



## Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en -banen



Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze opgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en PricewaterhouseCoopers.

## MANAGEMENT SAMENVATTING

---

De dienstencheque is een initiatief van de federale regering ter bevordering van buurtdiensten en -banen. Het stelsel maakt het mogelijk voor particuliere personen met woonplaats in België, om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard. De gebruiker betaalt per gepresteerd uur met een gedateerde en getekende dienstencheque aan de werknemer van een erkende onderneming. Deze dienstencheque kost 6,70 euro en kan worden aangekocht bij de uitgiftemaatschappij Accor.

De diensten worden geleverd door erkende ondernemingen. Dit zijn bedrijven die erkend worden door de federale overheid en die werknemers hebben aangeworven om te werken in het stelsel van dienstencheques. Deze erkende ondernemingen maken de ontvangen dienstencheques over aan de uitgiftemaatschappij Accor die de waarde van de dienstencheque (6,70 euro) overmaakt, vermeerderd met de federale tegemoetkoming van 14,30 euro. Op deze wijze ontvangt de erkende onderneming 21 euro per dienstencheque.

Sinds 23 januari werd de inruilwaarde van een dienstencheque verlaagd met 1 euro. Dit leverde een besparing op die gedeeltelijk geïnvesteerd werd in het Opleidingsfonds waarvan dienstencheque-ondernemingen gebruik zullen kunnen maken. Daarnaast zal er bij de volgende indexverhoging een stijging van 0,28 € doorgevoerd worden.

Uit de sector komen echter signalen dat de tegemoetkoming van 20 euro te laag ligt om alle kosten te dekken die verbonden zijn aan het tewerkstellen van werknemers in het stelsel van dienstencheques. Om de leefbaarheid van het stelsel van dienstencheques op lange termijn te vrijwaren wil de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO) een beeld krijgen van de werkelijke uurkost van een werknemer, tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques.

De werkelijke uurkost is natuurlijk een gegeven dat afhankelijk is van een aantal factoren, zoals de werkelijke betaalde uurlonen, de omkadering, de bedrijfsvoering, investeringen en afschrijvingen, het type van werk, .... Deze uurkost is m.a.w. voor elke onderneming verschillend. De vraag of 20 euro 'de financiële leefbaarheid van de dienstencheque-ondernemingen kan garanderen', kan m.a.w. niet beantwoord worden met een eenvoudig ja of nee. Uit de, zeer ruime, steekproef blijkt dat voor 22,5 % van de ondernemingen uit de steekproef, die 4.433 werknemers voor 3.921.474 uren tewerkstellen in 2006, 20 euro inderdaad te laag is. Dit betekent dat deze ondernemingen moeten besparen of in het ergste geval hun activiteiten moeten stoppen. Het feit is dat deze 22,5 % van de ondernemingen snel actie zal moeten ondernemen.

Onze vaststellingen zijn gebaseerd op een zeer uitgebreide elektronische steekproef. Alhoewel deze conclusies gebaseerd zijn op gegevens die de dienstencheque-ondernemingen zelf ter beschikking stellen, werd er zorg voor gedragen dat de resultaten controleerbaar zijn, omdat ze gebaseerd zijn op cijfers die in de jaarrekening dienen te worden opgenomen. Ten tijde van de bevraging (maart/april 2007) zijn deze jaarrekeningen nog niet definitief, omdat de meeste ondernemingen ze nog niet hebben neergelegd. Het blijft echter mogelijk om, verder bouwend op de gebruikelijke revisorale of accountantscontrole, deze cijfers te controleren op het ogenblik dat de jaarrekeningen over 2006 zijn neergelegd.

Een eerste indicatie of de verlaging van de tegemoetkoming 'te laag' is, komt uit de markt zelf. Is er een uitstoot van arbeidskrachten? Sedert de start van het systeem hebben slechts 86 ondernemingen van de 1.476 hun erkenning vrijwillig opgezegd. Wij stellen vast dat op basis van de gegevens van het eerste kwartaal 2007 het aantal

dienstencheques blijft stijgen<sup>1</sup>, wat een sterke aanduiding is dat de verlaging wel degelijk haalbaar is voor de meeste ondernemingen.

Verder kunnen we op basis van onze studie vaststellen dat de belangrijkste parameters die de werkelijke uurkost bepalen, het type onderneming en de tewerkstellingsmaatregelen zijn.

We stellen vast dat de gemiddelde marge vóór tewerkstellingsmaatregelen 1,49 euro per dienstencheque bedraagt maar dat dit gemiddelde grote verschillen verbergt. De PWA-kantoren realiseren een marge van gemiddeld 5,06 euro terwijl de invoegbedrijven een gemiddeld operationeel verlies realiseren van 3,17 euro. Deze verschillen tussen de types ondernemingen kunnen verklaard worden vanuit een aantal objectieve parameters zoals de bezettingsgraad, de opleidingsgraad, de omkaderingsratio en het verschil in loonkost per betaald uur.

Naast het type onderneming hebben de tewerkstellingsmaatregelen een belangrijke invloed op de werkelijke uurkost. De permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen doen de gemiddelde marge stijgen van 1,49 euro naar 2,39 euro. Wanneer ook de tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen in rekening worden gebracht, stijgt de marge zelfs gemiddeld tot 4,12 euro per dienstencheque.

Uit de uitgevoerde simulaties blijkt dat een verdere verlaging van de inruilwaarde naar 19 euro voor een additionele 7% van de ondernemingen (of 7,44% van de arbeidsplaatsen) problematisch zou kunnen worden.

---

<sup>1</sup> In het eerste kwartaal 2007 werden 66% meer dienstencheques ingediend dan in het eerste kwartaal 2006.

