplossing, zowel volgens de experts als volgens de vertegenwoordigers van de ondernemingen die aan onze focusgroepen hebben deelgenomen. Naast het belang van de reeds eerder aangehaalde opleidingspraktijken, werden twee andere middelen vermeld om de beroepsomschakeling te bevorderen van werknemers die niet in staat zijn om hun werk als huishoudhulp op lange termijn te hervatten.

Enerzijds werd voorgesteld hen de kans te geven om, bijvoorbeeld via de uitzendsector, gedurende enkele weken of zelfs maanden andere minder zware beroepen uit te proberen, zonder daarbij het risico te lopen hun arbeidsovereenkomst te verliezen via een integratietraject. Dit mechanisme zou meer arbeidsongeschikte werknemers ertoe aanzetten om te proberen opnieuw aan het werk te gaan, want ze zouden er geen gevolgen van ondervinden als de poging niet zou lukken. Bovendien zou deze praktijk deze werknemers in staat stellen een beschikbare baan te vinden die het best bij hen past.

Anderzijds werd de kwestie van de openstelling van de dienstenchequesector voor andere activiteiten opnieuw besproken. Het zou kunnen gaan om fysiek minder belastend werk, zoals kinderopvang, waardoor huishoudhulpen met een zekere anciënniteit of leeftijd geleidelijk zouden kunnen overschakelen naar deze activiteit om er hun loopbaan te beëindigen.

4 / Doorslaggevende factoren voor arbeidsongeschiktheid in de dienstenchequesector

Een model om de doorslaggevende factoren van de arbeidsongeschiktheid in de dienstenchequesector te kunnen identificeren

Aan de hand van de vorige delen konden we een beeld schetsen van het belang van de problematiek van de arbeidsongeschiktheid in de dienstenchequesector. Het is dan ook van essentieel belang om antwoorden aan te reiken voor deze problematiek. We wilden dus de elementen afbakenen die de kans op gezondheidsproblemen voor de dienstenchequehuishoudhulpen beïnvloeden om zo hefbomen te vinden om in de toekomst het aantal werknemers dat onder het stelsel van arbeidsongeschiktheid of invaliditeit valt te verminderen. We hebben dit in verschillende stappen gedaan:

1. We hebben geprobeerd om met de hulp van de deelnemers aan de focusgroepen voor ondernemingen en experts alle werkpraktijken en -omstandigheden te identificeren die de kans op arbeidsongeschiktheid kunnen beïnvloeden.
2. We hebben de antwoorden op de enquête die in 2021 werd gevoerd bij de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques benut om een variabele te creëren voor elke vooraf afgebakende werkpraktijk en -omstandigheid. Indien eenzelfde werkpraktijk/omstandigheid of soortgelijke werkpraktijken/omstandigheden in meerdere vragen aan bod kwamen, hebben we ze samengevoegd na een controle van hun interne coherentie (hun onderlinge correlatie).
3. We hebben de afhankelijke variabele gecreëerd die het feit weergeeft al dan niet arbeidsongeschikt te zijn geweest in 2020 en/of tijdens het invullen van de vragenlijst, wegens een arbeidsongeval of lichamelijke ongeschiktheid.
4. Vervolgens hebben we de correlatie getest van alle in stap 2 gecreëerde variabelen met de afhankelijke variabele.
5. Daarna hebben we een logistiek regressiemodel uitgevoerd (aangezien onze afhankelijke variabele een binaire variabele is) door alle variabelen die een significante correlatie hadden met de afhankelijke variabele als onafhankelijke variabele te beschouwen.
6. We hebben het regressiemodel dan opnieuw laten draaien door enkel de onafhankelijke variabelen in aanmerking te nemen die een significante impact hadden op de kans om arbeidsongeschikt te worden (p-waarde lager dan 0,10) en door de problemen van multi-collineariteit en overfitting te beperken. We merken op dat we bovendien het effect van de niet-weerhouden variabelen op de verschillende onafhankelijke variabelen van het model hebben getest om na te gaan of ze, indien niet direct, dan wel indirect een effect hadden op de kans om arbeidsongeschikt te worden. De geïdentificeerde indirecte effecten worden vermeld en toegelicht in de onderstaande commentaren.

Tabel 9: Regressie op het feit al dan niet arbeidsongeschikt te worden

Onafhankelijke variabelen	Sterkte en significantie van het effect (Standaardfout)
Constante	-0.777*** (0.257)
Leeftijd	0.014** (0.006)
Anciënniteit	0.072*** (0.014)
Vaste uren en uurroosters	-0.186* (0.098)
Keuze van de uurroosters	-0.374** (0.178)
Kwaliteit van de werkomgeving	-0.051*** (0.018)
Niveau van de fysieke belasting	0.148*** (0.024)
Controle- en opvolgingspraktijken	-0.085* (0.045)
Wederzijdse hulp tussen collega's	-0.344** (0.149)
Isolement op het werk	0.265* (0.148)

Opmerkingen: *** P-waarde <= 0,01; ** P-waarde <= 0,05 en * P-waarde <= 0,1.
Bron: IDEA Consult op basis van de enquêtegegevens (N = 1.706)

Leeftijd, anciënniteit, het niveau van fysieke belasting en zich eenzaam voelen verhogen de kans om arbeidsongeschikt te worden significant

Het is niet verrassend dat leeftijd en anciënniteit beide een positieve impact hebben op de kans om arbeidsongeschikt te worden. Dit resultaat bevestigt dus dat de fysieke gezondheid van de huishoudhulpen verslechtert naarmate ze langer werken in de dienstenchequesector. Bovendien moeten we wijzen op het feit dat het aantal gewerkte jaren ook het risico op een arbeidsongeval verhoogt. Daarom raden de deelnemers aan de focusgroep van experts aan om huishoudhulpen meer verlof toe te kennen op basis van hun anciënniteit en leeftijd.

Het niveau van fysieke belasting kan verschillen van huishoudhulp tot huishoudhulp. Sommigen vinden immers dat ze vaker zware lasten moeten verplaatsen of pijnlijke en/of vermoeiende houdingen moeten aannemen of te veel werk moeten doen in de tijd die ze krijgen (zie Figuur 56). Als de fysieke belasting te hoog is, gaat dit gepaard met pijn die chronisch kan worden en kan leiden tot langdurige arbeidsongeschiktheid. De deelnemers aan de focusgroepen wijzen op het belang om kwaliteitsvol materiaal aan te reiken aan de huishoudhulpen om hun fysieke belasting tot een minimum te beperken, aangezien de meeste chronische aandoeningen verband houden met spier- en skeletaandoeningen. Hiervoor moet minstens materiaal van een minimale kwaliteit worden vereist bij de gebruiker en dit materiaal moet worden gecontroleerd bij het eerste bezoek aan de woning.

Het feit dat de huishoudhulpen zich eenzaam voelen op het werk heeft een positieve invloed op de kans om ooit arbeidsongeschikt te worden, in tegenstelling tot het gevoel te hebben dat ze indien nodig de hulp kunnen inroepen van een collega dat deze kans uiteraard negatief beïnvloedt. Het probleem is dat de sector gekenmerkt wordt door een sterk isolement op het werk door de aard van het beroep van

huishoudhulp (zie Figuur 62). Het lijkt dus essentieel om zoveel mogelijk collectieve tijd te organiseren binnen de onderneming zodat de huishoudhulpen elkaar kunnen leren kennen, ervaringen op het terrein kunnen delen en goede praktijken kunnen uitwisselen. De deelnemers aan de focusgroepen vermelden dat het ook interessant zou kunnen zijn om een huishoudhulp mee te sturen naar de klant om een andere huishoudhulp te helpen indien een prestatie geannuleerd wordt. Door met twee te werken leren ze elkaars realiteit beter kennen en kunnen ze elkaar in de toekomst eventueel vlotter vervangen.

De kwaliteit van de werkomgeving en de controle- en opvolgingspraktijken van de ondernemingen verminderen de kans op arbeidsongeschiktheid aanzienlijk

Logischerwijze heeft de kwaliteit van de werkomgeving van de huishoudhulpen een negatieve invloed op de kans om arbeidsongeschikt te worden. Met andere woorden, het feit dat sommige huishoudhulpen moeten werken in te vochtige, te koude, te warme, te luidruchtige, stressvolle of te rokerige werkplekken of met gevaarlijke loslopende huisdieren (zie Figuur 55), veroorzaakt meer situaties van arbeidsongeschiktheid.

De variabele 'controle- en opvolgingspraktijken' werd samengesteld op basis van 4 vragen: aan een werknemer werd een maximumscore toegekend op voorwaarde (1) dat een lid van zijn onderneming zich naar de woonplaats van de klant begeeft om zich ervan te vergewissen dat de werkomstandigheden er aanvaardbaar zijn, (2) dat zijn onderneming de door de klant gevraagde taken controleert om er zeker van te zijn dat deze toegelaten en realistisch zijn in verhouding tot het voorziene aantal werkuren, (3) dat zijn onderneming gerichte controles organiseert bij de klant wanneer hij er werkt om zich ervan te vergewissen dat alles goed verloopt, en (4) dat hij regelmatig, minstens een maal per jaar, een evaluatiegesprek heeft met een van zijn leidinggevenden om na te gaan of alles goed verloopt op het vlak van zijn gezondheid en met de klanten. Deze praktijken lijken weinig verspreid te zijn (zie Figuur 57) en toch uiterst belangrijk omdat ze de kans om arbeidsongeschikt te worden kunnen verminderen door drie effecten te creëren (er moet echter worden opgemerkt dat de ondertekening van een overeenkomst tussen de klant en de onderneming geen invloed heeft op de kans om arbeidsongeschikt te worden):

- De controlepraktijken hebben een positieve invloed op de kwaliteit van de werkomgeving. Deze praktijken maken het immers mogelijk om een werkomgeving van voldoende kwaliteit voor de huishoudhulp te bevorderen en zelfs om de klant te weigeren als dat niet mogelijk is, ook al kan het voor een bedrijf moeilijk zijn om bewust af te zien van een bron van inkomsten.

> *"Ook begeleiding en ondersteuning zijn essentieel. En ze moeten herhaald worden: eerste bezoek aan de woning + controle, want het is de verantwoordelijkheid van de onderneming om de gebruiker te begeleiden in plaats van de werknemer neen te laten zeggen. Probleem van de dubbele pet van de onderneming: op de (concurrentiële) markt en de omkadering. Ze hebben er geen belang bij om gebruikers te weigeren … Zou die controle niet georganiseerd moeten worden door een externe dienst? Wat is de rol van de onderneming dan nog? ".*
>
> - Citaat uit de focusgroep van experts

- De controle- en opvolgingspraktijken doen het niveau van fysieke belasting dalen. Deze praktijken laten uiteraard toe om de kwaliteit van het materiaal dat de klant ter beschikking stelt van de huishoudhulp te controleren, maar ook om na te gaan of de prestatietijd voldoende is om de woning van de gebruiker schoon te maken.

- De controle- en opvolgingspraktijken beperken het risico dat de gebruiker aan de werknemer vraagt om taken uit te voeren die niet toegelaten zijn door het stelsel van de dienstencheques, wat dan weer het risico op een arbeidsongeval beperkt.

De mogelijkheid om uren en uurroosters te kiezen die niet variëren in de tijd vermindert de kans om arbeidsongeschikt te worden

De deelnemers aan de focusgroepen noemden de arbeidstijd als een van de eerste factoren die het voorkomen van situaties van arbeidsongeschiktheid in de dienstenchequesector verklaren. Het is volgens hen immers zeer moeilijk om een hele carrière lang voltijds te werken (zonder rekening te houden met verplaatsingstijd en daluren) als huishoudhulp zonder chronische gezondheidsproblemen te ondervinden. In het licht van deze vaststelling bevelen de experts aan dat een voltijds loon zou moeten worden toegekend zodra de huishoudhulp 30 werkuren per week (of zelfs minder) presteert.

Helaas is ons regressiemodel niet gekalibreerd om het effect van de gepresteerde werkuren op de arbeidsongeschiktheid aan te tonen[13]. Toch krijgen we interessante resultaten rond twee andere variabelen: de mogelijkheid om werktijden en uurroosters te kiezen en het feit dat deze vast in de tijd zijn. Deze variabelen hebben een negatieve invloed op de kans om arbeidsongeschikt te worden (we merken op dat deze praktijken wijd verspreid zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, zoals we kunnen vaststellen in Figuur 49). In de eerste plaats lijkt het immers belangrijk om te genieten van een regelmatige arbeidstijd en vaste uurroosters om de tijd zo optimaal mogelijk te kunnen verdelen tussen vrije tijd, gezin en werk. Omdat de dienstenchequehuishoudhulpen vaste uurroosters hebben verkleint de kans dat ze zich tussen twee prestaties moeten haasten en zo daalt dus ook het risico op ongevallen. Dit is des te belangrijker omdat de deelnemers aan de focusgroepen voor ondernemingen vermelden dat de helft van de ongevallen gebeurt tijdens verplaatsingen tussen twee klanten omdat ze te gehaast moeten gebeuren. Ze raden dan ook aan korte ritten en lokale prestaties te bevorderen.

De opleidingspraktijken beïnvloeden onrechtstreeks de kans op arbeidsongeschiktheid

Ten slotte toont ons regressiemodel aan dat de mogelijkheid om opleidingen te kunnen volgen bij de instap in het stelsel van de dienstencheques de fysieke belasting drastisch vermindert voor de dienstenchequewerknemers. Het is immers belangrijk om van bij het begin, vooraleer slechte gewoonten ingeburgerd raken, te kunnen leren hoe ze hun werk kunnen organiseren (om zich niet overstelpt of overbelast te voelen) en welke houdingen ze moeten aannemen (om chronische pijn op lange termijn te vermijden). Het belang van deze opleidingspraktijken werd ook benadrukt door de deelnemers aan onze verschillende focusgroepen. Ze benadrukken ook dat het belangrijk zou zijn dat deze opleidingen worden aangevuld met een begeleiding op het terrein door een professioneel ergonoom en mentoren met ervaring als huishoudhulp.

[13] We beschikken niet over tijdreeksen over de arbeidsongeschiktheden. Zo kunnen we geen onderscheid maken tussen twee causale verbanden waarvan we redelijkerwijs kunnen vermoeden dat ze significant zijn: de effecten van de gepresteerde werkuren op de arbeidsongeschiktheid en de arbeidsongeschiktheid op de gepresteerde werkuren.

DEEL 5

Kosten van het stelsel van de dienstencheques

1 / Inleiding

Dit hoofdstuk focust op de budgettaire analyse van het Brussels stelsel van de dienstencheques. Zo genereert het stelsel van de dienstencheques aanzienlijke begrotingskosten voor de gewestelijke entiteiten. Deze kosten bestaan uit de tegemoetkoming aan de ondernemingen, de belastingaftrek voor de gebruikers, de werkingskosten, de kosten van het Gewestelijk Opleidingsfonds en diverse bijkomende steunmaatregelen. Toch levert het stelsel van de dienstencheques ook meerdere directe en indirecte terugverdieneffecten op, maar ook indirecte kosten.

In deze evaluatie berekenen we de brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2020 op basis van een daartoe ontwikkeld model. Dit model gaat verder dan het berekeningsmodel van de begrotingskosten dat in de vorige evaluaties werd gebruikt. Het vorige model beperkte zich immers tot een deel van de directe terugverdieneffecten van het stelsel. Zoals aangegeven in de onderstaande figuur houdt het huidige model zowel rekening met de directe terugverdieneffecten als met de indirecte terugverdieneffecten, maar ook met de indirecte kosten die worden gegenereerd door de dienstencheques.

Figuur 90: Kosten van het stelsel van de dienstencheques

Bron: IDEA Consult

In de onderstaande delen tonen we elk van de elementen voor de berekening van de nettokosten van het stelsel, namelijk:

- de brutokosten van het stelsel;
- de directe en indirecte terugverdieneffecten;
- de indirecte kosten;

Elk van deze elementen om de nettokosten te berekenen wordt eerst toegelicht alvorens de resultaten voor het Brussels Gewest in 2020 voor te stellen.

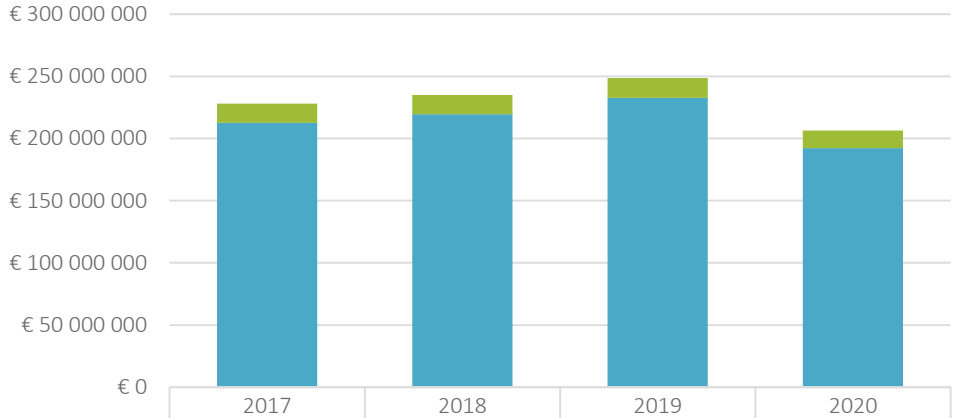
Het is belangrijk op te merken dat de gezondheidscrisis van 2020 zowel een impact heeft gehad op de begrotingskosten als op de terugverdieneffecten van het stelsel. Omdat de methodologie van het model verschilt, maar ook gezien de bijzonderheid van het jaar 2020, kunnen de kosten en terugverdieneffecten van het stelsel niet vergeleken worden met de voorgaande jaren.

2 / Brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques

Daling met 17 % van de kosten van de tegemoetkoming voor de dienstencheques en de belastingaftrek in 2020

Het jaar 2020 werd gekenmerkt door de gezondheidscrisis, die een grote impact had op het gebruik van de dienstencheques. Zoals we konden vaststellen in de analyse van het aantal aangekochte dienstencheques, is de aankoop van dienstencheques in 2020 met 17,5 % gedaald. Logischerwijze leidde deze daling van het aantal aangekochte dienstencheques tot een daling van de begrotingskosten voor de tegemoetkoming voor de dienstencheques en de belastingaftrek met 17 % in 2020. Deze neerwaartse evolutie in 2020 is te zien op onderstaande figuur.

Figuur 91: Evolutie van de kosten van de tegemoetkoming voor dienstencheques en de belastingaftrek



	2017	2018	2019	2020
Kosten van fiscale aftrekbaarheid	15 264 154,00	15 503 169,00	15 961 996,00	14 046 181,65
Tussenkomst ten gunste van Dienstencheques	212 682 673,00	219 456 337,00	232 612 023,00	192 320 683,40

Bron: IDEA Consult

De kosten van het stelsel van de dienstencheques zijn echter niet beperkt tot de tegemoetkoming voor de dienstencheques en de belastingaftrek. Dit geldt des te meer voor het jaar 2020, waarin tijdens de gezondheidscrisis een hele reeks bijkomende steunmaatregelen werden toegekend aan bedrijven en werknemers. Hier gaan we in het volgende deel dieper op in.

De brutokosten van het stelsel van de dienstencheques bedroegen in 2020 243,2 miljoen euro

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, bestaan de brutokosten van het stelsel van de dienstencheques uit de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques (ten belope van € 14,60 vanaf 1 maart 2020), de belastingaftrek (ten belope van 15 %), de omkaderingskosten van het stelsel, de kosten voor de terugbetaling van de opleidingen via het Gewestelijk Opleidingsfonds Dienstencheques en diverse steunmaatregelen, met name betaald educatief verlof en subsidies van sociale ondernemingen en in het bijzonder voor het jaar 2020: de covidsteun voor ondernemingen en de economische werkloosheid voor werknemers.

Figuur 92: Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques

Bron: IDEA Consult

Zoals blijkt uit de onderstaande tabel bedroegen de brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 243,2 miljoen in 2020. Deze kosten bestaan voornamelijk uit de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques (79,1 % van de totale kosten). Voor het jaar 2020 en als gevolg van de gezondheidscrisis werden bijkomende kosten van 5,6 % van de totale kosten geregistreerd als covidsteun voor de ondernemingen en 7,3 % als economische werkloosheid. Ondanks deze aanvullende steun zijn de brutokosten van het stelsel in 2020 gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar. Als we de totale brutokosten van het stelsel vergelijken met het aantal dienstenchequewerknemers in voltijdse equivalenten, blijkt dat een VTE-post in de dienstenchequesector overeenstemt met een begrotingskostprijs van € 23.472 per jaar in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tabel 10: Brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020

Kosten	Bedrag in euro	% van totaal
Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 192.320.683,40	79,1%
Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 14.046.181,65	5,8 %
Kostprijs van Sodexo	€ 2.161.138,95	0,9 %
Omkaderingskosten van de maatregel	€ 410.813,12	0,2 %
Terugbetaling van opleidingen	€ 458.777,00	0,2 %
Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 2.337.400,98	1,0 %
Covidsteun	€ 13.596.411,65	5,6 %
Economische werkloosheid (*benadering*[14])	€ 17.842.889,10	7,3 %
Totale jaarlijkse brutokosten	€ 243.174.295,85	100 %
Jaarlijkse brutokosten per dienstenchequewerknemer in VTE	**€ 23.472**	

Bron: IDEA Consult

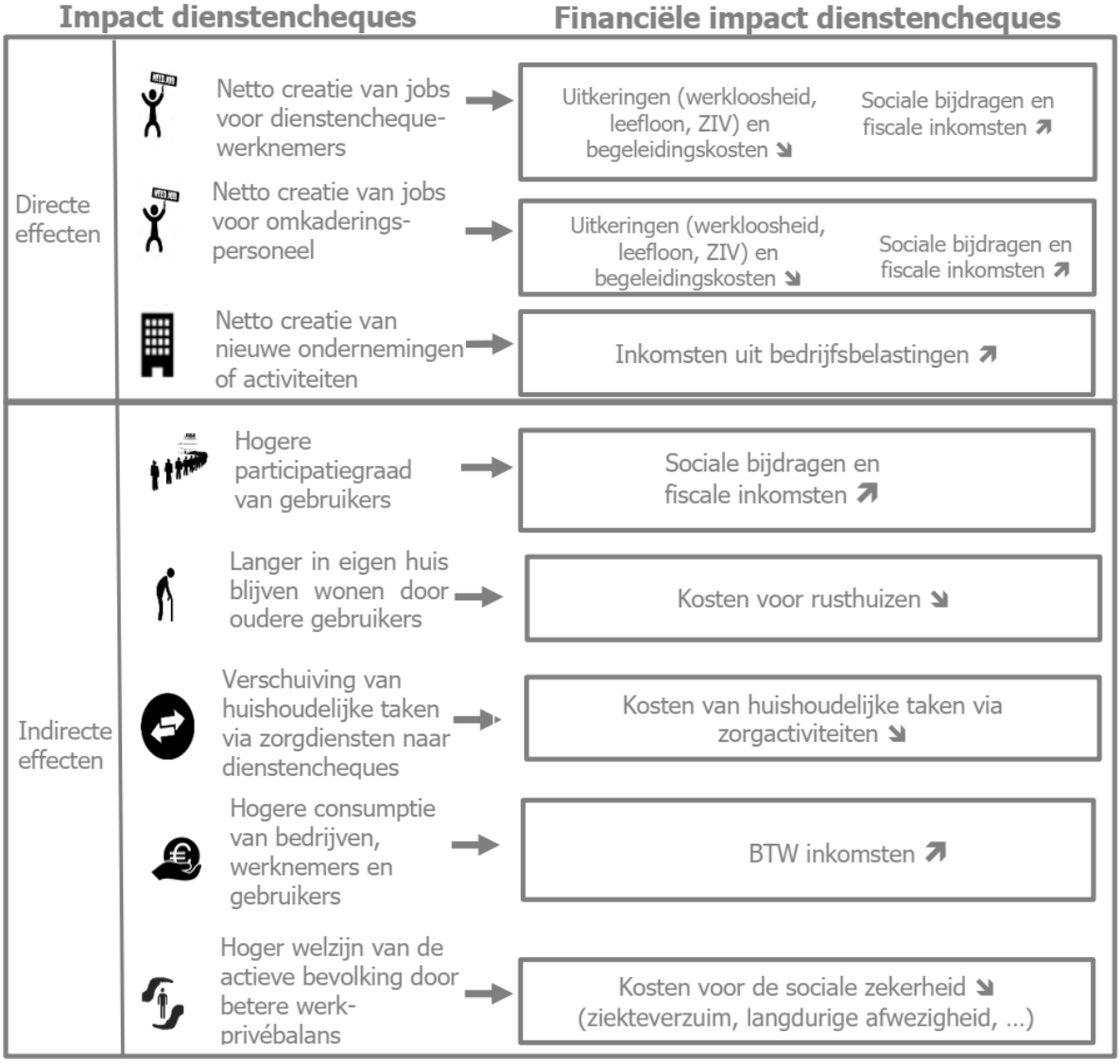
[14] Voor de berekening van de economische werkloosheid baseren we ons momenteel op de enquêtegegevens bij de werknemers. Hiervoor zouden echter nauwkeurigere gegevens van de RVA gebruikt moeten worden.

3 / Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques

De directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques bedroegen 235,5 miljoen in 2020

Het stelsel van de dienstencheques genereert verschillende terugverdieneffecten die schematisch worden weergegeven in de onderstaande figuur. Elk van deze terugverdieneffecten wordt hieronder weergegeven. De resultaten van de berekening van deze terugverdieneffecten zijn overigens opgenomen in Tabel 11. Het is belangrijk te vermelden dat de gezondheidscrisis van 2020 ook een impact heeft gehad op de terugverdieneffecten van het stelsel, met name door de gepresteerde uren van de dienstenchequewerknemers te verminderen en daardoor hun inkomen.

Figuur 93: Directe en indirecte terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Het stelsel van de dienstencheques genereert de volgende directe terugverdieneffecten:

- Nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers: Het Brussels stelsel van de dienstencheques stelde in 2020 20.572 dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel tewerk, dit is het equivalent van 10.360 voltijdse werknemers[15]. Met uitzondering van een deel van de banen (thuiszorgdiensten, OCMW en PWA) die al bestonden voor de invoering van de dienstencheques, zijn al deze banen nieuw. Volgens een studie van HIVA (2019)[16] bedraagt dit vervangingseffect 10 % voor het stelsel van de dienstencheques in België. We houden rekening met dit substitutie-effect om de terugverdieneffecten te berekenen die enkel worden gegenereerd door de nieuwe dienstenchequebanen. Deze nettocreatie van banen leidt tot de volgende terugverdieneffecten:
    - Een daling van de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen, RIZIV en leeflonen[17]. Het is belangrijk om te vermelden dat deze daling ook wordt toegeschreven aan de eerder tewerkgestelde dienstenchequewerknemers. Wij zijn immers van mening dat de creatie van nieuwe banen toelaat om banen vrij te maken in andere sectoren en dus onrechtstreeks ook andere werkzoekenden aan het werk te zetten. Alleen personen die inactief waren vóór hun instap in het stelsel van de dienstencheques genereren geen enkele verlaging van de uitkeringsbetalingen. Het is belangrijk op te merken dat we hier de bedragen van de activeringsuitkeringen die bepaalde dienstenchequewerknemers ontvangen, aftrekken[18]. Uiteindelijk vertegenwoordigt dit terugverdieneffect niet minder dan 23 % van de totale terugverdieneffecten.
    - Een stijging van de inkomsten uit de sociale bijdragen en de PB gegenereerd door dienstenchequewerknemers. Bovendien houden we bij deze berekening rekening met de verminderingen van de sociale bijdragen voor ondernemingen. Volgens de gegevens van de RSZ zijn de sociale bijdragen van de dienstenchequeondernemingen in 2020 met bijna € 40.683.060 verminderd voor dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Gewest. Dit bedrag wordt afgetrokken van de totale sociale bijdragen die de dienstenchequeondernemingen hadden moeten betalen en verminderen dus dit terugverdieneffect. Desondanks is dit terugverdieneffect het grootst en vertegenwoordigt het maar liefst 37,9 % van de totale terugverdieneffecten.
    - Een daling van de administratie- en begeleidingskosten van werkzoekenden met 0,2% van de totale terugverdieneffecten.
- Netto jobcreatie voor het omkaderingspersoneel: Het Brussels stelsel van de dienstencheques heeft 643 werknemers aan het werk gesteld met een begeleidende functie in de dienstenchequesector[19]. Het gaat ook om nieuwe banen die voordien niet bestonden, met uitzondering van een eventueel substitutie-effect, geraamd ter hoogte van het substitutie-effect van de dienstenchequewerkgelegenheid (10 %). De terugverdieneffecten van de creatie van deze banen voor de omkaderingsmedewerkers, met inbegrip van zowel de vermindering van de werkloosheidsuitkeringen als de begeleidingskosten en de stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen, bedragen 7,3 % van de totale terugverdieneffecten.

[15] Gegevens RSZ
[16] Sam Desiere (2019), "The impact of the Service Voucher System on low-skilled employment".
[17] De verdeling van het aantal dienstenchequewerknemers volgens hun vroegere beroepssituatie is gebaseerd op de gegevens van de KSZ.
[18] Op basis van de gegevens van de KSZ.
[19] Dit aantal is gebaseerd op de laatste gegevens over het aantal omkaderingspersoneelsleden in het stelsel van de dienstencheques en woonachtig in Brussel, beschikbaar via de jaarlijkse telling van de RVA (2015), geëxtrapoleerd naar het jaar 2020 op basis van de coëfficiënt van 27 dienstenchequewerknemers per 1 omkaderend personeelslid.

- Netto-oprichting van ondernemingen: Het stelsel van de dienstencheques heeft ook geleid tot de oprichting van nieuwe ondernemingen of de uitbreiding van de activiteiten van bestaande ondernemingen. Een groot deel van deze ondernemingen betaalt ook vennootschapsbelasting (91 %). Uit onze rentabiliteitsanalyse uitgevoerd in 2019 blijkt dat deze vennootschapsbelasting gemiddeld € 0,35 per dienstencheque bedraagt, goed voor 1,8 % van de totale terugverdieneffecten.

Het stelsel van de dienstencheques genereert ook verschillende indirecte terugverdieneffecten, namelijk:

- Grotere arbeidsparticipatie van de gebruikers: Volgens de enquête bij de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 heeft het gebruik van dienstencheques een impact op de arbeidstijd van bijna 17 % van de Brusselse gebruikers die aan het werk zijn. Zo meent 9 % van de actieve gebruikers dat de dienstencheques ertoe hebben bijgedragen dat ze meer uren werken (gemiddeld 6,9 uur), terwijl 8 % ervan uitgaat dat ze zonder de dienstencheques minder uren zouden moeten werken (6,8 uur minder zonder de dienstencheques). Als we deze aantallen extrapoleren naar de volledige populatie van actieve gebruikers die voordien hun huishoudelijke taken niet uitbesteedden[20], schatten we dat het gebruik van dienstencheques het mogelijk heeft gemaakt om ongeveer 1.838 bijkomende VTE-banen te creëren in andere sectoren dan de dienstenchequesector. Deze extra activiteiten genereren extra inkomsten voor de overheid uit sociale bijdragen en belastingen, goed voor 26,3 % van de totale terugverdieneffecten. Het is echter belangrijk om voor dit terugverdieneffect te vermelden dat dit werd berekend op basis van enquêtegegevens uit 2019 en dus geen rekening houdt met het effect van de gezondheidscrisis van 2020 op de werkuren van de gebruikers.
- Verhoogde consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers: Door bijkomende inkomsten voor de dienstenchequewerknemers en het omkaderingspersoneel als gevolg van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques en voor de gebruikers als gevolg van hun aantal bijkomende werkuren gaan zij meer consumeren en zo stijgen ook de btw-inkomsten. Ook dienstenchequeondernemingen betalen, in tegenstelling tot andere ondernemingen, btw op de beheerskosten van hun onderneming. Deze extra inkomsten uit de btw bedragen 2,1 % van de totale terugverdieneffecten.
- Grotere autonomie van oudere gebruikers: Volgens de enquête bij de Brusselse gebruikers in 2019 vindt 39 % van de gebruikers dat het gebruik van dienstencheques hen in staat stelt zelfstandiger te zijn, terwijl 30 % aangeeft dat ze dankzij dienstencheques langer thuis kunnen blijven wonen. Dit kan een niet te verwaarlozen financieel effect hebben door de budgettaire kosten van de rusthuizen te verminderen. Dit is echter moeilijk kwantificeerbaar en werd dus niet opgenomen in onze berekeningen van de terugverdieneffecten.
- Verplaatsing van de huishoudelijke taken van de zorgdiensten naar de dienstenchequesector: Volgens de enquête bij de Brusselse gebruikers die in 2019 werd uitgevoerd, maakte 2 % van de dienstenchequegebruikers gebruik van thuiszorgdiensten voordat ze dienstencheques gingen gebruiken voor hun huishoudelijke taken. Een deel van hen deed nadien geen beroep meer op dit type diensten, maar enkel op dienstencheques, terwijl anderen beide types diensten combineerden volgens hun behoeften. Het is moeilijk om het exacte aantal uren huishoudelijke taken te berekenen dat van de zorgdiensten naar de dienstencheques is overgegaan. Dit terugverdieneffect wordt dan ook niet gekwantificeerd in ons model.