## INHOUDSTABEL

---

1. Inleiding.....	7
1.1. Algemene context .....	7
1.2. Inhoud van de opdracht .....	8
1.3. Onderzoeksmethodologie .....	9
2. De onderzochte steekproef .....	11
2.1. Erkende versus actieve ondernemingen .....	11
2.2. Actieve ondernemingen versus geanalyseerde steekproef .....	11
2.3. Representativiteit van de geanalyseerde steekproef .....	12
2.4. Betrouwbaarheid en juistheid van de verkregen gegevens .....	13
3. De kostprijs van een dienstencheque .....	14
3.1. Marktsignalen .....	14
3.2. Gerealiseerde marge naar type onderneming .....	15
3.3. Spreiding van de ondernemingen naar kostprijs per dienstencheque .....	18
3.4. Enkele verklaringen voor de onderlinge verschillen .....	20
3.5. Impact van de verlaging van de inruilwaarde van een dienstencheque .....	24
3.6. Analyse naar grootte van de onderneming .....	28
3.7. Analyse naar type activiteit .....	29
3.8. Analyse naar aantal arbeidsplaatsen.....	29
4. Analyse van de tewerkstellingsmaatregelen .....	33
4.1. Marge voor tewerkstellingsmaatregelen .....	33
4.2. Marge na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen .....	33
4.3. Marge na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen.....	34
5. Simulaties .....	35
5.1. Impact van een verdere verlaging van de inruilwaarde naar 19 euro .....	35
5.2. Prognose .....	35

## LIJST DER FIGUREN

---

Figuur 1: Onderzoeksmethodologie.....	9
Figuur 2: Totstandkoming van de steekproef .....	12
Figuur 3: Representativiteit van de steekproef .....	12
Figuur 4: Evolutie van de terugbetaalde dienstencheques.....	14
Figuur 5: Evolutie van de erkenningsaanvragen .....	15
Figuur 6: Marge per dienstencheque naar type onderneming .....	17
Figuur 7: Kostensoorten per dienstencheque naar type onderneming.....	17
Figuur 8: Kostenspreiding van de ondernemingen .....	18
Figuur 9: Rendabiliteit op korte termijn naar type bij inruilwaarde van 21 euro .....	19
Figuur 10: Rendabiliteit op lange termijn naar type bij inruilwaarde van 21 euro .....	20
Figuur 11: Bezettingsgraad van de dienstencheque-werknemers.....	21
Figuur 12: Opleidingsgraad van de dienstencheque-werknemers .....	21
Figuur 13: Omkaderingsratio .....	22
Figuur 14: Loonkost per betaald uur.....	23
Figuur 15: Marge bij inruilwaarde van 20 euro .....	24
Figuur 16: Impact verlaging van de inruilwaarde op de rendabiliteit op korte termijn .....	25
Figuur 17: Rendabiliteit op korte termijn naar type bij inruilwaarde van 20 euro .....	25
Figuur 18: Impact verlaging van de inruilwaarde op de rendabiliteit op lange termijn .....	26
Figuur 19: Rendabiliteit op lange termijn naar type bij inruilwaarde van 20 euro .....	27
Figuur 20: Kostprijs naar grootte van de onderneming.....	28
Figuur 21: Kostprijs naar type activiteit.....	29
Figuur 22: Kostenspreiding van de dienstencheque-werknemers.....	30
Figuur 23: Impact verlaging inruilwaarde op de dienstencheque-werknemers.....	30
Figuur 24: Rendabiliteit op korte termijn naar aantal arbeidsplaatsen.....	31
Figuur 25: Rendabiliteit op lange termijn naar aantal arbeidsplaatsen.....	32
Figuur 26: Marge voor tewerkstellingsmaatregelen.....	33
Figuur 27: Marge na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen .....	34
Figuur 28: Marge na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen .....	34
Figuur 29: Impact van de verdere verlaging van de inruilwaarde naar 19 euro.....	35
Figuur 30: Marge na indexatie van de lonen .....	36

## 1. INLEIDING

---

### 1.1. Algemene context

Het systeem van de dienstencheques is een initiatief van de federale regering ter bevordering van de buurtdiensten en -banen. Bij de totstandkoming van dit systeem had de federale overheid een drievoudig doel voor ogen:

- × voldoen aan de vraag bij particulieren naar hulp bij een aantal huishoudelijke taken, op een administratief eenvoudige manier en tegen betaalbare prijzen;
- × creëren van volwaardige jobs voor laaggeschoolden, werkzoekenden en personen die werken in het grijze of zwarte circuit waardoor ze activiteiten kunnen uitoefenen in een werknemersstatuut met behoorlijke loon- en arbeidsvoorwaarden;
- × bestrijden van het zwartwerk dat welig tiert in de sector van de huishoudelijke taken.

Het stelsel maakt het mogelijk voor particuliere personen met woonplaats in België om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard. Deze activiteiten kunnen zowel bij de gebruiker thuis als buiten het huis van de gebruiker plaatsvinden en kunnen betrekking hebben op:

- × huishoudelijke taken bij de gebruiker thuis (poetsen, koken, strijken, ...);
- × boodschappendienst;
- × begeleid vervoer van mensen met beperkte mobiliteit;
- × strijken buitenshuis.

De gebruiker betaalt voor elk gepresteerd arbeidsuur met een gedateerde en ondertekende dienstencheque aan de werknemer van een erkende onderneming. Deze dienstencheque kost de particulier 6,70 euro en kan worden aangekocht bij de uitgiftemaatschappij Accor. Op deze dienstencheques geldt een forfaitaire belastingvermindering van 30% zodat de netto kost voor de eindgebruiker die gebruik kan maken van de fiscale aftrek neerkomt op 4,69 euro per gepresteerd arbeidsuur.

Bovenvermelde diensten worden geleverd door erkende ondernemingen. Dit zijn bedrijven die erkend worden door de federale overheid en die werknemers hebben aangeworven die ingezet worden in het stelsel van dienstencheques. In concreto gaat het hier om commerciële bedrijven zoals schoonmaak- en interimbedrijven maar ook om VZW's, PWA's, ziekenfondsen, OCMW's, ondernemingen met een sociaal doel en zelfstandige werkgevers. Deze erkende ondernemingen sturen de ontvangen dienstencheques door naar de uitgiftemaatschappij Accor die vervolgens de waarde van de dienstencheque (6,70 euro) vermeerderd met de federale tegemoetkoming van 13,30 euro overmaakt. Op deze wijze ontvangt de erkende onderneming 20 euro per dienstencheque<sup>2</sup>.

Er zijn signalen dat inruilwaarde voor de erkende ondernemingen ontoereikend is. In het evaluatieverslag 2004<sup>3</sup> worden als voornaamste redenen hiervoor aangehaald: "de hoge omkaderings- en administratieve kosten verbonden aan het systeem van de dienstencheques, de bijkomende kosten van de opleiding, de kosten voor de erkende onderneming in geval van niet-gepresteerde uren en de economische leefbaarheid bij wegvallen van loonsubsidies". De erkende ondernemingen zien een eenduidige verhoging van de federale tegemoetkoming in combinatie met de vermindering van de kost van de werknemer als oplossing om de inruilwaarde toereikend te maken. In het evaluatieverslag

---

<sup>2</sup> Dit onderzoek heeft betrekking op het jaar 2006 tijdens hetwelke de inruilwaarde van een dienstencheque 21 EUR per gepresteerd arbeidsuur bedroeg.

<sup>3</sup> GEVERS A., VAN PELT A. en PEETERS A., 2005, Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, Idea Consult, p. 118

2005<sup>4</sup> vinden 62% van de erkende ondernemingen de inruilwaarde van de dienstencheques ontoereikend.

In het evaluatieverslag 2004<sup>5</sup> blijkt dat de werknemers, tewerkgesteld in het stelsel van dienstencheques, slechts matig tevreden zijn over het ontvangen loon en de geboden opleidingsfaciliteiten. Deze matige tevredenheid over het loon en de opleidingsmogelijkheden wordt ook teruggevonden in het evaluatieverslag 2005<sup>6</sup>. Aangezien de erkende ondernemingen als knelpunt aangeven dat het aanbod van kandidaat-dienstencheque-werknemers ontoereikend is, vormt het aanbieden van bijkomende opleidingen een mogelijkheid om dit knelpunt te verhelpen. Deze uitbreiding van de opleidingsfaciliteiten zal een bijkomende kost vormen voor de erkende ondernemingen<sup>7</sup>.

## 1.2. Inhoud van de opdracht

Om de leefbaarheid van het stelsel van dienstencheques op lange termijn niet verloren te laten gaan, heeft de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO) een opdracht uitgeschreven die een beeld diende te geven van de werkelijke uurkost van een werknemer tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Hiervoor vroeg ze een gedetailleerde analyse van de kostenstructuur van een erkende onderneming via een wetenschappelijk onderbouwde bevraging. Verder was het belangrijk dat zicht werd gegeven op de kostprijs indien bepaalde additionele voorwaarden worden opgelegd. Hiervoor dient een model te worden ontwikkeld.

Als uitgangspunt stelde de opdrachtgever vijf afzonderlijke fasen voorop:

- × Uitwerking van een concrete aanpak van de voorgestelde onderzoeksmethode in samenwerking met de FOD WASO. Deze aanpak diende toe te laten de gegevens op te vragen op basis waarvan de werkelijke uurkost van een dienstencheque-werknemer kan worden berekend met al zijn bestanddelen.
- × Bevraging van een representatief staal van erkende ondernemingen.
- × Analyse van de, uit de bevraging, verzamelde gegevens.
- × Opmaak van een model dat voor de verschillende soorten erkende ondernemingen kon berekenen (i) wat de werkelijke uurkost was van een dienstencheque-werknemer (inclusief alle bestanddelen van deze kost), (ii) wat de werkelijke uurkost zou zijn indien bepaalde voorwaarden inzake infrastructuur, opleiding, omkadering, ... worden opgelegd.
- × Voorlegging, ter goedkeuring, van het eindrapport aan de Minister van Werk, na advies van de begeleidingscommissie.

Bij het onderzoek en de verwerking van de resultaten moest een onderscheid gemaakt worden naargelang:

- × de aard van de uitgeoefende activiteit (huishoudelijke taken, boodschappendienst, begeleid vervoer en strijk);
- × het type van erkende onderneming (commerciële onderneming, PWA-agentschap, onderneming uit de non profit sector, ...);
- × het bevoegd paritair comité;

<sup>4</sup> PEETERS A., GEVERS A. en SANDERS D., 2006, Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2005, Idea Consult, p. 153

<sup>5</sup> GEVERS A., VAN PELT A. en PEETERS A., 2005, o.c., p. 117

<sup>6</sup> PEETERS A., GEVERS A. en SANDERS D., 2006, o.c., p. 152

<sup>7</sup> Op het moment dat onderhavige studie werd uitgevoerd, was het evaluatieverslag 2006 nog niet beschikbaar. Intussen werd dit gepubliceerd en kan het teruggevonden worden op <http://www.werk.belgie.be/WorkArea/linkit.aspx?LinkIdentifier=id&ItemID=9000>.

- × de anciënniteit van de dienstencheque-werknemer (beginnend versus drie jaar anciënniteit).

### 1.3. Onderzoeksmethodologie

De voor dit onderzoek gehanteerde methodologie kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Figuur 1: Onderzoeksmethodologie

In de **kick-off** fase werden in samenspraak met de opdrachtgever het projectteam vastgesteld, het projectplan gevalideerd en de doelstellingen van de opdracht duidelijk geformuleerd. Het opzetten van een degelijke projectmanagementstructuur met duidelijke rapporteringslijnen vormt immers een essentiële voorwaarde voor het welslagen van ieder project. Aan het eind van deze fase beschikte het projectteam over een projectcharter met een duidelijke definitie van de scope van de opdracht, de afbakening van de verschillende fasen in het project en de afspraken rond communicatie.

Tijdens de eerste fase werd een **concrete aanpak** uitgewerkt. Aan de hand van een reeks interviews met vertegenwoordigers van erkende ondernemingen werd enerzijds een duidelijk zicht verkregen op de samenstellende bestanddelen van de uurkost en anderzijds gedefinieerd wat de optimale wijze was waarop deze bestanddelen in kaart konden worden gebracht. De resultaten van de interviews werden besproken met de FOD WASO. Uit deze werkgroep resulteerde de definitieve lijst van op te vragen bestanddelen die vervolgens werden verwerkt in een invulformulier.

De tweede fase omvatte de **opmaak van een rekenmodel**. Voortbouwend op het invulmodel werd een rekenmodel ontwikkeld waarin de verzamelde gegevens konden worden ingevoerd. Dit rekenmodel liet toe om een aantal rapporten te genereren omtrent de werkelijke uurkost in functie van de aard van de activiteit, het type onderneming, .... Tevens was dit rekenmodel bruikbaar bij de definitie van enkele scenario's. In dergelijke scenario's werd nagegaan wat de invloed van eventuele additionele voorwaarden (bijvoorbeeld inzake opleiding) zou zijn op de evolutie van de uurkost.

In de derde fase werd de **elektronische bevraging van de erkende ondernemingen** georganiseerd. Aangezien het relatief moeilijk was om, rekening houdend met de diverse parameters, een statistisch correcte steekproef te bepalen, werd ervoor geopteerd de volledige populatie aan erkende ondernemingen te bevragen. Via een brief van de Minister van Werk en een gepersonaliseerde e-mail werden alle actieve erkende ondernemingen uitgenodigd tot het invullen van een on-line formulier. Tevens werden drie

informatiesessies georganiseerd waarin een toelichting werd gegeven omtrent de doelstellingen van de opdracht, de gehanteerde onderzoeksmethodologie, het invulmodel en de werkwijze van het on-line formulier. Op basis van de diverse vragen in de infosessies werd ook een vraag-en-antwoord document opgesteld dat naar alle erkende ondernemingen werd doorgestuurd.