[20] Om het netto-effect van de dienstencheques op de tewerkstelling te meten, zonder rekening te houden met een eventuele vervanging van de voorzieningen voor de uitbesteding van huishoudelijke taken. Volgens de gebruikersenquête in 2020 besteedde 17 % van de Brusselse dienstenchequegebruikers hun huishoudhulpactiviteiten al uit vóór de dienstencheques.

- Verhoging van het welzijn van de gebruikers: Volgens de enquête bij de Brusselse gebruikers in 2019 is 87 % van de gebruikers van mening dat ze een betere levenskwaliteit genieten als gevolg van hun gebruik van dienstencheques. Door deze verhoging van het welzijn van de gebruikers kunnen de kosten voor de sociale zekerheid dalen. Dit is echter moeilijk kwantificeerbaar en werd dus niet opgenomen in onze berekeningen van de terugverdieneffecten.

Uiteindelijk schatten we, rekening houdend met alle meetbare directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020, de terugverdieneffecten op 235,5 miljoen euro.

Tabel 11 : Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020

Type effecten		Financiële impact	Bedrag	% van totaal
Directe terug-verdien-effecten	Nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	Daling van de uitkeringsbetalingen (werkloosheid, arbeidsongeschiktheid …)	€ 54.170.783	23,0 %
		Lagere kosten voor administratie en begeleiding van de werkzoekenden	€ 3.767.437	1,6 %
		Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB	€ 89.246.086	37,9 %
		Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	**€ 147.184.306**	**62,5 %**
	Nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	Daling van de uitkeringsbetalingen (werkloosheid, leefloon …)	€ 5.376.030	2,3 %
		Lagere kosten voor administratie en begeleiding van de werkzoekenden	€ 405.869	0,2 %
		Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB	€ 11.474.027	4,9 %
		Totale terugverdieneffecten van nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	**€ 17.255.926**	**7,3 %**
	Netto-oprichting van ondernemingen	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 4.279.721	1,8 %
	Totale directe terugverdieneffecten		**€ 168.719.953**	**71,6 %**
Indirecte terug-verdien-effecten	Grotere arbeidsparticipatie van de gebruikers	**Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers**	€ 61.927.699	26,3 %
	Verhoogde consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers	Hogere inkomsten uit btw voor de gebruikers	€ 3.310.037	1,4 %
		Hogere inkomsten uit btw voor de dienstenchequewerknemers	€ 172.123	0,1 %
		Hogere inkomsten uit btw voor het omkaderingspersoneel	€ 229.203	0,1 %
		Hogere inkomsten uit btw voor de ondernemingen	€ 1.119.519	0,5 %
		Totaal van hogere inkomsten uit btw	€ 4.830.882	2,1 %
	Grotere autonomie oudere gebruikers	**Lagere kosten voor rusthuizen**	/	/
	Verplaatsing van de huishoudelijke taken van de zorgdiensten naar de dienstenchequesector	**Lagere kosten voor de thuiszorgdiensten**	/	/

	Verhoging van het welzijn van de gebruikers	Lagere kosten voor de sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten		€ 66.758.580	28,4 %
Totale directe en indirecte terugverdieneffecten			€ 235.478.534	100 %

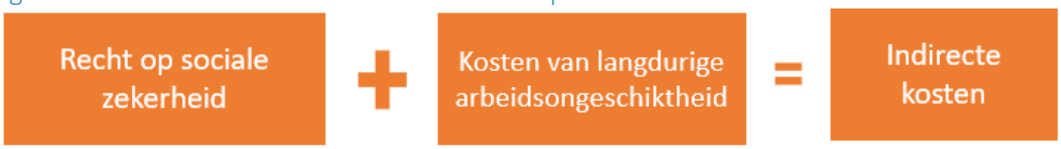
Bron: IDEA Consult

4 / Indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques

De indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques bedroegen 22,0 miljoen in 2020

Het stelsel van de dienstencheques genereert niet alleen directe en indirecte terugverdieneffecten, maar ook indirecte kosten. Zoals blijkt uit de volgende figuur kunnen immers twee indirecte kosten van de dienstencheques geïdentificeerd worden: het recht op sociale zekerheid voor dienstenchequewerknemers en de kosten van langdurig zieke dienstenchequewerknemers. De berekening van deze kosten is opgenomen in Tabel 12 en wordt hierna voorgesteld.

Figuur 94: Indirecte kosten van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Het stelsel van de dienstencheques wordt gekenmerkt door een hoog, langdurig absenteïsme. Zo geven de gegevens van de KSZ voor 2019 aan dat 7,9 % van de Brusselaars die werkzaam zijn in de dienstenchequesector op 31 december 2019 niet kon werken. Dit langdurig absenteïsme brengt aanzienlijke kosten met zich mee voor de sociale zekerheid. Zoals uit de volgende tabel blijkt, worden deze kosten voor 2020 geraamd op 22 miljoen euro.

Bovendien deed een deel van de dienstenchequewerknemers aan zwartwerk vóór hun tewerkstelling in de dienstencheques. Zo verklaart 8,3 % van de totale populatie Brusselse dienstenchequegebruikers dat ze een beroep deden op de markt van zwartwerk voor ze dienstencheques gebruikten. Als we dit aantal extrapoleren ten opzichte van het aantal werknemers, gaan we ervan uit dat 5,5 % van de dienstenchequewerknemers vroeger aan zwartwerk deed[21]. Deze werknemers hebben nu recht op sociale zekerheid en met name op pensioen. Dit zal op termijn bijkomende kosten opleveren voor de overheid, maar dat is moeilijk kwantificeerbaar. Deze indirecte kosten konden dus niet worden berekend, maar het is belangrijk om dit in gedachten te houden bij de analyse van de nettokosten van het stelsel.

Tabel 12: Indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020

Type indirecte kosten	Financiële impact	Bedrag
Kosten voor langdurig zieken	Kosten van de langdurig zieken	€ 22.076.034
Verworven recht op sociale zekerheid	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/
Totale indirecte kosten		**€ 22.076.034**

Bron: IDEA Consult

[21] Indien 8,3 % van de dienstenchequepopulatie vroeger gebruik maakte van zwartwerk, betekent dit dat 9.091 gebruikers een beroep deden op zwartwerk. Aangezien een dienstenchequewerknemer gemiddeld 8 klanten heeft (gemiddeld 22,8 uur werk in het stelsel van de dienstencheques voor gemiddelde prestaties per gebruiker van 2,8 uur) betekent dit dat 1.136 dienstenchequewerknemers of 5,5 % van de dienstenchequewerknemers vroeger aan zwartwerk deed.

5 / Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020

Het Brussels stelsel van de dienstencheques genereert terugverdieneffecten van bijna 89 % van de brutokosten

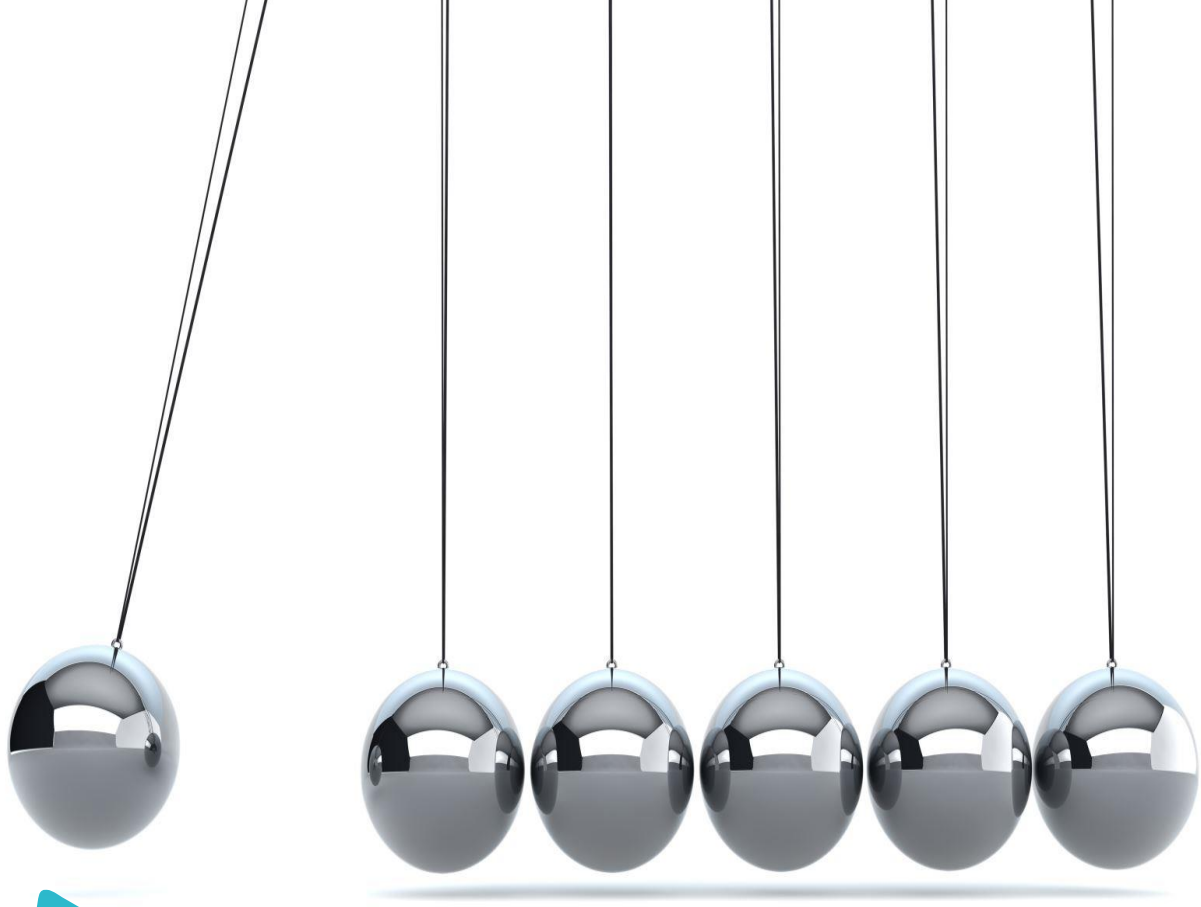
Tot slot vat onderstaande tabel de brutokosten, de directe en indirecte terugverdieneffecten en de indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020 samen. Uit deze tabel blijkt dat, hoewel de brutokosten voor de overheid zeer hoog zijn, het systeem erin slaagt om, door te voldoen aan zijn doelstellingen, deze met bijna 89 % te verminderen. Als we rekening houden met alle kwantificeerbare terugverdieneffecten, genereren de dienstencheques nettokosten van € 2.874 per dienstenchequewerknemer in VTE, voor directe en indirecte brutokosten van € 23.472. Het is echter belangrijk te vermelden dat de gezondheidscrisis van 2020 zowel de kosten als de terugverdieneffecten van het stelsel heeft beïnvloed en dat het dus interessant zal zijn om deze te analyseren tijdens een stabieler jaar.

Tabel 13: Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020

		Totaalbedrag in €	In VTE
Brutokosten	Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 192.320.683	€ 18.564
	Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 14.046.182	€ 1.356
	Kostprijs van Sodexo	€ 2.161.139	€ 209
	Kosten voor de administratie van de maatregel	€ 410.813	€ 40
	Terugbetaling van opleidingen	€ 458.777	€ 44
	Bijkomende subsidies (subsidies voor betaald educatief verlof en subsidies voor sociale ondernemingen)	€ 2.337.401	€ 226
	Covidsteun	€ 13.596.412	€ 1.312
	Economische werkloosheid (*benadering*)	€ 17.842.889	€ 1.722
	Totale brutokosten	**€ 243.174.296**	**€ 23.472**
Directe terugverdieneffecten	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	**€ 147.184.306**	**€ 14.207**
	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	**€ 17.255.926**	**€ 1.666**
	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	**€ 4.279.721**	**€ 413**
	Totale directe terugverdieneffecten	**€ 168.719.953**	**€ 16.286**
Indirecte terugverdieneffecten	Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers	**€ 61.927.699**	**€ 5.978**
	Totaal van hogere inkomsten uit btw	**€ 4.830.882**	**€ 466**
	Lagere kosten voor rusthuizen	/	/
	Lagere kosten voor de thuiszorgdiensten	/	/
	Daling van de kosten voor de sociale zekerheid (ziekte, langdurige afwezigheden …)	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten	**€ 66.758.580**	**€ 6.444**
Directe en indirecte terugverdieneffecten	**Totale directe en indirecte terugverdieneffecten**	**€ 235.478.534**	**€ 22.730**
Indirecte kosten	Kosten van de langdurig zieken	€ 22.076.034	€ 2.131
	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte kosten	**€ 22.076.034**	**€ 2.131**
Nettokosten		**€ 29.771.796**	**€ 2.874**

Bron: IDEA Consult

Het is echter belangrijk op te merken dat de meeste terugverdieneffecten zich situeren op het niveau van de federale overheid terwijl de brutokosten op het niveau van de gewesten liggen. De meeste terugverdieneffecten – met uitzondering van de kostenbesparingen voor de begeleiding van werkzoekenden, met 25 % van de inkomsten van de PB als gevolg van de financieringswet, maar ook de daling van de kosten van de rusthuizen en de thuiszorgdiensten, die echter niet kunnen worden gekwantificeerd – hebben immers betrekking op federale bevoegdheden en zijn dus ten voordele van dit bevoegdheidsniveau.



DEEL 6

Conclusies en aanbevelingen

1 / Inleiding

In dit verslag werd de evaluatie 2020 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorgesteld. Naast de jaarlijkse analyse van het aantal uitgegeven/aangekochte Brusselse dienstencheques en van de 3 belangrijkste actoren van het stelsel, had dit verslag tot doel het beroepstraject van de dienstenchequehuishoudhulpen te bestuderen en dieper in te gaan op de kwestie van de arbeidsongeschiktheid in verband met de kwaliteit van het werk en de arbeidsvoorwaarden die worden voorgesteld in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Bovendien werd de berekening van de nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques dit jaar verder uitgewerkt door rekening te houden met de indirecte terugverdieneffecten en kosten, naast de directe terugverdieneffecten. Deze conclusie bevat dus de volgende onderdelen:

- Belangrijkste conclusies over de omvang van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Belangrijkste bevindingen over de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Belangrijkste bevindingen over het beroepstraject en gezondheid op het werk van de dienstenchequehuishoudhulpen;
- Belangrijkste conclusies over de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

We sluiten dit hoofdstuk af met de belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

2 / Belangrijkste conclusies over de stand van zaken 2020 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Belangrijke daling van het aantal aangekochte dienstencheques in 2020

De jaarlijkse stijging van het aantal aangekochte dienstencheques waargenomen in 2017 (+1,6 %), 2018 (+1 %) en 2019 (+2,7 %) is in 2020 onderbroken als gevolg van de lockdownmaatregelen die de regering heeft genomen in het kader van de gezondheidscrisis. Het jaar van de gezondheidscrisis wordt immers gekenmerkt door een daling van het gebruik van Brusselse dienstencheques met 17,5 %. Deze daling is voornamelijk te wijten aan een sterke daling van de gemiddelde gebruiksfrequentie van dienstencheques. Want, daar waar het gemiddelde aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker 146 bedroeg in 2019 (wat overeenstemt met 2,8 uur per week), daalde dit aantal tot 123 dienstencheques in 2020 (wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,4 uur per week).

De gevolgen van de gezondheidscrisis zijn echter tijdelijk, aangezien deze resultaten vooral eerder te verklaren zijn door de keuze van bepaalde gebruikers om tussen maart en mei 2020 geen dienstencheques meer te kopen dan door een daling van de gebruiksfrequentie van dienstencheques door alle gebruikers over het hele jaar. In 2021, na deze crisisperiode, zal de situatie dus opnieuw normaal worden.

Het is ook interessant op te merken dat het gebruik van elektronische dienstencheques blijft toenemen. Dit percentage stijgt al enkele jaren en kende een zeer sterke stijging tussen 2016 en 2017 (toename van 31,7 %). In 2020 maakt meer dan de helft (58 %) van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nu gebruik van elektronische cheques. Wat het aantal aangekochte dienstencheques betreft, is het aandeel elektronische dienstencheques eveneens significant gestegen, van 41,6 % in 2017 naar 55,5 % in 2020, dit is een groei van 33 %.

Voortzetting van het fenomeen van concentratie en vermindering van het marktaandeel van de Brusselse ondernemingen

Het Brussels stelsel van de dienstencheques telde in 2020 538 actieve ondernemingen, waarvan 233 hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hadden. De helft (57 %) van de ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft dus zijn maatschappelijke zetel buiten het Gewest. Terwijl we in 2019 voor het eerst sinds 2013 een stabilisatie van het aantal actieve Brusselse ondernemingen vaststelden, zien we in 2020 bovendien een daling van 6 % van het aantal van deze ondernemingen, die doet denken aan de dalende trend die werd vastgesteld tussen 2016 en 2018 (tussen 5 en 7 procent per jaar). We kunnen ons dan ook afvragen of deze hernieuwde daling enkel toe te schrijven is aan de gezondheidscrisis en aan de ontegenzeggelijk negatieve gevolgen ervan voor de financiële gezondheid van de bedrijven, dan wel of deze integendeel kadert in een structurele daling op langere termijn.

Hoewel de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel slechts 43,3 % van de in het BHG actieve dienstenchequeondernemingen vertegenwoordigen, domineren ze de markt aangezien 85,4 % van de Brusselse dienstencheques aan hen werd terugbetaald. We merken echter op dat het marktaandeel van de Brusselse ondernemingen afneemt, want het is gedaald van 86,3 % in 2019 tot 85,4 % in 2020. De crisis zou de Brusselse ondernemingen dus harder hebben getroffen ten voordele van ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen (van 11,1 % in 2019 naar 12 % in 2020).

De gezondheidscrisis heeft ook de tendens van de concentratie van de ondernemingen in de hand gewerkt, die we in de vorige evaluatierapporten hadden aangetoond. Dit wordt verklaard door het gecombineerde effect van een daling van het aantal ondernemingen met de toename van hun omvang, hier begrepen als het personeelsbestand waarover ze beschikken. De meeste ondernemingen die in 2020 nog steeds actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques zouden er niet alleen in geslaagd zijn om hun personeelsbestand te behouden tijdens de periode van de gezondheidscrisis, maar om dit zelfs te verhogen door de werknemers over te nemen van de ondernemingen die hun activiteiten in de loop van 2020 hebben stopgezet. We hebben bovendien kunnen vaststellen dat steeds minder kleine ondernemingen actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Ten slotte zijn het, net als in de voorgaande jaren, voornamelijk de private handelsondernemingen die de markt van de Brusselse dienstencheques domineren in 2020. In 2020 zijn ze goed voor 77,1 % van de ondernemingen die actief zijn in Brussel, terwijl ze 94,3 % van de Brusselse werknemers tewerkstellen en bijna 95,9 % van de Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd. Wat de ondernemingen betreft die gevestigd zijn in het Brussels Gewest, hier zijn de private handelsondernemingen dit keer goed voor maar liefst 84,5 % van het totaal, een percentage dat significant is gestegen ten opzichte van 2019 (+1,1 %) in vergelijking met alle andere types ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques, met uitzondering van de natuurlijke personen.

Sterke daling van het aantal actieve werknemers, voornamelijk 50-plussers en werknemers met kinderen

In 2020 waren 20.218 dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en waren 26.730 werknemers werkzaam in het Gewest. Dit betekent voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een totaal van ongeveer 10.360 voltijdse equivalenten (VTE's).

Net als elders heeft de gezondheidscrisis ook hier een einde gemaakt aan drie opeenvolgende jaren van groei. Het aantal werknemers, dat in 2019 ongeveer 28.000 bedroeg, is sterk gedaald in 2020 (-4,2 %) tot ruim onder het niveau van 2017 (27.555 werknemers). Deze vaststelling kan *a priori* worden verklaard door de COVID-19-gezondheidscrisis waardoor bepaalde ondernemingen gedwongen werden hun activiteiten stop te zetten en geen aanwervingsplan op te starten of zelfs een deel van hun personeel te laten afvloeien. Interessant om op te merken is dat de daling van het aantal werknemers sterker was bij werknemers woonachtig buiten Brussel. Terwijl het aantal niet-Brusselse werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques met 12,3 % is gedaald, is het aantal Brusselse werknemers slechts met 1,3 % gedaald.

Bij de VTE's is de daling veel groter. Tussen 2016 en 2019 steeg dat aantal met iets meer dan 2 procent, waarna in 2020 een daling van 19,9 procent werd opgetekend. De evolutie van deze twee indicatoren geeft aan dat, in een reactie op de gezondheidscrisis en de daling van de vraag naar dienstencheques, de ondernemingen er gewoonlijk voor gekozen hebben om het aantal betaalde uren van hun werknemers te verminderen in plaats van over te gaan tot ontslag.

In vergelijking met andere activiteitensectoren trekt de dienstenchequesector verhoudingsgewijs veel meer Brusselaars aan van het vrouwelijke geslacht (95,6 % tegenover 45,5 % bij de Brusselse beroepsbevolking), ouder dan 50 (32,3 % tegenover 26,7 %), met kinderen (65,5 % tegenover 55,6 %) en van niet-Belgische afkomst (97,8 % tegenover 71,1 %). Bovendien blijkt dat de tewerkstelling in de dienstenchequesector meer gevestigd is in de armste gemeenten van het Gewest, met name in Anderlecht en Sint-Gillis. Dit profiel bevestigt de integratiefunctie van het stelsel van de dienstencheques voor de meest kwetsbare werknemers die ver van de arbeidsmarkt staan.

Bepaalde categorieën van werknemers lijken zwaarder getroffen te zijn door de gezondheidscrisis. Met name het aandeel actieve werknemers 'ouder dan 50 jaar' daalde van 34,1 % in 2019 naar 32,3 % in 2020, terwijl dit cijfer de voorgaande jaren zeer sterk steeg. Het zou kunnen dat de werknemers ouder dan 50 jaar, in de context van de gezondheidscrisis, vaker beschouwd werden als een risicogroep en dus meer moeite hadden om werk te vinden. Ook het aandeel van de Brusselse dienstenchequewerknemers met kinderen daalt voor het eerst sinds verschillende jaren. In 2020 zijn deze werknemers nog maar goed voor 65,5 % van alle werknemers tegenover 70,5 % in 2019. Dit is waarschijnlijk ook te wijten aan de crisis. Dienstenchequewerknemers met kinderen ten laste hebben immers hun arbeidstijd moeten verminderen of zijn moeten stoppen met werken omdat ze geen opvang hadden voor hun kinderen tijdens de lockdown toen de scholen gesloten waren.

Ook het aantal gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques daalt

In 2020 gebruikten 109.533 Brusselaars minstens één Brusselse dienstencheque, wat overeenstemt met een jaarlijkse daling van 2,4 %, terwijl we sinds de regionalisering van het stelsel in 2016 een gestage groei zagen van het aantal gebruikers (2 tot 3 % jaarlijks). Deze evolutie wijst erop dat in 2020 minder Brusselaars de beslissing nemen om voor het eerst dienstencheques te gebruiken. We merken ook op dat hoewel de lockdowns bepaalde Brusselaars ertoe hebben aangezet om geen dienstencheques meer te gebruiken, dit effect nog niet volledig naar voren komt in onze resultaten, die rekening houden met alle gebruikers die minstens een Brusselse dienstencheque hebben gekocht in 2020, zelfs al werd die gekocht voor maart 2020.

De daling van het aantal gebruikers betreft voornamelijk de Brusselaars jonger dan 45 jaar (-4,5 %). Het lijkt er dus op dat het de jongsten zijn, namelijk zij die *a priori* de laagste inkomens verdienen, die tijdens deze gezondheidscrisis geen dienstencheques konden beginnen of blijven gebruiken. In 2020 werden de reeds sterk toegenomen verschillen tussen de jonge gebruikers, die ondervertegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, en de oudere gebruikers nog in de hand gewerkt.

Als we kijken naar het profiel van de gebruikers en dit vergelijken met de beroepsbevolking in Brussel, blijkt dat de dienstenchequegebruikers verhoudingsgewijs vaker woonachtig zijn in de rijkste gemeenten van het Gewest, ouder zijn dan gemiddeld (24,8 % van gebruikers is ouder dan 65 jaar tegenover 16,9 % in de totale bevolking), vaker van Belgische afkomst zijn (46,6 % tegenover 23,0 %), vaker geen kinderen hebben (53,1 % tegenover 51,5 %), ook vaker aan het werk zijn (61,2 % tegenover 44,9 %), voornamelijk in een voltijdse betrekking (73,6 % tegenover 67,2 %) en gemiddeld meer verdienen dan een niet-gebruiker (74,5 % heeft een gemiddeld brutodagloon van meer dan 140 euro tegenover 39,2 % van de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder).

3 / Belangrijkste bevindingen over de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Grote daling van het aantal betaalde werkuren in 2020

Het aantal werkuren gepresteerd door de dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest was relatief stabiel tussen 2016 en 2019. In 2019 werd een dienstenchequewerknemer gemiddeld vergoed voor 22,9 werkuren per week. Dit gemiddelde, dat hoger is dan in de andere twee gewesten van het land, gaat in 2020 duidelijk in dalende lijn als gevolg van de gezondheidscrisis. In het bijzonder tijdens de fase van de strikte lockdown van de bevolking. Hoewel dit cijfer daarna opnieuw stijgt, zal het jaargemiddelde voor heel 2020 nog maar 18,6 uur bedragen (een daling van 18,8 % ten opzichte van 2019).

De resultaten van de enquête van IDEA Consult bij 2.994 Brusselse dienstenchequewerknemers tonen bovendien aan dat een grote meerderheid van hen volgens hun arbeidsovereenkomst meer dan halftijds werkt (93,8 %) terwijl 18,6 % voltijds werkt. De meerderheid van de dienstenchequewerknemers werkt niet voltijds en dat is volgens de enquête meestal (87,8 %) uit vrije keus. Deze keus wordt wellicht ingegeven door de organisatie binnen het gezin (de meeste werknemers zijn vrouwen met kinderen) of omdat het fysiek zwaar werk is en moeilijk is om meerdere klanten per dag te combineren.

De werknemers werden ook bevraagd over de organisatie van hun werkrooster. Een grote meerderheid geeft aan hun werkrooster tijdig te ontvangen (89,9 %), hun werkrooster te kunnen kiezen (79,2 %), vaste werkroosters te hebben (81,4 %) en wekelijks eenzelfde aantal uren te werken (73,7 %). In tegenstelling tot deze eerder positieve resultaten is een kwart van de werknemers van mening dat ze onvoldoende rusttijd hebben tussen twee klanten en meer dan een derde van de werknemers (38,7 %) geeft aan werkdagen van meer dan 8 uur te presteren (inclusief reistijd tussen klanten).

Wat het uurloon betreft, verdient een dienstenchequewerknemer die in Brussel woont gemiddeld € 12,10 per uur, wat overeenstemt met een loonsverhoging van 2,2 % ten opzichte van 2019. Het equivalent in maandelijks brutoloon van een Brusselse dienstenchequewerknemer wordt echter geschat op 975 euro, wat ver onder de armoedegrens ligt. Dit bedrag houdt echter geen rekening met de eventuele economische werkloosheid die dienstenchequewerknemers ontvingen in 2020 ten gevolge van de gezondheidscrisis.

Arbeidsomstandigheden die door de meerderheid van de werknemers als toereikend worden beschouwd

De enquête van IDEA Consult leverde ook veel informatie op over de inhoud van het werk en de arbeidsvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers.

Via de enquête werd een analyse gemaakt van de gebruiksfrequentie van een reeks schoonmaakproducten, van het beschikbare materiaal, maar ook van hoe vaak er gewerkt wordt in omgevingen die als ongezond kunnen worden beschouwd. In het algemeen blijkt hieruit dat de meeste producten gebruikt door dienstenchequewerknemers toegelaten zijn en niet gevaarlijk zijn voor hun gezondheid, dat de meeste werknemers toegang hebben tot voldoende kwaliteitsvol materiaal en dat ze hun activiteiten uitoefenen in een gezonde omgeving en zonder risico voor hun veiligheid. Bij deze opmerkingen moeten echter enkele kanttekeningen worden geplaatst. Hoewel verboden producten minder vaak worden gebruikt, blijven ze toch aanwezig in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Wat het materiaal betreft, verklaart een klein, maar toch niet te verwaarlozen aantal

dienstenchequewerknemers dat ze nog steeds moeten werken met materiaal van slechte kwaliteit. Wat tot slot de omgeving betreft, zijn bepaalde waarnemingen meer verontrustend. Maar liefst een vijfde van de werknemers geeft aan dat ze minstens soms in te warme of te koude ruimtes werken.

De resultaten zijn minder positief als het op werkinhoud aankomt. Eerst en vooral konden we bevestigen dat het werk als huishoudhulp grotendeels bestaat uit schoonmaken en strijken. Een andere belangrijke vaststelling die we kunnen maken, is echter dat bijna de helft van de werknemers zich regelmatig uitgeput voelt door hun werk en regelmatig of dagelijks pijnlijke en/of vermoeiende houdingen moet aannemen. Deze vaststelling houdt met name verband met de verwachting van de klanten, aangezien bijna een kwart van de werknemers verklaart dat hun klanten hen vragen te veel te doen tijdens de prestatie, terwijl meer dan een op de tien werknemers zegt taken te moeten uitvoeren die niet toegelaten zijn in het kader van het stelsel van de dienstencheques.

We hebben ook kunnen peilen naar de kwaliteit van de relaties met collega's en klanten. De dienstenchequewerknemers onderhouden de overgrote meerderheid van de tijd respectvolle vertrouwensrelaties met hun klanten (91,6 %). Belangrijk is wel dat 9,4 % van de werknemers aangeeft zich (helemaal) niet gewaardeerd te voelen door hun klanten. Hoewel de meeste respondenten aangeven goed overeen te komen met hun collega's (61,2 %), zegt bijna een kwart zich eenzaam te voelen op het werk.

Verder geeft ruim 80 % aan (zeer) tevreden te zijn over de onderneming waarvoor ze werken. Slechts 65 % van hen is dan weer (zeer) tevreden over hun baan. Verontrustender is dat iets minder dan de helft van de werknemers niet van plan is om tot aan hun pensioen in de dienstenchequesector te blijven werken en dit vooral omwille van het zware beroep en de loonvoorwaarden.

Tot slot hebben we vastgesteld dat de gezondheidscrisis over het algemeen een negatieve impact heeft gehad op het welzijn van de huishoudhulpen, door de frequentie van de ontmoetingen met collega's, de financiële inkomsten, het veiligheidsgevoel en de opleidingspraktijken van de werknemers te verminderen en tegelijkertijd de stress bij de werknemers te verhogen. De meerderheid van de werknemers geeft overigens aan dat ze beschermingsmiddelen hebben ontvangen, maar niet noodzakelijk voldoende.

De meerderheid van de werknemers vindt dat ze voldoende ondersteund worden door hun onderneming, ook al betreuren ze een gebrek aan omkadering van de prestaties bij de gebruiker en een gebrek aan teamvergaderingen

De enquête was ook een goede gelegenheid om de kwestie van de triangulatie van de diensten te bespreken, die hier wordt bekeken vanuit het oogpunt van de kwaliteit van de ondersteuning die dienstenchequeondernemingen bieden aan hun werknemers. Zo konden verschillende vaststellingen worden gedaan met betrekking tot de praktijken van de ondernemingen. Over het algemeen blijkt dat een meerderheid van de ondernemingen (meer dan 70 %) een omkadering van hun dienstenchequewerknemers lijkt te voorzien die voldoende lijkt. Uit de vastgestelde elementen blijkt dat meer dan driekwart van de ondernemingen werknemers heeft die weten tot wie ze zich in de onderneming kunnen wenden als ze een probleem zouden hebben (83,6 %), die vinden dat hun leidinggevende hun werk waardeert (77,5 %) en die verklaren dat hun werkgever ingrijpt om een oplossing te vinden in geval van onenigheid met een klant (77,2 %). Bovendien heeft meer dan 70 % van de ondernemingen werknemers die verklaren door hun werkgever te worden geïnformeerd over de beroepsrisico's (72,2 %), die vinden dat hun werkgever aandacht heeft voor hun mening (71,9 %) en voor hun welzijn op het werk (70,4 %).

Voor andere resultaten zijn de contrasten groter. Zo organiseert slechts 41,3 % van de ondernemingen minstens 1 keer per jaar een teamvergadering; slechts een derde voert een controle uit van de taken die de klant vraagt via een eerste bezoek aan de woning en een vierde voert gerichte controles uit in de woning van de klant. 30 %, een zorgwekkend hoog aantal, van de werknemers ziet hun inkomsten dalen indien de klant een prestatie annuleert, wat nochtans niet toegelaten is.

Een kwart van de werknemers heeft nooit deelgenomen aan een opleiding

Op basis van administratieve gegevens hebben we kunnen vaststellen dat slechts 4.770 dienstenchequewerknemers in 2020 een door het Brussels Opleidingsfonds Dienstencheques erkende en terugbetaalde opleiding hebben gevolgd. Dit cijfer blijft dalen sinds 2015, toen dit nog 10.354 dienstenchequewerknemers waren. Voor het jaar 2020 is het bedrag dat wordt terugbetaald door het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met 17 % gedaald ten opzichte van 2019, een evolutie die onder meer te verklaren is door de maatregelen die werden genomen in de strijd tegen COVID-19 waardoor de werknemers gedurende bepaalde periodes niet meer fysiek bij elkaar mochten komen om een opleiding te volgen.