Na de bevraging werden, in een vierde fase, de **verkregen gegevens geanalyseerd**. Daartoe werden de gegevens ingebracht in het rekenmodel en werden zowel een aantal standaard rapporten gegenereerd als specifieke simulaties gedraaid (cfr supra).

In de laatste fase werden alle analyse-resultaten verwerkt in onderhavig **eindrapport** dat, na validatie door de Begeleidingscommissie, wordt voorgelegd aan de Minister van Werk.

## 2. DE ONDERZOCHE STEEKPROEF

---

### 2.1. Erkende versus actieve ondernemingen

Teneinde aan het systeem van de dienstencheques te kunnen deelnemen, dient een onderneming zich vooraf te laten erkennen door de federale overheid. Zowel nieuwe als bestaande ondernemingen actief in buurtdiensten kunnen een aanvraag tot erkenning indienen bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA).

In het aanvraagformulier dient de onderneming tevens aan te geven voor welke diensten zij een erkenning wenst. Hierbij kan zij een keuze maken uit:

- × thuishulp ten huize van de gebruiker (schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, occasionele kleine naaiwerken, bereiden van maaltijden);
- × boodschappen;
- × strijken (met inbegrip van occasionele kleine naaiwerken);
- × begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit.

In februari 2007 hadden 1.479 ondernemingen een dergelijke erkenning verkregen. Daarvan waren er echter 276 die, tot op dat moment, nog geen dienstencheques hadden ingeruild bij Accor. Zij waren m.a.w. nog niet-actief en dienden dan ook buiten het onderzoek te worden gelaten.

De populatie van actieve ondernemingen die in aanmerking kwam voor deelname aan het onderzoek bestond bijgevolg uit 1.203 ondernemingen.

### 2.2. Actieve ondernemingen versus geanalyseerde steekproef

Uiteindelijk werden 1.158 ondernemingen op 14 maart 2007 uitgenodigd om deel te nemen aan de on-line enquête. Het verschil met bovenstaand aantal actieve ondernemingen (namelijk 45) had betrekking op ondernemingen die geen e-mail adres hadden opgegeven bij hun registratie. Aangezien de uitnodiging via e-mail diende te worden verzonden, dienden zij dan ook te worden uitgesloten.

De enquête werd afgesloten op 23 april 2007. Op dat moment hadden 409 ondernemingen, of 35% van de uitgenodigde populatie, het on-line formulier volledig voltooid.

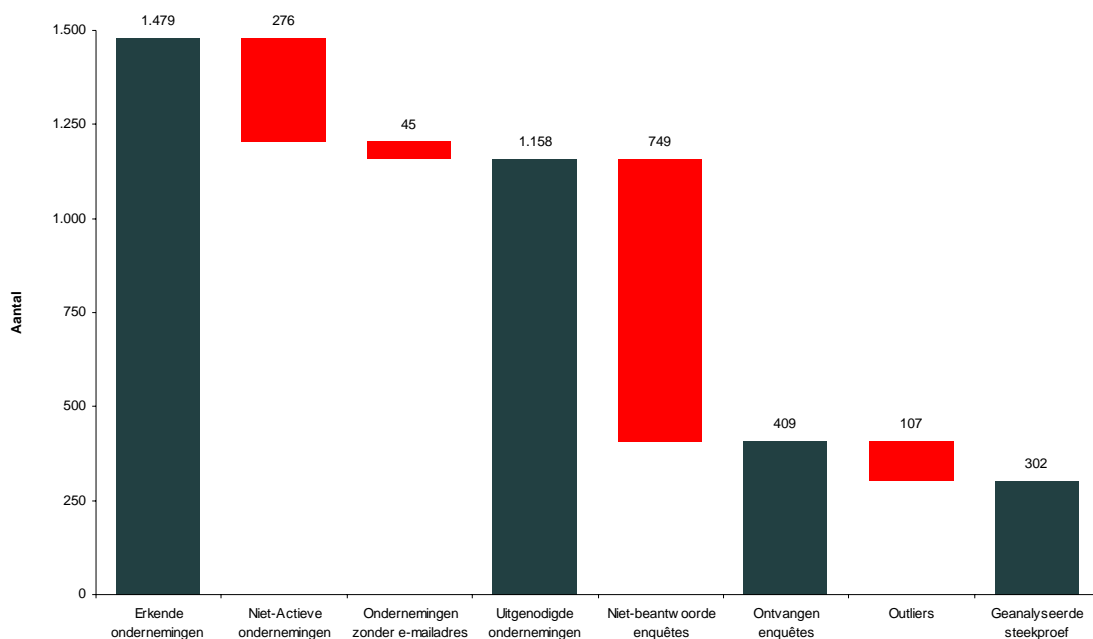
Teneinde tot een representatieve steekproef te komen werden in eerste instantie de outliers verwijderd. Hierbij werd gebruik gemaakt van onderstaande regels:

- × Het totaal aantal ontvangen dienstencheques vermeerderd met de betaalde uren voor opleiding en vorming, betaalde vakantie, ... mocht hoogstens 1% afwijken van het totaal aantal betaalde uren.
- × De totale loonkost van alle dienstencheque-werknemers gedeeld door het totaal aantal betaalde uren diende groter te zijn dan het maximum bruto-uurloon van een dienstencheque-werknemer.
- × De totale loonkost van alle dienstencheque-werknemers gedeeld door het totaal aantal betaalde uren diende kleiner te zijn dan het dubbele van het maximum bruto-loon van een dienstencheque-werknemer.
- × De verhouding van het totaal aantal ontvangen dienstencheques en het totaal aantal betaalde uren diende groter te zijn dan 50% (starters).

Ondernemingen die niet voldeden aan bovenstaande regels werden bestempeld als outlier. Op deze wijze werden 107 ingevulde enquêtes uitgesloten. De resterende 302 (74

% van de ontvangen enquêtes) ondernemingen werden meegenomen in de analyse (cfr paragraaf 3).