Uit onze enquête bij de werknemers in de sector blijkt bovendien dat een kwart van de respondenten nooit heeft deelgenomen aan een opleiding in het kader van zijn werk in het stelsel van de dienstencheques. De redenen voor dit gebrek aan een opleiding zijn het feit dat ze geen voorstel krijgen van de werkgever (42,3 %) en het gevoel hebben dat ze er geen behoefte aan hebben (29,4 %). Daarnaast hebben we met betrekking tot de inhoud van de opleidingen vastgesteld dat de gevolgde opleidingen voor drie vierde van de werknemers gaan over de inhoud van de taak van een dienstenchequehuishoudhulp zoals schoonmaaktechnieken. Slechts een derde van de opgeleide werknemers heeft een opleiding ergonomie gevolgd. Dat lijkt weinig gezien het feit dat spier- en skeletaandoeningen vaak ter sprake worden gebracht bij de problemen waarmee de werknemers geconfronteerd worden. Een positieve vaststelling is echter dat de overgrote meerderheid van de werknemers vindt dat de opleidingen nuttig en kwalitatief zijn (85 %).

4 / Belangrijkste bevindingen over het beroepstraject en de gezondheid op het werk van de dienstenchequehuishoudhulpen

Dit hoofdstuk ging in op de vroegere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers, hun behoud van werkgelegenheid in de dienstenchequesector en hun carrièrevooruitzichten bij een uitstap uit het stelsel, met bijzondere aandacht voor de situaties van arbeidsongeschiktheid die de huishoudhulpen ervaren en de doorslaggevende factoren. Hiervoor hebben we een beroep gedaan op de gegevens van de KSZ over alle Brusselaars die tussen 2004 en 2019 als dienstenchequehuishoudhulp hebben gewerkt. Deze administratieve gegevens werden aangevuld met gegevens uit de enquête bij alle personen met een dienstenchequecontract in het Brussels stelsel in 2021 en aangevuld met de gesprekken die we hebben gevoerd tijdens de focusgroepen van ondernemingen en deskundigen.

Steeds meer huishoudhulpen worden aangeworven terwijl ze al aan het werk waren

Sinds de oprichting van het stelsel oefende een minderheid van de Brusselaars (die tussen 2004 en 2019 minstens een jaar gewerkt hebben als dienstenchequehuishoudhulp) een aangegeven activiteit uit (12 %) of was werkzoekende met een uitkering (9,5 %) alvorens te kiezen voor een job als huishoudhulp in de dienstenchequesector. Met andere woorden, het lijkt erop dat de dienstenchequesector hoofdzakelijk Brusselaars aan werk heeft geholpen die geen of een niet-aangegeven inkomen hadden.

We stellen echter vast dat bijna de helft van de huishoudhulpen werkzaam in de Brusselse dienstenchequesector in 2021 al aan het werk was alvorens de overstap te maken naar het stelsel en dat het voornamelijk diegenen zijn die al 10 jaar of meer actief zijn in het stelsel die verklaren dat ze voorheen aan zwartwerk deden (15,9 % tegenover 4,7 % voor de werknemers die minder dan een jaar actief zijn). Het lijkt er dus op dat de opstart van de dienstencheques de doelstelling heeft bereikt om de strijd tegen zwartwerk aan te gaan tijdens de eerste jaren, maar dat de dienstenchequewerkgevers, gezien de steeds toenemende vraag in de sector en de hoge *turnover* binnen het stelsel, mensen in dienst moeten blijven nemen, ongeacht of ze tewerkgesteld, inactief of werkzoekend zijn.

Bijna een op de twee Brusselaars die in de dienstenchequesector beginnen te werken blijft er minstens 10 jaar, maar zeer weinigen zijn van plan het beroep van huishoudhulp hun hele loopbaan lang uit te oefenen

In 2019 kon 61,3 % van de Brusselaars die in de dienstenchequesector werken opnieuw een stabiele beroepssituatie bereiken dankzij de dienstenchequesector: 42,3 % werkt nog steeds in loondienst als dienstenchequehuishoudhulp, terwijl 16,3 % werk heeft gevonden (als loontrekkende, zelfstandige of uitzendkracht) in een andere activiteitensector en 2,7 % met pensioen is gegaan. De 38,7 % van de Brusselaars voor wie dit niet is gelukt, zijn ofwel werkzoekende (8,4 %), ofwel inactief met een aangegeven inkomen (4,3 %) of zonder aangegeven inkomen (15,7%), ofwel tijdelijk of definitief arbeidsongeschikt (10,4 %).

Het lijkt er dus op dat bijna één Brusselse werknemer op twee die ooit als dienstenchequehuishoudhulp heeft gewerkt, in 2019 nog steeds actief is in dienstenchequesector. Bovendien, als we kijken naar het beroepstraject van de Brusselaars die minstens één jaar in de dienstenchequesector hebben gewerkt, zien we dat 59,2 % er na 5 jaar nog steeds werkt, 44,6 % na 10 jaar en 25,1 % na 15 jaar. Met andere woorden, hoewel de dienstenchequesector werk biedt op redelijk lange termijn aan één Brusselaar op twee, lijkt het voor de meesten echter moeilijk om hun hele carrière door te brengen in de sector. Dit

resultaat sluit aan bij de resultaten van de enquête bij de dienstenchequewerknemers, want 45,9 % van de respondenten is niet van plan om dit werk te blijven doen tot aan hun pensioen.

Dienstencheques creëren een springplankeffect en hebben een negatief effect op de gezondheid

Brusselaars die minstens één jaar in de dienstenchequesector hebben gewerkt en die hun job als huishoudhulp opzeggen tijdens de eerste 5 jaar, komen grotendeels in drie mogelijke beroepssituaties terecht: 11,6 % heeft geen aangegeven inkomen, 9 % wordt (opnieuw) werkzoekende terwijl 9,7 % erin geslaagd is om werk te vinden. Hoewel we na 10 jaar nog steeds een groot aandeel huishoudhulpen vinden die werk hebben gevonden in een andere activiteitensector (13,8 %) of die geen aangegeven inkomen hebben (13,1 %) onder de werknemers die het stelsel hebben verlaten, bevindt maar liefst 11,3 % zich in een situatie van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van een arbeidsongeval, een beroepsziekte of een situatie van invaliditeit die geleid heeft tot een handicap. Na 15 jaar is de meerderheid van de werknemers die uit het stelsel van de dienstencheques gestapt zijn ofwel tewerkgesteld in een andere sector (21,4 %) ofwel arbeidsongeschikt (19 %). We moeten nog benadrukken dat al deze vaststellingen versterkt worden als we kijken naar de Brusselaars die minstens 2 jaar in de dienstenchequesector hebben gewerkt.

Dankzij deze resultaten kunnen we twee mogelijke effecten afbakenen van de dienstenchequesector op de inzetbaarheid van de huishoudhulpen: Enerzijds bestaat er een springplankeffect in die zin dat een aanzienlijk aantal dienstenchequehuishoudhulpen erin geslaagd is om zich om te scholen naar andere activiteitensectoren waarbij de meerderheid zich heeft omgeschakeld naar beroepen in de verkoop/kleinhandel en in sectoren waar ze een beroep kunnen uitoefenen dat verband houdt met schoonmaak. Anderzijds is het mogelijk dat werken in de dienstenchequesector een negatieve invloed heeft op de gezondheid van een niet te verwaarlozen deel van de huishoudhulpen. 19 % van hen is immers niet langer in staat om te werken 15 jaar na hun eerste werkdag in de dienstenchequesector.

Steeds meer Brusselaars die werken of gewerkt hebben in de dienstenchequesector zijn arbeidsongeschikt

Aan de hand van de enquêtegegevens konden we de gezondheidsproblemen van de dienstenchequehuishoudhulpen enigszins beschrijven. We hebben immers kunnen vaststellen dat ongeveer de helft van de respondenten vaak – of zelfs dagelijks – last heeft van rugpijn (51 %) of meer in het algemeen van gewrichtspijn of spierpijn (45 %). Ook pijn in de nek, schouders, pols of elleboog komt regelmatig voor bij ongeveer 40 % van de respondenten. Ook heeft 10 % het over ademhalingsproblemen. Problemen als gevolg van stress, huidirritaties, slapeloosheid en migraine komen regelmatig voor bij een vijfde tot een kwart van de respondenten.

Kwantitatief gezien is de belangrijkste vaststelling die we konden afleiden uit de analyse van de gegevens van de KSZ dat het aandeel Brusselaars dat nog steeds een dienstenchequecontract heeft en zich in een situatie van arbeidsongeschiktheid bevindt exponentieel toeneemt in de loop der jaren (1,5 % in 2010, 3,9 % in 2015 en 7,9 % in 2019). Voor alle Brusselaars die in de dienstenchequesector hebben gewerkt, of ze nu nog een contract hebben of niet, kunnen we dezelfde vaststellingen doen, maar de percentages liggen hoger (1,8 % in 2010, 5,4 % in 2015 en 10,4 % in 2019). Drie bijkomende verklaringen kunnen deze evolutie rechtvaardigen:

Om te beginnen slagen sommige Brusselaars die in de dienstenchequesector hebben gewerkt er niet in om volledig terug aan het werk te gaan na een periode van arbeidsongeschiktheid: slechts 15,4 % een jaar na het begin van de arbeidsongeschiktheid, 30,1 % na 5 jaar en 39,9 % na 10 jaar. Bovendien duurt de arbeidsongeschiktheid bij meer dan de helft (57,5 %) langer dan een jaar en zij zijn dus overgestapt

naar het invaliditeitsstelsel, terwijl 39,1 % zelfs ten minste 5 jaar arbeidsongeschikt blijft en 30,9 % ten minste 10 jaar. Met andere woorden, ongeveer een derde van de Brusselaars die arbeidsongeschikt zijn geworden als gevolg van hun werk als dienstenchequehuishoudhulp blijft meer dan 10 jaar arbeidsongeschikt, terwijl nog een derde erin slaagt om volledig opnieuw aan het werk te gaan. Het resterende derde wordt op lange termijn ofwel werkzoekende (14,9 % na 5 jaar en 11,6 % na 10 jaar) ofwel inactief met of zonder aangegeven inkomen (15,9 % na 5 jaar en 17,6 % na 10 jaar).

Ook stijgt de gemiddelde anciënniteit van de werknemers in het stelsel van de dienstencheques in de loop der tijd. Bijgevolg neemt het aandeel van Brusselaars die vele jaren als dienstenchequehuishoudhulp hebben gewerkt jaar na jaar toe, terwijl deze categorie van werknemers a priori meer risico loopt op gezondheidsproblemen. We hebben immers vastgesteld dat de kans op arbeidsongeschiktheid toeneemt met de anciënniteit van de werknemer: na 5 jaar werken is slechts 5,7 % arbeidsongeschikt, terwijl dat percentage respectievelijk 11,3 % en 19 % bedraagt tien en vijftien jaar na hun eerste werkdag in de dienstenchequesector.

Ten slotte verbiedt de wet van 26 december 2013 betreffende het eenheidsstatuut de mogelijkheid om een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur te beëindigen enkel vanwege langdurige afwezigheid wegens ziekte of ongeval tenzij er een andere wettige reden bestaat. Deze wetswijziging verklaart waarom het aandeel arbeidsongeschikte Brusselaars met een dienstenchequecontract sinds vanaf 2013 versneld is toegenomen. Het aandeel van de Brusselaars die arbeidsongeschikt zijn en van wie het dienstenchequecontract beëindigd werd, daalt sinds 2013 ten voordele van de Brusselaars die arbeidsongeschikt zijn met een dienstenchequecontract (hoewel de eersten niet minder dan 69,5 % vertegenwoordigden van de Brusselaars die arbeidsongeschikt werden na de uitoefening van het beroep van dienstenchequehuishoudhulp in 2010, is dat nog maar 58,3 % in 2019).

De wisselende arbeidsomstandigheden en de verschillende omkaderingspraktijken beïnvloeden de kans om arbeidsongeschikt te worden

Tot slot hebben we de enquêtegegevens benut om op basis van een logistieke regressie de elementen te bepalen die een invloed hebben op de kans dat een huishoudhulp arbeidsongeschikt kan worden.

Wat het profiel van de werknemers betreft, hebben we, en dat was niet verrassend, kunnen vaststellen dat leeftijd en anciënniteit beide de kans op arbeidsongeschiktheid positief beïnvloeden. Dit resultaat bevestigt dus dat de fysieke gezondheid van de huishoudhulpen verslechtert naarmate ze langer in de dienstenchequesector werken.

Wat de arbeidsomstandigheden betreft, hebben we kunnen vaststellen dat de kwaliteit van de werkomgeving (aanwezigheid van vocht, extreme temperaturen, stressvolle en constante geluiden, loslopende huisdieren, roken enz.) en het niveau van fysieke belasting (zware lasten verplaatsen, pijnlijke/vermoeiende houdingen aannemen, te veel taken hebben binnen de toegewezen tijd enz.) wisselen van de ene huishoudhulp tot de andere terwijl ze een grote impact hebben op de gezondheid van de dienstenchequehuishoudhulpen. Ten tweede heeft het feit dat werknemers zich eenzaam voelen op het werk een positieve invloed op de kans om ooit arbeidsongeschikt te worden, in tegenstelling tot het gevoel dat ze de hulp kunnen inroepen van een collega in geval van nood, die deze kans logischerwijs negatief beïnvloedt. Deze vaststelling is problematisch aangezien de sector door de aard van het beroep van huishoudhulp gekenmerkt wordt door een sterk isolement op het werk. Ten slotte hebben de mogelijkheid om zelf de werkuren en uurroosters te kiezen en het feit dat deze vast zijn in de tijd, een negatieve invloed op de kans om arbeidsongeschikt te worden. Door de mogelijkheid om zelf de uurroosters te kiezen en een regelmatige arbeidstijd te hebben, is de kans immers kleiner dat de werknemers zich tussen twee prestaties moeten haasten, wat op zijn beurt het risico op ongevallen beperkt. Zo kunnen ze hun tijd zo goed mogelijk organiseren tussen vrije tijd, gezin en werk

en komen ze niet moe of gestresseerd aan op het werk. Bovendien is het belangrijk dat de huishoudhulpen een zekere controle hebben over hun arbeidstijd (met name niet verplicht zijn om een voltijdse betrekking uit te oefenen of te veel 'uitzonderlijke' prestaties te leveren) zodat die zo goed mogelijk afgestemd is op de evolutie van hun gezondheid of behoeften.

Tot slot hebben we ook kunnen aantonen dat de omkaderingspraktijken van de dienstenchequehuishoudhulpen sterk verschillen van onderneming tot onderneming, terwijl ze een reëel effect kunnen hebben op de evolutie van hun gezondheid. Enerzijds kan het niveau van fysieke belasting dat ze ondervinden bij de uitoefening van hun beroep aanzienlijk verminderd worden door de huishoudhulpen op te leiden zodra ze in het Brussel stelsel van de dienstencheques stappen. Het is immers belangrijk om, minstens en vooraleer slechte gewoonten ingeburgerd raken, te kunnen leren hoe ze hun werk kunnen organiseren (om zich niet overstelpt of overbelast te voelen) en welke houdingen ze moeten aannemen (om chronische pijn op lange termijn te vermijden). Anderzijds lijken de controle- en opvolgingspraktijken van het werk dat door de huishoudhulpen bij de klant wordt uitgevoerd (een bezoek aan de woning vóór de eerste prestatie, een duidelijk vastgelegd aantal uit te voeren taken goedgekeurd door de onderneming, controlebezoeken en regelmatige evaluatiegesprekken met de huishoudhulp) onontbeerlijk om de potentiële impact van het beroep op hun gezondheid te beperken. Aan de hand van deze praktijken kunnen de ondernemingen verzekeren dat de werkomgeving van voldoende kwaliteit is en dat de werktijd voldoende is om de woning van de gebruiker schoon te maken, de kwaliteit controleren van het materiaal dat de klant ter beschikking stelt van de huishoudhulp en het risico beperken dat de gebruiker aan de werknemer vraagt om taken uit te voeren die niet toegelaten zijn door het Brussels stelsel van de dienstencheques.

5 / Belangrijkste conclusies over de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020

Het Brussels stelsel van de dienstencheques genereert terugverdieneffecten van bijna 89 % van de brutokosten

Het jaar 2020 werd gekenmerkt door de gezondheidscrisis, die een grote impact had op het gebruik van de dienstencheques. Zoals we konden vaststellen in de analyse van het aantal aangekochte dienstencheques, is de aankoop van dienstencheques in 2020 met 17,5 % gedaald. Logischerwijze leidde deze daling van het aantal aangekochte dienstencheques tot een daling van de begrotingskosten voor de tegemoetkoming voor de dienstencheques en de belastingaftrek van 17 % in 2020.

Zo bedroegen de brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 243,2 miljoen in 2020. Deze kosten bestaan voornamelijk uit de tegemoetkoming van de overheid voor de dienstencheques (79,1 % van de totale kosten). Voor het jaar 2020 en als gevolg van de gezondheidscrisis werden bijkomende kosten van 5,6 % van de totale kosten opgetekend als COVID-steun voor de ondernemingen en 7,3 % als economische werkloosheid. Ondanks deze aanvullende steun zijn de brutokosten van het stelsel in 2020 gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar. Als we de totale brutokosten van het stelsel vergelijken met het aantal dienstenchequewerknemers in voltijdse equivalenten, blijkt dat een VTE-post in de dienstenchequesector overeenstemt met een begrotingskostprijs van € 23.472 per jaar in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Hoewel de brutokosten voor de overheid zeer hoog zijn, slaagt het systeem erin om, door zijn doelstellingen te halen, deze met bijna 89 % te verminderen. Als we rekening houden met alle kwantificeerbare terugverdieneffecten genereert de dienstenchequesector immers nettokosten van € 2.874 per dienstenchequewerknemer in VTE, voor directe brutokosten van € 23.472. Het is echter belangrijk te vermelden dat de gezondheidscrisis van 2020 zowel de kosten als de terugverdieneffecten van het stelsel heeft beïnvloed en dat het dus interessant zal zijn om deze te analyseren tijdens een stabieler jaar.

Tabel 14: Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020

		Totaalbedrag in euro	In VTE
Brutokosten	Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 192.320.683	€ 18.564
	Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 14.046.182	€ 1.356
	Kostprijs van Sodexo	€ 2.161.139	€ 209
	Kosten voor de administratie van de maatregel	€ 410.813	€ 40
	Terugbetaling van opleidingen	€ 458.777	€ 44
	Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 2.337.401	€ 226
	Covid-steun	€ 13.596.412	€ 1.312
	Economische werkloosheid (*benadering*)	€ 17.842.889	€ 1.722
	Totale brutokosten	**€ 243.174.296**	**€ 23.472**
Directe terugverdien-effecten	Totale terugverdieneffecten van het netto scheppen van banen voor dienstenchequewerknemers	**€ 147.184.306**	**€ 14.207**

	Totale terugverdieneffecten van het netto scheppen van banen voor het omkaderingspersoneel	€ 17.255.926	€ 1.666
	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 4.279.721	€ 413
	Totale directe terugverdieneffecten	€ 168.719.953	€ 16.286
Indirecte terugverdien-effecten	Hogere inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor gebruikers	€ 61.927.699	€ 5.978
	Totale stijging van de inkomsten uit btw	€ 4.830.882	€ 466
	Lagere kosten voor rusthuizen	/	/
	Lagere kosten voor thuiszorgdiensten	/	/
	Lagere kosten voor de sociale zekerheid (ziekte, langdurige afwezigheden …)	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten	€ 66.758.580	€ 6.444
Directe en indirecte terugverdien-effecten	Totale directe en indirecte terugverdieneffecten	€ 235.478.534	€ 22.730
Indirecte kosten	Kosten voor langdurig zieken	€ 22.076.034	€ 2.131
	Kosten van verworven rechten in de sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte kosten	€ 22.076.034	€ 2.131
Nettokosten		€ 29.771.796	€ 2.874

Bron: IDEA Consult

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

Een stelsel voor de uitdaging van gezondheid op het werk en de daaruit voortvloeiende arbeidsongeschiktheid

Deze evaluatie heeft een licht geworpen op de kwantitatieve impact van de gezondheidscrisis van 2020 op het Brussels stelsel van de dienstencheques, de actoren en de overheid. Aangezien we echter nog niet kunnen weten of deze impact conjunctureel of structureel is, stellen we voor om onze aanbevelingen te richten op het tweede belangrijke resultaat van dit rapport: een steeds groter deel van de dienstenchequehuishoudhulpen ziet hun gezondheid achteruitgaan met de jaren en is daardoor niet in staat om op lange termijn te blijven werken.

Het lijkt immers essentieel, zo niet dringend, om oplossingen voor te stellen om te vermijden dat het stelsel van de dienstencheques een te groot aantal Brusselaars niet op weg zet naar een stabiele en kwaliteitsvolle job, maar naar een situatie van invaliditeit met weinig vooruitzichten om opnieuw volledig aan het werk te gaan. Dit is des te belangrijker wanneer een situatie van arbeidsongeschiktheid een negatieve impact heeft, op de werknemer uiteraard, maar ook op de collega's (moeilijkheden om dringende vervangingen uit te voeren omdat ze de klant, de plaats, het materiaal en het traject niet kennen), de onderneming (moeilijkheden om afwezigen te vervangen of in dienst te nemen, aanzienlijke kosten tijdens de eerste maand van ongeschiktheid en wanneer korte periodes van ongeschiktheid elkaar opvolgen enz.), de klanten (onmogelijkheid om duurzame relaties te onderhouden met de huishoudhulp, annulering van prestaties enz.) en de overheid (stijging van de kosten van de sociale zekerheid).

Om aan deze problematiek tegemoet te komen, stellen we twee algemene aanbevelingen voor, waarvoor een aantal specifieke aanbevelingen worden gedaan, en een lijst van financiële hefbomen die kunnen worden ingezet om deze aanbevelingen in de praktijk te brengen. Deze aanbevelingen zijn gericht aan de Brusselse overheid.

Algemene aanbeveling 1: Inzetten op preventie

Eerst en vooral stellen we hieronder alle preventiepraktijken voor die we aanbevelen om het risico te beperken dat huishoudhulpen arbeidsongeschikt worden:

- Kiezen voor een andere aanpak van de arbeidstijd:
    - We hebben kunnen vaststellen dat de leeftijd en anciënniteit van de huishoudhulp leiden tot een hoger risico om arbeidsongeschikt te worden. We raden dus aan om de arbeidstijd van huishoudhulpen van een bepaalde leeftijd of met een relatief hoge anciënniteit te kunnen indelen. Enerzijds stellen we voor om het aantal verlofdagen toegekend aan de huishoudhulpen te verhogen op basis van hun anciënniteit in het stelsel van de dienstencheques. Anderzijds, hoewel de loonevolutie van de huishoudhulpen momenteel stopt na 3 jaar anciënniteit, lijkt het ons opportuun om ook te voorzien in een evolutie van het uurloon na 10 jaar anciënniteit, zodat de betrokken werknemers serener een vermindering van hun arbeidstijd kunnen overwegen.

- Bij het bepalen van de arbeidstijd moet bijzondere aandacht worden besteed aan de gezondheidstoestand van de huishoudhulpen en aan hun behoeften. De huishoudhulpen moeten betrokken worden bij de beslissing, zowel om hun wekelijkse arbeidstijd als hun uurroosters vast te stellen. Zodra deze vastgesteld zijn, is het essentieel dat de onderneming ze zo goed mogelijk naleeft, opdat de huishoudhulpen niet te vaak overuren moeten doen, hun werkplanning moeten wijzigen of trajecten moeten afleggen die ze niet kennen of die ze in te korte tijd moeten afleggen.
- Een laatste maatregel die wij aanbevelen, wat de arbeidstijd betreft, is om te overwegen dat een voltijdse betrekking van een huishoudhulp minder dan 38 uur bedraagt. Het is, met andere woorden, de bedoeling dat alle huishoudhulpen die momenteel voltijds werken hun arbeidstijd kunnen verminderen en hun inkomen op een gelijkwaardig niveau kunnen houden[22].

- Het aantal omkaderingspersoneelsleden per huishoudhulp verhogen met als doel:
  - Een controlebezoek organiseren bij de gebruiker thuis vóór de eerste prestatie van de huishoudhulp. Via dit eerste bezoek kan immers een kader vastgelegd worden voor de dienstverlening door te bepalen welke taken moeten worden uitgevoerd (en welke niet mogen worden uitgevoerd), alsook de uren, duur en regelmaat van de prestaties. Bovendien zal dit bezoek ook bedoeld zijn om na te gaan of de arbeidsomstandigheden aanvaardbaar zijn door de kwaliteit van de werkomgeving en het door de klant geleverde materiaal te controleren. Indien deze voorwaarden niet worden nageleefd, is het in het belang van de onderneming deze klant niet te aanvaarden om de gezondheid van zijn werknemers te vrijwaren.
  - Gerichte bezoeken en controles bij de gebruiker thuis organiseren om zeker te zijn dat de bij het eerste bezoek vastgestelde voorwaarden worden nageleefd. Deze bezoeken moeten momenteel worden uitgevoerd door het personeel van de onderneming omdat een arbeidsinspecteur de werkplaats van de dienstenchequehuishoudhulpen die zich in de privésfeer van de klant bevindt niet kan controleren.
  - Regelmatig individuele gesprekken organiseren (minstens één keer per jaar en na de eerste prestaties bij een nieuwe klant). Deze gesprekken zijn een gelegenheid om met de huishoudhulpen te bespreken welke problemen ze op het terrein ondervinden (m.b.t. de klant, het materiaal enz.), wat hun behoeften en/of verlangens zijn op het vlak van professionele evolutie en opleidingen en eventuele gezondheids- en/of persoonlijke problemen aan te kaarten. De informatie die tijdens de gesprekken wordt verzameld, zou de werkgever in staat moeten stellen preventief op te treden om te vermijden dat de huishoudhulp niet meer in staat is voor hem te werken, enerzijds door in te grijpen bij de gebruiker zodat die aanvaardbare arbeidsvoorwaarden voorziet voor de huishoudhulp en anderzijds door de huishoudhulp zorgvuldig te begeleiden en een vermindering/reorganisatie van zijn arbeidstijd te overwegen om te vermijden dat de persoonlijke of gezondheidsproblemen mettertijd erger worden.
  - Regelmatig teamvergaderingen en formele en informele uitwisselingsmomenten organiseren. Het is immers van cruciaal belang om de huishoudhulpen te helpen elkaar te leren kennen en in contact te komen om het gevoel van isolement te vermijden, om het gevoel te versterken dat ze deel uitmaken van een solidair team, om hen een luisterend oor te bieden bij iemand die hen begrijpt, om de uitwisseling van goede

[22] Dit is een federale bevoegdheid.

praktijken te stimuleren en om hen in staat te stellen sneller en gemakkelijker in te zien wanneer een klant ongepast gedrag vertoont of te hoge eisen stelt.

- De klant beter informeren over wat mag en niet mag in de sector: Klanten spelen een belangrijke rol in deze sector. Zij zijn het die de werkplek, de gebruikte producten en het materiaal aan de huishoudhulpen leveren en die bepalen welk werk de huishoudhulpen moeten uitvoeren en in hoeveel tijd. Daarom moeten ze beter begeleid worden door hen van bij het begin te informeren over wat wel en niet mag in de sector (op het vlak van taken, werkuren …) en over wat aangeraden wordt (op het vlak van producten, materiaal, werkplek, welzijn van de werknemer …). Dit kan de vorm aannemen van een overeenkomst tussen de onderneming en de klant, aangevuld met een infobrochure die de klant ontvangt bij de aanvraag van diensten.

- Een verplicht opleidingstraject invoeren vanaf de aanwerving van de huishoudhulp: De huishoudhulpen moeten van meet af aan, vooraleer slechte gewoontes ingeburgerd raken, leren hoe ze hun werk kunnen organiseren (om zich niet overstelpt of overbelast te voelen), wat de juiste houdingen zijn (om chronische pijn op lange termijn te vermijden), hoe ze zich moeten gedragen naar de klant toe (om te vermijden dat de klant hen overstelpt met eisen en om sneller in te zien wanneer de klant ongepast gedrag vertoont) en welke preventiemaatregelen ze moeten volgen op het vlak van gezondheid en veiligheid. Het zou ook aangewezen zijn dat dit opleidingstraject wordt aangevuld met begeleiding op het terrein door een ergonoom en mentoren met ervaring als dienstenchequehuishoudhulp. Opgemerkt dient te worden dat het Sectoraal Opleidingsfonds Dienstencheques een dergelijk opleidingstraject aan het uitwerken is.

- Prestaties in groepjes van twee bevorderen: Het gebeurt af en toe dat een klant de prestatie van een huishoudhulp annuleert en dat de werkgever geen prestatie vindt ter vervanging van deze annulatie. In dat geval zou het interessant zijn als de werkgever deze beschikbare werktijd gebruikt om de huishoudhulp, samen met een collega, een prestatie te laten uitvoeren bij een klant die de huishoudhulp niet kent. Op die manier kan deze huishoudhulp het werk verlichten, kennis maken met de realiteit op het werk van collega's en de collega's in de toekomst eventueel gemakkelijker vervangen.

- Lange en stressvolle trajecten tot een minimum beperken: synoniem met risico's op ongevallen tussen twee klanten door zo lokaal mogelijk te werken en er extra belang aan te hechten bij het opmaken van de planningen. De gezondheid van de werknemer moet immers voorrang krijgen op de onverwachte vragen op korte termijn van de klanten.

- Een jaarlijks controlebezoek organiseren bij een arbeidsgeneesheer voor alle huishoudhulpen: De meeste dienstenchequehuishoudhulpen hebben een maandelijks inkomen dat beschreven kan worden als laag tot zeer laag. Hierdoor houdt een doktersbezoek (en de onderzoeken die eruit kunnen voortvloeien) voor hen wellicht een niet te verwaarlozen bedrag in en beslissen ze bijgevolg pas om een arts te raadplegen wanneer de ziekte of het fysieke probleem niet langer beheersbaar wordt. Het zou uiteraard veel voordeliger zijn voor hen om bij de eerste symptomen naar de arts te gaan zodat deze preventief kan werken. Daarom raden we aan om een verplicht jaarlijks bezoek te organiseren bij de arbeidsgeneesheer voor alle dienstenchequehuishoudhulpen.

Algemene aanbeveling 2: De omschakeling van huishoudhulpen naar minder zware beroepen bevorderen

De tweede aanbeveling die uit dit verslag naar voren komt, is het bevorderen van de doorgroeimogelijkheden van de dienstenchequehuishoudhulpen naar fysiek minder zware beroepen. Dit omvat zowel het voorstellen van een omschakelingstraject aan huishoudhulpen die arbeidsongeschikt zijn, als het verder ontwikkelen van competenties die kunnen worden ingezet in andere activiteitensectoren voor alle huishoudhulpen. Er zijn immers verschillende sectoren met knelpuntberoepen waar de dienstenchequehuishoudhulpen op lange termijn werk kunnen vinden. Er werd met name gewezen op de beroepen in de verkoop of thuishulp (ziekenopvang, bereiding van maaltijden of zelfs gezinshulp, ook al blijven er twijfels bestaan over het minder belastende karakter van dit beroep). Wij stellen voor om verschillende praktijken toe te passen om de omschakeling van de dienstenchequehuishoudhulpen te bevorderen:

- Een opleidingstraject invoeren om competenties te ontwikkelen die kunnen worden ingezet in andere sectoren met behulp van een opleidingsboek: De dienstenchequewerkgevers moeten hun huishoudhulpen echte opleidingsmogelijkheden bieden tijdens hun werktijd, met als doel competenties te ontwikkelen die kunnen worden ingezet in andere sectoren. Om dit proces te vergemakkelijken stellen we voor om een opleidingsboek op te stellen dat aan elke werknemer zou worden gegeven bij de aanwerving. Dit opleidingsboek zou in de eerste plaats tot doel hebben om aan de huishoudhulpen alle opleidingen en financieringsmechanismen (opleidingscheques, betaald educatief verlof enz.) voor te stellen die voor hen toegankelijk zijn en op basis hiervan een opleidingstraject uit te werken in overleg met de opleidingsverantwoordelijke(n) van de onderneming, afhankelijk van hun behoeften en wensen. Het zou bijvoorbeeld opportuun zijn om indien nodig een taalopleiding te volgen alvorens andere opleidingen voor de ontwikkeling van competenties te overwegen. De tweede doelstelling van het opleidingsboek is om de opleidingen die de huishoudhulpen al gevolgd hebben te kunnen opvolgen. Een digitaal boek verdient aanbeveling om deze tweede doelstelling te vergemakkelijken, met name wanneer de huishoudhulp van onderneming moet veranderen.

- De mogelijkheid bieden om de arbeidstijd te verkorten met behoud van een bijna gelijkwaardig inkomen om opleidingstrajecten te volgen die een certificaat opleveren: Het is belangrijk dat huishoudhulpen de keuze hebben om opleidingstrajecten te volgen die een certificaat opleveren, zoals gezinshulp, maatschappelijk assistent, onthaalouder of ziekenoppas. Opdat ze daadwerkelijk een dergelijke keuze zouden kunnen maken, moeten ze een gegarandeerd inkomen kunnen behouden, want de meesten hebben niet de mogelijkheid om hun loonniveau te verlagen, zelfs niet tijdelijk, met het oog op een opleiding. We merken ook op dat de dienstenchequehuishoudhulpen door Actiris niet als prioritair worden beschouwd in vergelijking met de werkzoekenden. In de toekomst lijkt het ons dan ook noodzakelijk om zeker te garanderen dat er voldoende plaatsen in deze opleidingen zijn voor de dienstenchequehuishoudhulpen.