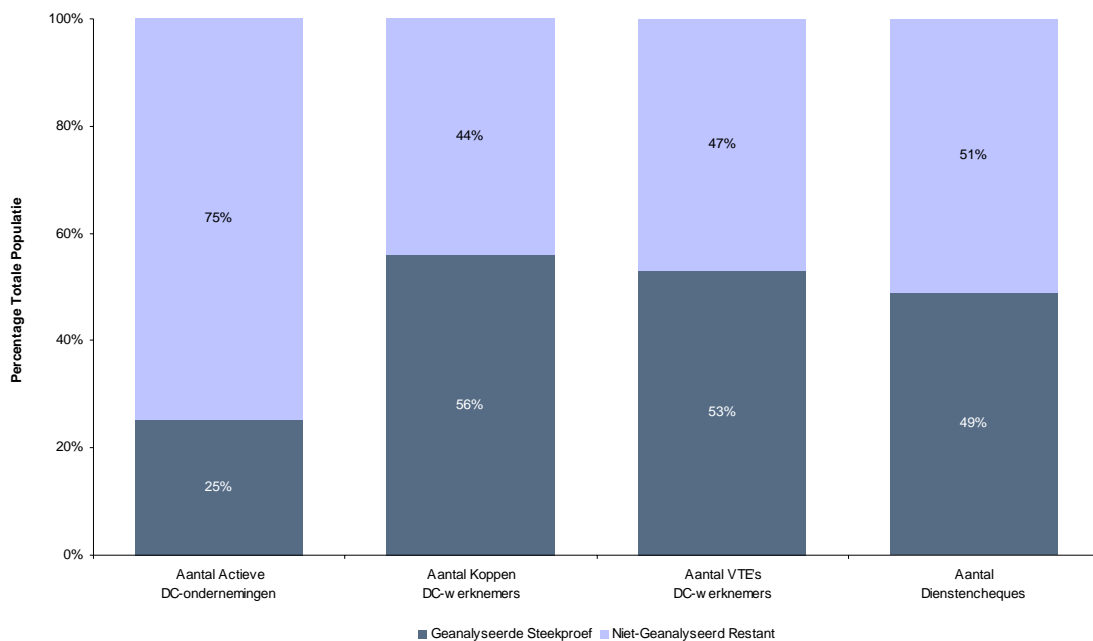
Schematisch kan de totstandkoming van de steekproef als volgt worden voorgesteld:



Figuur 2: Totstandkoming van de steekproef

### 2.3. Representativiteit van de geanalyseerde steekproef

Onderstaande figuur 3 geeft aan wat de geanalyseerde set van 302 ondernemingen betekent in relatie tot de totale populatie van actieve ondernemingen.



Figuur 3: Representativiteit van de steekproef

Deze steekproef vertegenwoordigt aldus 56% van het aantal dienstencheque-werknemers (53% indien uitgedrukt in VTE's) en 49% van het totaal aantal in 2006 ontvangen dienstencheques.

Omdat een groot deel van de verdere analyses ook per type onderneming wordt weergegeven, wordt hier ook een overzicht opgenomen van het aantal entiteiten per type.

	Ondernemingen	DC-Werknemers
- Priv.-Comm. Ond. & Nat. Persoon	66	5.795
- Interim	10	5.204
- Invoegbedrijf	37	2.590
- VZW	68	6.049
- OCMW & Gemeente	54	1.238
- PWA	67	2.156
<b>Totaal</b>	<b>302</b>	<b>23.032</b>

#### 2.4. Betrouwbaarheid en juistheid van de verkregen gegevens

Teneinde de betrouwbaarheid en juistheid van de ingevulde gegevens te bevorderen enerzijds en de respondenten te helpen bij het invullen van het formulier anderzijds werden volgende (zelf)controles ingebouwd in de enquête:

- × Het totaal aantal ontvangen dienstencheques vermeerderd met de betaalde uren voor opleiding en vorming, betaalde vakantie, ... moest gelijk zijn aan het totaal aantal betaalde uren.
- × Het totaal aantal personeelsleden (koppen en VTE's) in de verschillende categorieën diende overeen te stemmen met de totalen in de sociale balans (Vol. 22, codes 130, 134, 132 en 133).
- × Het totaal bedrag aan bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen diende overeen te stemmen met het totaal van de rubriek 62 in de jaarrekening.
- × Het totaal bedrag aan diensten en diverse goederen diende overeen te stemmen met het totaal van de rubriek 61 in de jaarrekening.
- × Het totaal bedrag aan afschrijvingen en voorzieningen diende overeen te stemmen met het totaal van de rubriek 63 in de jaarrekening.

Van de bovenstaande controles zijn er uiteraard een aantal die slechts kunnen worden uitgevoerd indien de dienstencheque-afdeling is georganiseerd als een afzonderlijke onderneming met jaarrekeningplicht. Van de geanalyseerde steekproef hebben 87 ondernemingen (29%) aangegeven een jaarrekening neer te leggen die enkel betrekking heeft op hun dienstencheque-activiteiten. Het gaat hier met andere woorden om zuivere dienstencheque-ondernemingen die daarenboven onderhevig zijn aan de jaarrekeningplicht.

Aangezien de opgevraagde gegevens betrekking hadden op 2006, gaat het hier ook meestal om niet-geauditeerde cijfers. Tijdens de periode van bevraging zaten de meeste ondernemingen immers nog volop in de afsluiting van hun boekjaar. De gehanteerde structuur van de vragenlijst laat echter wel toe de gegevens af te toetsen tegenover de (geauditeerde) cijfers uit de jaarrekening eens deze beschikbaar zijn bij de NBB (bijvoorbeeld na 30 juni 2007). Deze reconciliatie tussen de gegevens in de enquête en de cijfers uit de jaarrekening is niet gebeurd, dit rapport is louter gebaseerd op de gegevens uit de on line enquête.

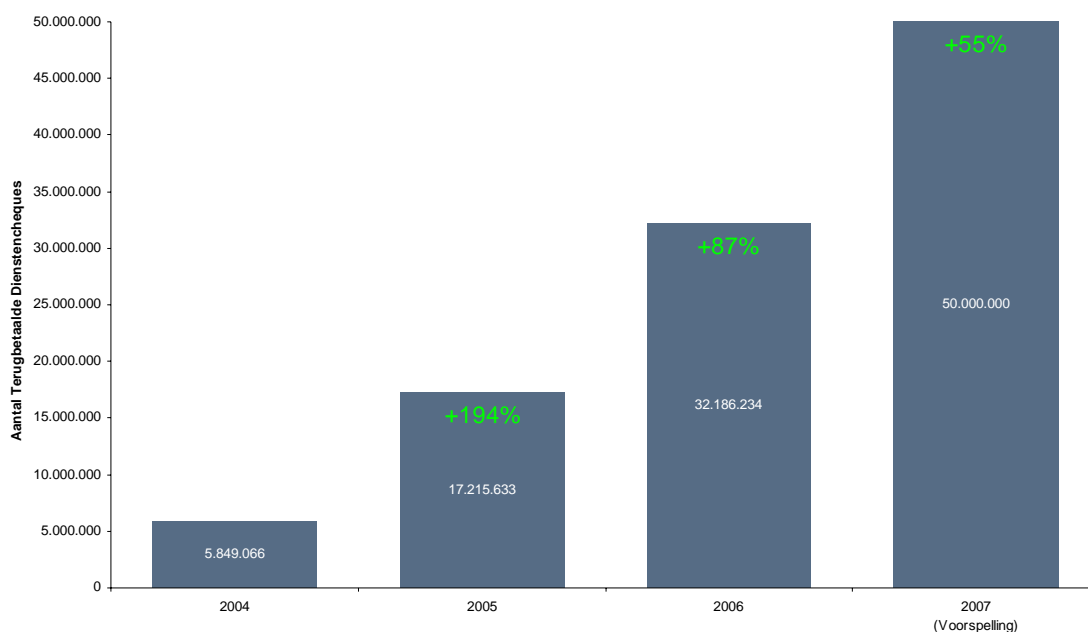
### 3. DE KOSTPRIJS VAN EEN DIENSTENCHEQUE