- De mogelijkheid bieden om bij arbeidsongeschiktheid andere beroepen uit te proberen: Het zou interessant kunnen zijn om de arbeidsongeschikte huishoudhulpen de kans te geven om, bijvoorbeeld via de uitzendsector, gedurende enkele weken of zelfs maanden andere minder zware beroepen uit te proberen, zonder daarbij het risico te lopen hun arbeidsovereenkomst te verliezen via een integratietraject. Dit mechanisme zou meer arbeidsongeschikte werknemers ertoe aanzetten om te proberen opnieuw aan het werk te gaan, want ze zouden er geen gevolgen van ondervinden als de poging niet zou lukken. Bovendien zou deze praktijk deze werknemers in staat stellen een beschikbare baan te vinden die het best bij hen past.

- De mogelijkheid onderzoeken om het Brussels stelsel van de dienstencheques open te stellen voor nieuwe, fysiek minder belastende activiteiten: Binnen hun onderneming bestaan er omschakelingsmogelijkheden voor de dienstenchequehuishoudhulpen (administratief personeel, mentor, kantoorverantwoordelijke). Deze zijn echter zeer beperkt en vereisen competenties waarover de dienstenchequehuishoudhulpen minder vaak beschikken. Omdat de onderneming en de sector zo gespecialiseerd zijn, is er geen ruimte voor de polyvalentie en de diversiteit van de beroepen. Het zou dus opportuun kunnen zijn om de dienstenchequesector open te stellen voor een andere activiteit die minder belastend is dan de huishoudhulp, waarnaar de werknemers zouden kunnen omschakelen na een aantal jaren als huishoudhulp. De opvang van kinderen ouder dan 3 jaar werd onder meer aangehaald om niet te concurreren met een reeds bestaande sector en zo de Europese wetten ter zake na te leven. Hoewel deze maatregel bijzonder duur lijkt voor de overheid, zouden de budgettaire gevolgen beperkter kunnen zijn indien enkel personen die een aantal jaren als dienstenchequehuishoudhulp hebben gewerkt deze bijkomende activiteit mogen uitvoeren. In dat geval gaat het om een overplaatsing van een individu van de ene naar de andere functie, maar met gelijkaardige kosten voor de overheid tot gevolg.

Welke financiële hefbomen moeten worden ingezet om over de middelen te beschikken voor de toepassing van de voornoemde aanbevelingen?

De maatregelen die in onze aanbevelingen worden aangeraden, zouden het mogelijk moeten maken om het aantal dienstenchequehuishoudhulpen dat zich in situaties van arbeidsongeschiktheid bevindt, op korte of lange termijn, te beperken. Deze evolutie zou financieel gunstig moeten zijn voor de ondernemingen in de sector (behoud van het personeelsbestand, minder geannuleerde prestaties, minder financiële kosten voor de eerste maand ziekte, minder re-integratietrajecten enz.) en voor de overheid (minder personen gefinancierd door de sociale zekerheid wegens arbeidsongeschiktheid of invaliditeit zonder dat het aantal dienstenchequewerknemers significant stijgt). De maatregelen die wij voorstellen, zullen echter aanzienlijke kosten met zich meebrengen voor beide partijen als ze worden uitgevoerd. Daarom zullen we dit verslag afsluiten met enkele mogelijkheden om deze maatregelen te financieren:

- Gebruik van het resterende budget van het Gewestelijk Opleidingsfonds: Het jaarlijks budget van het Gewestelijk Opleidingsfonds Dienstencheques wordt nooit volledig benut. Het zou dus interessant kunnen zijn om het resterende budget te benutten voor de financiering van de verplichte opleidingstrajecten die wij aanbevelen bij de instap in het stelsel of om dit ter beschikking te stellen van de ondernemingen die er om vragen, maar die hun toegewezen budget al hebben opgebruikt.

- Overwegen om elke nieuwe gebruiker bij toetreding een forfait te laten betalen: Dit bij de toetreding te betalen forfait zou bijvoorbeeld gebruikt kunnen worden om het eerste bezoek bij de gebruiker thuis en de controlebezoeken achteraf te financieren. Naast een verhoging van de beschikbare middelen zou deze maatregel als voordeel hebben dat het gebruik van meerdere gebruikersaccounts per gezin beperkt wordt.

- Overwegen om de inruilwaarde van de dienstencheques te verhogen indien bepaalde omkaderingspraktijken zouden worden toegepast: We hebben een aantal omkaderingspraktijken genoemd die gunstig zijn voor de werknemers in de sector. Deze praktijken brengen kosten mee voor de ondernemingen die ze toepassen. Er zou overwogen kunnen worden om de inruilwaarde van de dienstencheques te verhogen voor de ondernemingen die deze praktijken toepassen. Deze extra inruilwaarde voor deze

ondernemingen zou gefinancierd kunnen worden door een prijsstijging van de dienstencheques. Deze stijging zou bovendien als voordeel hebben dat de stijging van de vraag van de gebruikers wordt vertraagd en dat ondernemingen niet langer de eerste persoon die zich bij hen aanmeldt moeten aanwerven om te kunnen voldoen aan de steeds grotere vraag, maar integendeel, nieuwe werknemers beter kunnen omkaderen door hen meer tijd te geven om het beroep te leren.

BIJLAGEN

A.1 / Aanpak van de evaluatie

Voor deze evaluatie baseren we ons op vijf afzonderlijke informatiebronnen: De beschikbare administratieve gegevens, de gegevens uit de enquête bij de dienstenchequewerknemers, de resultaten van de berekening van de kosten en de terugverdieneffecten van het stelsel, de informatie en aanbevelingen verzameld tijdens de focusgroepen en de bevestiging van de resultaten tijdens een afsluitende workshop. Deze verschillende bronnen en methoden worden hieronder nader beschreven.

Analyse van administratieve gegevens

Deze analyse bestaat uit het verzamelen en analyseren van alle beschikbare administratieve gegevensbronnen. Ze zullen voor het jaar 2020 specifiek geanalyseerd worden voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar – voor de publiek toegankelijke gegevens – ook minder gedetailleerd voor de andere gewesten met het oog op vergelijking. Waar nodig combineren we ook verschillende indicatoren per type onderneming en per werknemersprofiel met de nadruk op de Brusselse werknemers. We zullen ook de evolutie van deze indicatoren benadrukken vanaf de regionalisering van het stelsel tot de gezondheidscrisis van 2020. Meer specifiek zijn onze belangrijkste bronnen voor de analyse van de administratieve gegevens:

- Gegevens van Sodexo: Sodexo beschikt over gegevens over het aantal erkende dienstenchequeondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd. Dit omvat de gegevens over de maatschappelijke zetel van de onderneming, het aantal werknemers dat een Brusselse dienstencheque heeft ingediend en het aantal terugbetaalde dienstencheques. Sodexo beschikt ook over gegevens over het aantal aangekochte, gebruikte en ingeruilde dienstencheques, het aantal papieren en elektronische dienstencheques en het aantal dienstencheques 'Moederschapshulp'. Ook gegevens over het aantal werknemers en bepaalde profielkenmerken zijn beschikbaar. Sodexo beschikt bovendien over gegevens over het aantal dienstenchequegebruikers en hun kenmerken (leeftijd, geslacht, postcode).
- Gegevens RZS: De RSZ beschikt voor elk kwartaal over gegevens betreffende de werkgelegenheid in het stelsel van de dienstencheques, dankzij de multifunctionele aangifte die een code bevat om aan te geven of bepaalde prestaties al dan niet betaald werden met dienstencheques. Naast het aantal werknemers beschikt de RSZ ook over gegevens met betrekking tot het aantal effectief gepresteerde uren, de lonen en de verminderingen van bijdragen.
- De GOB: De GOB beschikt over gegevens over het aantal opleidingen terugbetaald door het Gewestelijk Opleidingsfonds en over het aantal nieuwe erkenningen en ingetrokken erkenningen.

- Datawarehouse Arbeidsmarkt en sociale bescherming van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ): Op basis van deze gegevensbron kunnen bijkomende gegevens worden verkregen met betrekking tot het profiel van de gebruikers en de dienstenchequewerknemers. Anderzijds is het ook mogelijk om op basis van deze gegevens bijkomende informatie te verkrijgen over de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector, namelijk: Het percentage werkuren en het gemiddelde dagloon van de dienstenchequewerknemers volgens het profiel en de tewerkstellingssituatie van de personen voor en na hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Voor het eerst hebben we toegang tot individuele gegevens, naast semi-geaggregeerde gegevens, van alle Brusselaars die tussen 2004 (jaar waarin het stelsel van de dienstencheques werd opgestart) en 2019 (laatste jaar waarvoor de gegevens beschikbaar zijn) als huishoudhulp hebben gewerkt. Meer bepaald konden we de socio-economische positie van deze Brusselaars op 31 december van elk van de voornoemde jaren identificeren op basis van de 'nomenclatuur van de socio-economische positie van de KSZ' en van de variabelen afgeleid van het Nationaal Intermutualistisch College, het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering, het Fonds voor de beroepsziekten, het Fonds voor arbeidsongevallen en de FOD Sociale Zekerheid. Aan de hand van deze gegevens kunnen we dus het beroepstraject analyseren van de Brusselaars die tussen 2004 en 2019 als dienstenchequehuishoudhulp hebben gewerkt en meer bepaald het percentage van hen dat niet meer in staat was om te werken als gevolg van een gezondheidsprobleem of een arbeidsongeval.

Een enquête bij de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques

Om informatie te verzamelen die niet beschikbaar is via administratieve gegevens organiseerden we een online enquête bij de dienstenchequewerknemers. Zo nodigden we 230 Brusselse ondernemingen die in 2020 actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques uit om hun huishoudhulpen binnen dit stelsel aan te bieden om deel te nemen aan deze online enquête. Concreet hebben we de ondernemingen de link naar de enquête bezorgd, evenals de richtlijnen om deze te beantwoorden. Zij hebben op hun beurt de enquête bezorgd aan de betrokken werknemers. We hebben de deelnemende ondernemingen ook gevraagd om deze vragenlijst enerzijds voor te leggen aan alle betrokken werknemers, zelfs aan degenen die arbeidsongeschikt waren, en anderzijds om de werknemers, indien nodig en in hun lokalen, het nodige computermateriaal ter beschikking te stellen om deze online enquête te kunnen invullen.

In totaal namen 160 Brusselse dienstenchequeondernemingen deel aan de enquête in die zin dat minstens één van hun huishoudhulpen de online vragenlijst voldoende volledig heeft ingevuld. In totaal hebben 2.994 dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel de enquête ingevuld, wat overeenstemt met maar liefst 11,2 % van de totale populatie van dienstenchequehuishoudhulpen in het Brussels Gewest. Zoals blijkt uit de onderstaande tabel, is deze steekproef representatief voor de volledige populatie van de werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020, zowel op het vlak van geslacht als van woonplaats (lichte ondervertegenwoordiging van de werknemers woonachtig in het Waals Gewest). Bovendien stellen we vast in volgend tabel dat de verdeling per woongemeente van de Brusselse werknemers die aan de enquête hebben deelgenomen sterk vergelijkbaar is met de geografische spreiding die wordt waargenomen op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onder de populatie van de Brusselaars die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Werknemers ouder dan 50 jaar zijn echter ondervertegenwoordigd in de steekproef (23,3 % tegenover 34,3 % voor de totale populatie). We zullen er dus in het bijzonder op letten dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de resultaten die worden verkregen per leeftijdscategorie om er zeker van te zijn dat deze niet vertekend worden door de oververtegenwoordiging van de 'jonge' werknemers in de steekproef.

Tabel 15: Kenmerken van de werknemers in de steekproef en in de populatie van Brusselse dienstenchequewerknemers

		Respondenten	Totale populatie van werknemers in het BHG
Geslacht	Vrouw	96,7%	95,3%
	Man	3,0%	4,7%
Leeftijd	≤ 30 jaar	14,2%	9,1%
	30 - 49 jaar	62,6%	56,6%
	≥ 50 jaar	23,3%	34,3%
Gewest van woonplaats	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	77,3%	75,6%
	Waals Gewest	4,8%	8,2%
	Vlaams Gewest	17,9%	14,5%

Bron: IDEA Consult op basis van de werknemersenquête (n=2.994) en de databank van Sodexo

Organisatie van twee focusgroepen

Een *focusgroep* is een techniek waarbij een semigestructureerd groepsgesprek wordt gevoerd, geleid door een neutrale gespreksleider, met als doel informatie te verzamelen over een beperkt aantal vragen. Deze gesprekstechniek is gebaseerd op de groepsdynamiek en laat toe om verschillende standpunten te verkennen en te stimuleren door middel van discussie. De uitwisseling bevordert het ontstaan van kennis, meningen en ervaringen als een kettingreactie. In het kader van de evaluatie 2020 hebben we twee *focusgroepen* georganiseerd:

- Een *focusgroep* van Brusselse dienstenchequeondernemingen (vertegenwoordigd door hun directeur, een lid van hun managementteam of hun preventieadviseur) met als doel de gevolgen van de arbeidsongeschiktheid van de huishoudhulpen te identificeren en van gedachten te wisselen over de goede praktijken die ze al hebben kunnen inzetten om dit fenomeen te voorkomen en/of de negatieve effecten ervan te beperken. De deelnemers werden in samenwerking met het opvolgingscomité geselecteerd onder de ondernemingen die hebben meegewerkt aan het goede verloop van de werknemersenquête die eerder in het jaar werd georganiseerd. We hebben er bijzondere aandacht aan besteed dat alle ondernemingen die actief zijn in het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigd zijn, ongeacht hun omvang, hun statuut of het feit of ze al dan niet een bijkomende erkenning hebben dan die welke wordt afgeleverd in het Brussels stelsel van de dienstencheques.
- Een *focusgroep* van experts die gespecialiseerd zijn in zeer uiteenlopende en complementaire domeinen zoals volksgezondheid, welzijn en gezondheid op het werk, tewerkstelling (van vrouwen), sociale psychologie, geneeskunde, socio-economie of sociologie. De rol van deze experts bestond erin de oplossingen te vinden die moesten worden ingezet om het aantal arbeidsongevallen en situaties van arbeidsongeschiktheid te beperken en tegelijk de negatieve gevolgen ervan te beperken voor alle stakeholders van de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De deelnemende experts werden ook geselecteerd in samenwerking met het opvolgingscomité.

De analyse van de kosten en terugverdieneffecten van de maatregel

Het stelsel van de dienstencheques genereert begrotingskosten voor de gewestelijke entiteiten. Deze kosten bestaan uit de tegemoetkoming aan de ondernemingen, de belastingaftrek voor de gebruikers, de werkingskosten, de kosten van het Gewestelijk Opleidingsfonds. Toch levert het stelsel van de dienstencheques ook meerdere directe en indirecte terugverdieneffecten op, maar ook indirecte kosten.

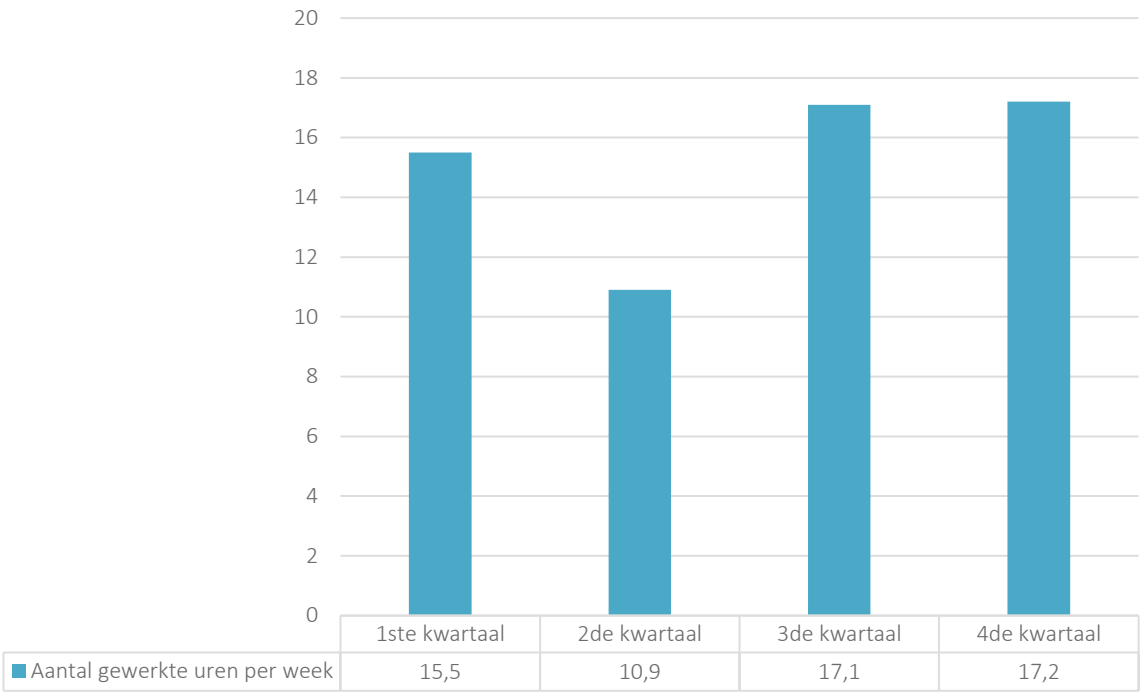
In deze evaluatie berekenen we de brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2020 op basis van een daartoe ontwikkeld model. Het model dat dit jaar wordt gebruikt, gaat verder dan het model dat in eerdere evaluaties werd gebruikt. Het vorige model beperkte zich immers tot een deel van de directe terugverdieneffecten van het stelsel terwijl het huidige model zowel rekening houdt met de directe terugverdieneffecten als met de indirecte terugverdieneffecten, maar ook met de indirecte kosten die gegenereerd worden door de dienstencheques.