#### 3.1. Marktsignalen

De verlaging van de inruilwaarde van een dienstencheque gaf aanleiding tot heel wat kritieken. Een inruilwaarde van 20 euro zou voor de ondernemingen onvoldoende zijn om het hoofd boven water te houden.

De doelstelling van onderhavig onderzoek is uiteraard na te gaan in welke mate een dergelijke prijs al dan niet leefbaar is voor de erkende ondernemingen. Toch dient ook even te worden stilgestaan bij enkele marktsignalen die losstaan van die zuivere kostprijscalculatie.

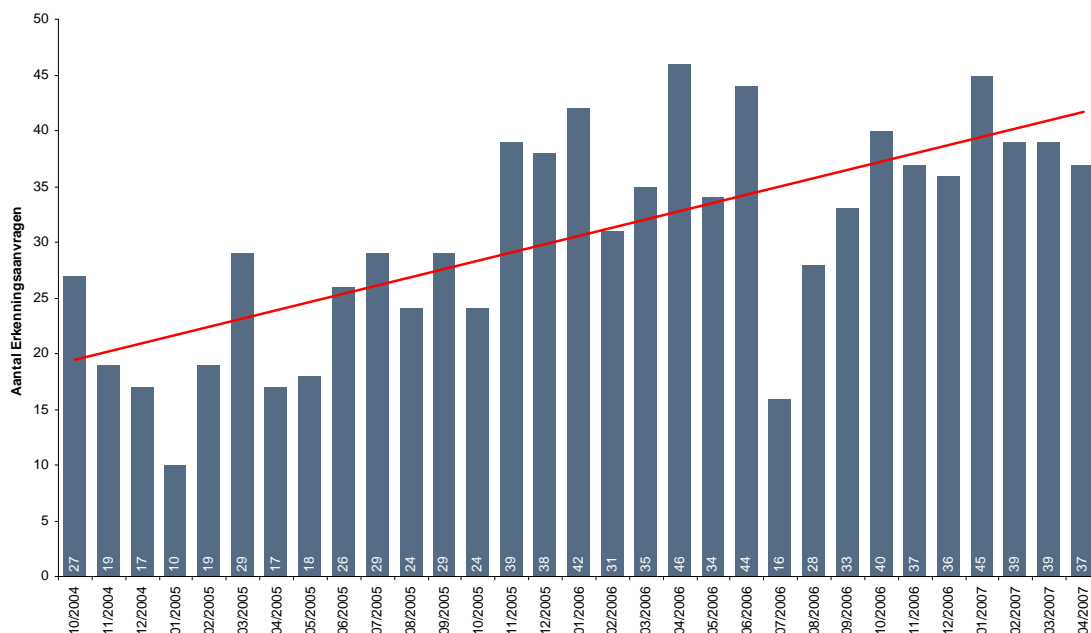
Allereerst is de evolutie van het dienstencheque-gebruik vermeldenswaardig. Figuur 4 geeft aan op welke wijze het aantal terugbetaalde dienstencheques jaarlijks is geëvolueerd sinds de start van het stelsel. De aanhoudende groei onderstreept duidelijk het succes van de dienstencheque bij de particulier. Aan vraag naar dienstencheque-arbeid is er dus, althans voorlopig, geen gebrek.



Figuur 4: Evolutie van de terugbetaalde dienstencheques

Naast vraag is er uiteraard ook nood aan aanbod wil men tot een gezonde economische situatie komen. Dit aanbod is afkomstig van de erkende ondernemingen. Vandaar dat, in de tweede plaats, even kan worden stilgestaan bij de evolutie van het aantal erkenningsaanvragen (cfr figuur 5). Ook hier is nog steeds een stijgende trend (cfr rode trendcurve) merkbaar. Het gemiddeld aantal erkenningsaanvragen tijdens het eerste trimester van 2007 (wanneer dus het nieuwe tarief van 20 euro reeds van kracht was) ligt zelfs licht hoger dan over het eerste trimester van 2006<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> In het eerste trimester van 2006 werden er gemiddeld 39 erkenningsaanvragen per maand ingediend. In het eerste trimester van 2007 bedroeg dit aantal 40.



Figuur 5: Evolutie van de erkeningsaanvragen

Het aantal erkeningsaanvragen levert enkel inzicht in de toetreders tot het stelsel van de dienstencheques. Ter volledigheid dient ook het aantal uittreeders te worden vermeld. Sedert het begin van het stelsel hebben 86 ondernemingen vrijwillig hun erkeningsaanvraag opgezegd. Nog eens 15 anderen hebben zich vrijwillig gedeeltelijk, dit is voor één activiteit, teruggetrokken.<sup>9</sup> De opzeggedenen zijn echter niet gekend.

### 3.2. Gerealiseerde marge naar type onderneming

In figuur 6 wordt de marge per dienstencheque, met een inruilwaarde van 21 euro, uitgezet voor de verschillende types ondernemingen in de geanalyseerde steekproef. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de marge vóór enige vorm van tewerkstellingsmaatregelen, de marge ná permanente en gewestelijke maatregelen en de marge ná alle verkregen tewerkstellingsmaatregelen (permanente, gewestelijke en tijdelijke). De resultaten werden berekend volgens onderstaand schema:

Opbrengsten uit terugbetaalde dienstencheques	
+ Opbrengsten uit kosten aangerekend aan de gebruiker (administratie, ...)	
+ Diverse opbrengsten	
<hr style="border: 0.5px solid black;"/>	
= Totale opbrengsten	
- Kosten uit bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	
- Kosten uit diensten en diverse goederen	
- Kosten uit afschrijvingen en voorzieningen	
<hr style="border: 0.5px solid black;"/>	
= Marge vóór tewerkstellingsmaatregelen	
+ Tegemoetkomingen uit permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen	
<hr style="border: 0.5px solid black;"/>	
= Marge ná permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen	

<sup>9</sup> In diezelfde periode werden ook 58 ondernemingen geschorst waarvan 48 volledig en 9 gedeeltelijk. Een schorsing vindt plaats, via een ministeriële beslissing, wanneer de onderneming zich niet houdt aan de regelgeving inzake dienstencheques.