Organisatie van een afsluitende workshop

Aan het einde van het onderzoeksproces werd een ontmoeting in de vorm van een workshop georganiseerd met de vakbonden en de vertegenwoordigers van de bedrijfsfederaties van de sector, alsook met de overheid en het voogdijkabinet van de dienstencheques. Het was de bedoeling de belangrijkste conclusies van het verslag en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen voor te leggen om in een tweede fase te profiteren van de uitwisselingen en feedback van de deelnemers. De conclusies van deze ontmoeting maken integraal deel uit van het eindverslag.

A.2 / Bijkomende tabellen en figuren

Figuur 95: Evolutie van het gemiddeld aantal uren gepresteerd door dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel in 2020



Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

Tabel 16 : Statistische verdeling van het aantal dienstenchequewerknemers van de in Brussel actieve ondernemingen volgens hun rechtsvorm in 2020

	Gemiddeld	1e kwartiel	Mediaan	3e kwartiel
Natuurlijke persoon	13	3	8	17
Handelsonderneming	68	7	24	66
Vzw	15	3	8	14
OCMW	6	2	4	5
PWA	12	1	5	15
Totaal	**55**	**5**	**17**	**51**

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Tabel 17 : Gemeente van woonplaats van de werknemers in de steekproef en in de populatie van Brusselse dienstenchequewerknemers

Gemeenten	Respondenten	Totale populatie van werknemers
Anderlecht	16,4%	13,7%
Brussel-Stad	15,3%	12,2%
Schaarbeek	10,9%	13,7%
Sint-Jans-Molenbeek	8,0%	7,5%
Jette	6,2%	4,5%
Vorst	5,1%	5,7%
Elsene	5,0%	7,0%
Sint-Gillis	4,6%	7,7%
Etterbeek	3,7%	4,4%
Ukkel	3,4%	5,3%
Sint-Joost-ten-Node	3,2%	3,2%
Ganshoren	3,2%	2,2%
Sint-Lambrechts-Woluwe	3,2%	2,5%
Evere	2,8%	2,5%
Koekelberg	2,8%	2,2%
Sint-Agatha-Berchem	1,9%	1,5%
Oudergem	1,4%	1,5%
Sint-Pieters-Woluwe	1,2%	1,3%
Neder-Over-Heembeek	1,0%	0,8%
Watermaal-Bosvoorde	0,8%	0,7%

Bron: IDEA Consult op basis van de werknemersenquête (n=2.994) en de databank van Sodexo

Tabel 18: Arbeidstijdklasse naar leeftijd, anciënniteit en type onderneming

Criteria		% personen dat voltijds werkt
Leeftijd	< 30 jaar	11,9%
	30 - 49 jaar	18,4%
	≥ 50 jaar	23,4%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	13,7%
	Tussen 1 en 5 jaar	11,6%
	Tussen 5 en 10 jaar	16,1%
	≥ 10 jaar	27,0%
Type onderneming	Handelsonderneming	18,4%
	Niet-handelsonderneming	21,7%
Totaal		**17,2%**[23]

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

[23] De gekleurde cellen in de gecombineerde tabellen geven de verschillen aan (ten opzichte van het totale gemiddelde) die significant zijn. De niet-gekleurde cellen zijn dus niet significant (vanwege de omvang van de groep en/of de geringe afwijking van het gemiddelde).

Tabel 19 : Neemt uw dienstenchequeonderneming de volgende preventieve maatregelen? per omvang en type onderneming

Criteria		% van ondernemingen dat de klant thuis bezoekt om zeker te zijn dat de arbeidsomstandigheden daar aanvaardbaar zijn alvorens een klant te aanvaarden	% van ondernemingen dat de door de klant gevraagde taken controleert om zeker te zijn dat deze toegelaten en realistisch zijn in verhouding tot het aantal voorziene werkuren	% van ondernemingen dat de klant een overeenkomst laat ondertekenen waarin zijn rechten en plichten worden toegelicht	% van ondernemingen dat controles bij de klant organiseert terwijl u werkt om te verzekeren dat alles vlot verloopt
Omvang van onderneming	Klein	38,1%	48,5%	64,5%	28,5%
	Middelgroot	26,8%	32,0%	54,1%	17,9%
	Groot	21,7%	26,9%	57,1%	15,8%
Type onderneming	Handelsonderneming	29,0%	36,8%	57,5%	20,0%
	Niet-handelsonderneming	52,7%	58,9%	90,6%	49,3%
Totaal		**30,7%**	**38,2%**	**59,7%**	**22,2%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 20 : Hebt u regelmatig (minstens één keer per jaar) een evaluatiegesprek met uw leidinggevende? per omvang en type onderneming

Criteria		% van ondernemingen dat regelmatig (minstens één keer per jaar) een evaluatiegesprek organiseert met hun werknemers
Omvang van onderneming	Klein	53,8%
	Gemiddeld	50,4%
	Groot	32,5%
Type onderneming	Handelsonderneming	46,8%
	Niet-handelsonderneming	58,1%
Totaal		**47,2%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij de werknemers (n=152)

Tabel 21: Relaties met collega's vóór de COVID-19-crisis per type en omvang van onderneming

Criteria		% van werknemers dat indien nodig hulp kan vragen aan een collega	% van werknemers dat goed overeenkomt met collega's	% van werknemers dat buiten het werk contact heeft met collega's	% van werknemers dat zich eenzaam voelt op het werk
Type onderneming	Handelsonderneming	46,0%	61,0%	37,7%	22,8%
	Niet-handelsonderneming	34,8%	71,0%	33,3%	26,8%
Omvang van onderneming	Klein	41,6%	63,5%	35,2%	18,7%
	Gemiddeld	49,5%	60,2%	37,8%	21,6%
	Groot	45,6%	61,0%	38,2%	24,8%
Totaal		**45,6%**	**61,2%**	**37,5%**	**23,1%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 22 : Hebt u een of meer opleidingen gevolgd in het kader van uw werk in de dienstenchequesector? , per type en omvang van onderneming

Criteria		Ja, vanaf mijn eerste dag bij de onderneming	Nee, nooit
Type onderneming	Handelsonderneming	29,5%	20,8%
	Niet-handelsonderneming	21,2%	12,9%
Omvang van onderneming	Klein	33,3%	15,4%
	Gemiddeld	21,6%	24,9%
	Groot	31,0%	20,5%
Totaal		**29,2%**	**20,6%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 23 : Voorkomen van situaties betreffende het welzijn en de gezondheid op het werk van de werknemers in het stelsel, volgens leeftijd en anciënniteit

Criteria		% van werknemers dat zich uitgeput voelt aan het einde van de dag	% van werknemers dat pijnlijke en/of vermoeiende houdingen aanneemt	% van werknemers dat moeite heeft om gezinstaken uit te voeren vanwege het werk	% van werknemers dat zich gestrest/angstig voelt	% van werknemers dat zware lasten moet optillen/verplaatsen	% van werknemers dat vindt dat ze te veel werk hebben binnen de toegewezen tijd	% van werknemers dat meent blootgesteld te zijn aan een risico op een arbeidsongeval	% van werknemers dat gepest wordt
Leeftijd	< 30 jaar	34,5%	19,5%	22,0%	12,8%	10,7%	11,3%	2,4%	1,2%
	30-49 jaar	44,3%	27,2%	28,7%	16,4%	16,2%	15,9%	5,4%	1,0%
	≥ 50 jaar	44,0%	26,5%	28,9	13,8%	13,7%	14,4%	6,7%	1,1%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	25,5 %	11,3%	16,2%	7,8%	9,1%	11,8%	2,6%	1,3%
	Tussen 1 en 5 jaar	39,6%	23,5%	25,3%	14,3%	12,5%	14,1%	4,4%	0,5%
	Tussen 5 en 10 jaar	43,3%	27,3%	28,8%	16,3%	17,5%	16,1%	4,7%	0,8%
	≥ 10 jaar	49,0%	31,4%	32,6%	17,2%	15,7%	16,0%	7,6%	1,4%
Totaal		**42,7%**	**26,0%**	**27,6%**	**15,1%**	**14,9%**	**15,0%**	**5,4%**	**1,0%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 24: Voorkomen van gezondheidsproblemen volgens leeftijd en anciënniteit

Criteria		Rugpijn	Gewrichtspijn of spierpijn	Pijn in de nek of schouders	Pijn in de pols of elleboog	Stress	Huidirritaties	Slapeloosheid	Migraine	Ademhalingsproblemen
Leeftijd	< 30 jaar	40,1%	27,8%	21,5%	17,9%	19,5%	21,5%	9,8%	21,5%	8,8%
	30-49 jaar	52,8%	46,2%	42,4%	36,8%	23,9%	22,9%	16,6%	20,5%	10,4%
	≥ 50 jaar	52,6%	51,1%	46,2%	43,5%	24,7%	15,7%	19,8%	13,8%	10,2%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	28,3%	22,1%	16,7%	14,2%	15,0%	12,4%	7,7%	13,3%	8,5%
	Tussen 1 en 5 jaar	45,2%	37,4%	32,3%	28,2%	21,4%	20,8%	13,1%	22,0%	9,0%
	Tussen 5 en 10 jaar	53,4%	47,8%	42,8%	37,4%	24,2%	21,0%	15,8%	18,2%	9,4%
	≥ 10 jaar	59,6%	55,3%	51,6%	47,1%	27,0%	23,6%	22,7%	19,6%	11,7%
Totaal		**51,0%**	**44,9%**	**40,4%**	**35,8%**	**23,6%**	**20,9%**	**16,5%**	**18,9%**	**10,1%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 25 : Bent u in 2020 afwezig geweest op uw werk in de dienstenchequesector omdat u zich in een van de volgende situaties bevond? , volgens leeftijd en anciënniteit

Criteria		U was ziek	U was arbeidsongeschikt	U had een *burn-out*	U had een arbeidsongeval
Leeftijd	< 30 jaar	30,8%	11,6%	8,4%	3,8%
	30-49 jaar	37,3%	26,6%	14,6%	6,8%
	≥ 50 jaar	27,0%	29,4%	14,7%	7,3%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	17,9%	6,8%	4,8%	1,1%
	Tussen 1 en 5 jaar	34,6%	17,3%	12,5%	5,6%
	Tussen 5 en 10 jaar	32,6%	28,1%	14,2%	6,6%
	≥ 10 jaar	39,9%	34,8%	17,5%	8,3%
Totaal		**33,9%**	**25,0%**	**13,7%**	**6,5%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 26 : Bent u vóór 2020 al afwezig geweest op uw werk in de dienstenchequesector wegens een arbeidsongeval en/of fysieke ongeschiktheid? , volgens leeftijd en anciënniteit

Criteria		% van werknemers dat afwezig was wegens arbeidsongeval en/of fysieke ongeschiktheid, vóór 2020
Leeftijd	< 30 jaar	13,0%
	30-49 jaar	24,4%
	≥ 50 jaar	33,1%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	4,1%
	Tussen 1 en 5 jaar	15,8%
	Tussen 5 en 10 jaar	26,6%
	≥ 10 jaar	36,9%
Totaal		**25,0%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 27: Bent u momenteel afwezig op uw werk in de dienstenchequesector ten gevolge van een arbeidsongeval en/of fysieke ongeschiktheid? , volgens leeftijd en anciënniteit

Criteria		% van werknemers dat momenteel afwezig is wegens arbeidsongeval en/of fysieke ongeschiktheid
Leeftijd	< 30 jaar	5,2%
	30-49 jaar	8,8%
	≥ 50 jaar	12,2%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	2,7%
	Tussen 1 en 5 jaar	6,9%
	Tussen 5 en 10 jaar	10,3%
	≥ 10 jaar	11,6%
Totaal		**9,1%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 28 : Personen (zeer) tevreden over hun job en onderneming, naar leeftijd, anciënniteit en type onderneming

Criteria		% van werknemers dat (zeer) tevreden is over de job	% van werknemers dat (zeer) tevreden is over de onderneming
Leeftijd	< 30 jaar	67,6%	79,8%
	30-49 jaar	63,4%	79,1%
	≥ 50 jaar	68,8%	83,4%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	77,5%	85,3%
	Tussen 1 en 5 jaar	66,2%	82,6%
	Tussen 5 en 10 jaar	64,7%	81,8%
	≥ 10 jaar	61,9%	75,6%
Type onderneming	Handelsonderneming	65,3%	80,4%
	Niet-handelsonderneming	80,6%	88,1%
Totaal		**65,5%**	**80,3%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 29 : Voorkomen van situaties met betrekking tot het werk in de dienstenchequesector volgens leeftijd, anciënniteit en type onderneming

Criteria		Een baan in de dienstenchequesector is fysiek zwaar	Werken in de dienstenchequesector biedt me een grote flexibiliteit	In de dienstenchequesector kan ik uiteenlopende taken uitvoeren	De loon- en arbeidsvoorwaarden in de dienstenchequesector zijn goed	Door mijn werk in de dienstenchequesector kan ik nieuwe dingen leren	In mijn dienstenchequeonderneming heb ik de mogelijkheid om toegang te krijgen tot hogere functies	Ik denk dat ik wellicht binnenkort mijn job zal verliezen
Leeftijd	< 30 jaar	39,4%	72,4%	65,9%	49,1%	58,8%	27,5%	7,6%
	30-49 jaar	54,4%	71,1%	60,3%	33,1%	41,3%	16,4%	5,6%
	≥ 50 jaar	58,5%	64,0%	62,2%	34,3%	36,2%	11,8%	6,5%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	30,6%	76,2%	71,6%	59,7%	66,7%	34,2%	5,0%
	Tussen 1 en 5 jaar	47,7%	70,2%	62,7%	41,9%	49,7%	22,0%	6,1%
	Tussen 5 en 10 jaar	54,9%	68,4%	61,2%	32,5%	41,7%	14,8%	6,9%
	≥ 10 jaar	63,1%	68,1%	57,7%	26,0%	30,7%	9,6%	5,6%
Type onderneming	Handelsonderneming	53,0%	69,3%	61,5%	35,7%	42,6%	16,9%	6,2%
	Niet-handelsonderneming	54,0%	73,0%	60,3%	42,2%	45,3%	14,8%	1,6%
Totaal		**53,2%**	**69,4%**	**61,5%**	**35,6%**	**42,5%**	**16,8%**	**6,1%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 30 : Personen die denken in de dienstenchequesector te blijven werken tot aan hun pensioen, volgens leeftijd, anciënniteit en type onderneming

Criteria		% van werknemers dat denkt tot aan hun pensioen in de dienstenchequesector te blijven werken
Leeftijd	< 30 jaar	36,0%
	30-49 jaar	48,4%
	≥ 50 jaar	78,4%
Anciënniteit	≤ 1 jaar	47,3%
	Tussen 1 en 5 jaar	46,7%
	Tussen 5 en 10 jaar	53,0%
	≥ 10 jaar	60,4%
Type onderneming	Handelsonderneming	54,7%
	Niet-handelsonderneming	39,1%
Totaal		**54,1%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers

Tabel 31: Vroegere situatie van de dienstenchequewerknemers volgens anciënniteit

	≤ 1 jaar	Tussen 1 en 5 jaar	Tussen 5 en 10 jaar	≥ 10 jaar	Totaal
Ik werkte met een contract in de schoonmaaksector	19,4%	24,2%	25,6%	27,1%	25,1%
Ik werkte met een contract in een andere sector dan schoonmaak	18,3%	25,6%	24,1%	22,1%	23,2%
Ik was huisvrouw/man	29,7%	20,4%	17,5%	16,7%	19,2%
Ik deed aan zwartwerk als huishoudhulp	4,7%	7,5%	9,7%	15,9%	10,8%
Ik was student	11,8%	7,2%	6,2%	6,3%	7,0%
Ik was werkloos	6,8%	7,5%	8,7%	5,3%	7,0%
Andere, gelieve te specificeren	5,0%	4,7%	5,9%	3,1%	4,5%
Ik deed aan zwartwerk in een andere sector	4,3%	3,0%	2,2%	3,4%	3,1%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden bij 2.994 werknemers