+ Tegemoetkomingen uit tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen
= Marge ná permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen

Voor de catalogering van de tewerkstellingsmaatregelen naar permanent, gewestelijk of tijdelijk werd gebruik gemaakt van onderstaande indeling.

	Permanent	Gewestelijk	Tijdelijk
<u>RSZ-verminderingen</u>			
- Structurele lastenverlagingen <sup>10</sup>			
- Activa			100%
- SINE	100%		
- Startbaan			100%
- Eerste aanwerving			100%
- Oudere werknemers	100%		
- Andere RSZ-verminderingen			100%
<u>Loonsubsidies</u>			
- Activering van uitkeringen	50%		50%
- Andere loonsubsidies			100%
<u>Gewestelijke maatregelen</u>			
- Vlaams Gewest		100%	
- Waals Gewest		100%	
- Brussels Gewest		100%	

Wat de marge **vóór tewerkstellingsmaatregelen** betreft, bedraagt deze voor de totale steekproef 1,49 euro (of 7% van de inruilwaarde van een dienstencheque). Er zijn echter grote verschillen merkbaar tussen de verschillende types van ondernemingen. Met een marge van 5,06 euro (24%) bevinden de PWA-kantoren zich aan de bovenkant van de steekproef. Anderzijds maken de invoegbedrijven een gemiddeld operationeel verlies van 3,17 euro per ontvangen dienstencheque.

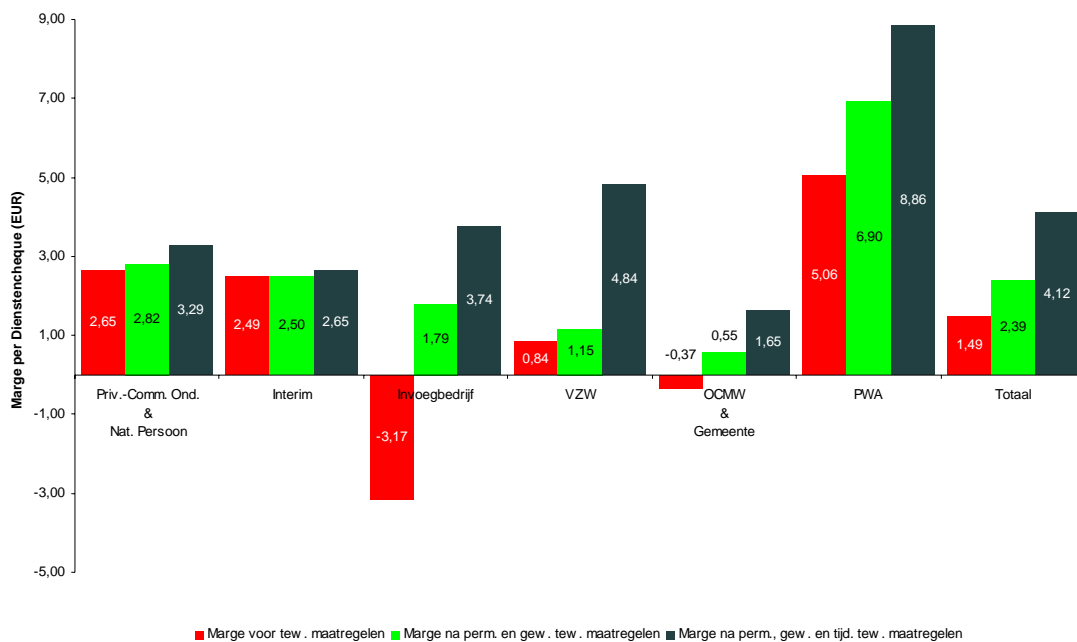
Indien ook rekening wordt gehouden met de **permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen** bedraagt de gemiddelde marge per dienstencheque 2,39 euro (11%). De onderlinge verschillen tussen de diverse types ondernemingen blijven bestaan, maar worden (met uitzondering van de PWA-kantoren) minder extreem. Met een tegemoetkoming van gemiddeld 4,96 euro per dienstencheque realiseren ook de invoegbedrijven een positieve marge van 1,79 euro (9%).

De **tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen** komen voornamelijk ten goede aan de VZW's die hierdoor hun marge zien stijgen tot 4,84 euro per dienstencheque (23%) en daardoor nog boven op de tweede beste plaats uitkomen.

Als conclusie kunnen we stellen dat de onderlinge verschillen tussen de diverse types van ondernemingen aanzienlijk zijn indien enkel het operationeel resultaat wordt bekeken. Door de diverse tewerkstellingsmaatregelen worden deze verschillen echter grotendeels weggewerkt. Uitzondering op deze algemene conclusie zijn echter de PWA-kantoren. Zij

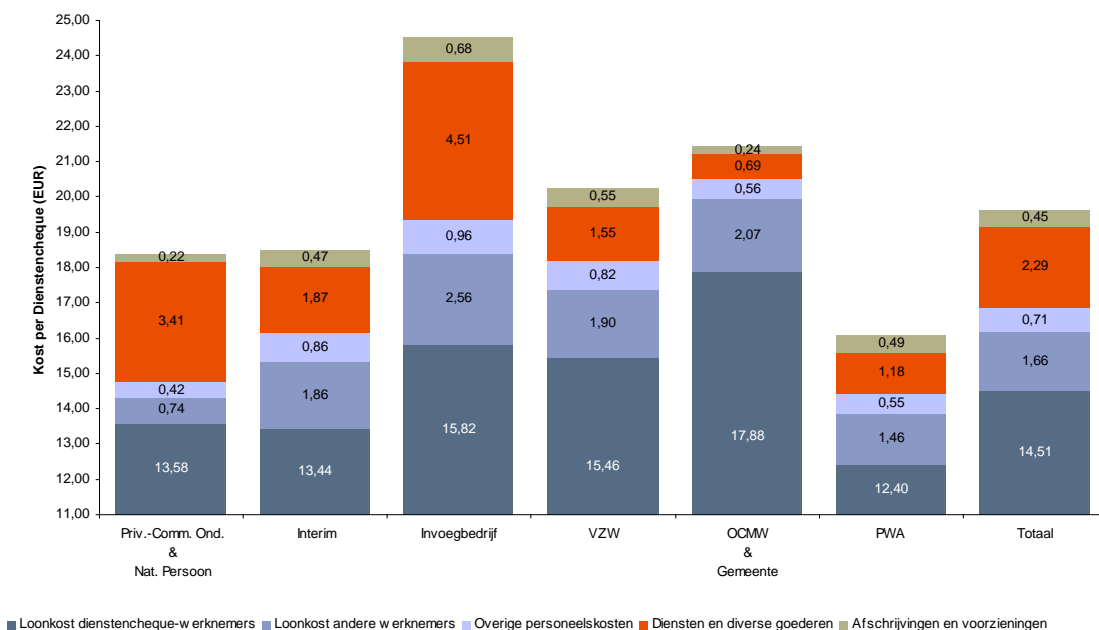
<sup>10</sup> De structurele lastenverlaging werden in mindering gebracht van de loonkost. Het betreft hier immers algemene lastenverlagingen die gelden voor iedere onderneming; ze zijn niet eigen aan de dienstencheque-ondernemingen.

realiseren zowel vóór als ná tewerkstellingsmaatregelen een marge die aanzienlijk boven het globale gemiddelde ligt.



Figuur 6: Marge per dienstencheque naar type onderneming

Figuur 7 geeft per type onderneming de verschillende kostprijselementen van een dienstencheque weer. Per **dienstencheque** wordt m.a.w. onderstaand bedrag aan een bepaalde kostensoort gespendeerd. Voor wat betreft de loonkost van de dienstencheque-werknemers werden de structurele lastenverlagingen in mindering gebracht. Het betreft hier immers lastenverlagingen die algemeen zijn (cfr voetnoot 10 op pagina 16).



Figuur 7: Kostensoorten per dienstencheque naar type onderneming

Het grootste aandeel van het totale kostenplaatje gaat met 16,88 euro (of 86% van de totale kosten) naar de **personeelskosten**. Hiervan heeft

- × 14,51 euro rechtstreeks betrekking op de loonkost van de dienstencheque-werknemers zelf;
- × 1,66 euro betrekking op de loonkost van de andere werknemers (omkaderings-, administratief- en directiepersoneel);
- × 0,71 euro betrekking op overige personeelskosten (arbeidsgeneeskunde, wetsverzekeringen, werkkledij, ...).

Opnieuw zijn er grote verschillen merkbaar tussen de verschillende types ondernemingen. De invoegbedrijven vertonen, met uitzondering van de loonkost voor de dienstencheque-werknemers, overal het hoogste bedrag. De gemiddelde personeelskost per dienstencheque bedraagt 19,34 euro wat reeds dicht bij de inruilwaarde uitkomt. Enkel OCMW's en gemeenten komen op dit vlak, met 20,51 euro, nog hoger uit dan deze invoegbedrijven. De PWA-kantoren spenderen met 14,42 euro het minst aan personeelskosten.

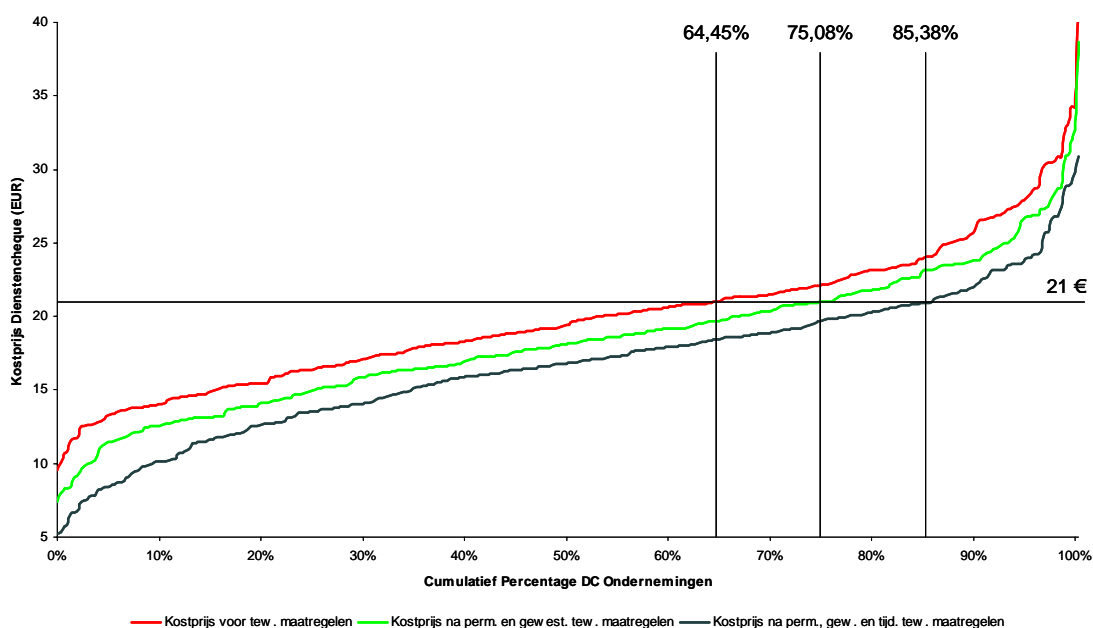
Wat de **diensten en diverse goederen** betreft, spannen de invoegbedrijven opnieuw de kroon met gemiddeld 4,51 euro per dienstencheque. Ook de privaat-commerciële onderneming scoren hierop met 3,41 euro relatief hoger. Aan de onderzijde situeren zich de OCMW's en gemeenten (0,69 euro) en de PWA's (1,18 euro).

Met betrekking tot de **afschrijvingen en voorzieningen** zijn de afwijkingen ten opzichte van het gemiddelde (0,45 euro) minder uitgesproken.

### 3.3. Spreiding van de ondernemingen naar kostprijs per dienstencheque

#### 3.3.1. Algemeen

Bovenstaande figuur 6 gaf een eerste inzicht in de gemiddelde winstgevendheid van de respondenten, zowel in totaliteit als per type onderneming. Dit is echter een analyse op gemiddelden en zegt niets over de spreiding van de ondernemingen rond dit gemiddelde. Figuur 8 gaat een stap verder door de ondernemingen uit te zetten in functie van hun kostprijs per dienstencheque.



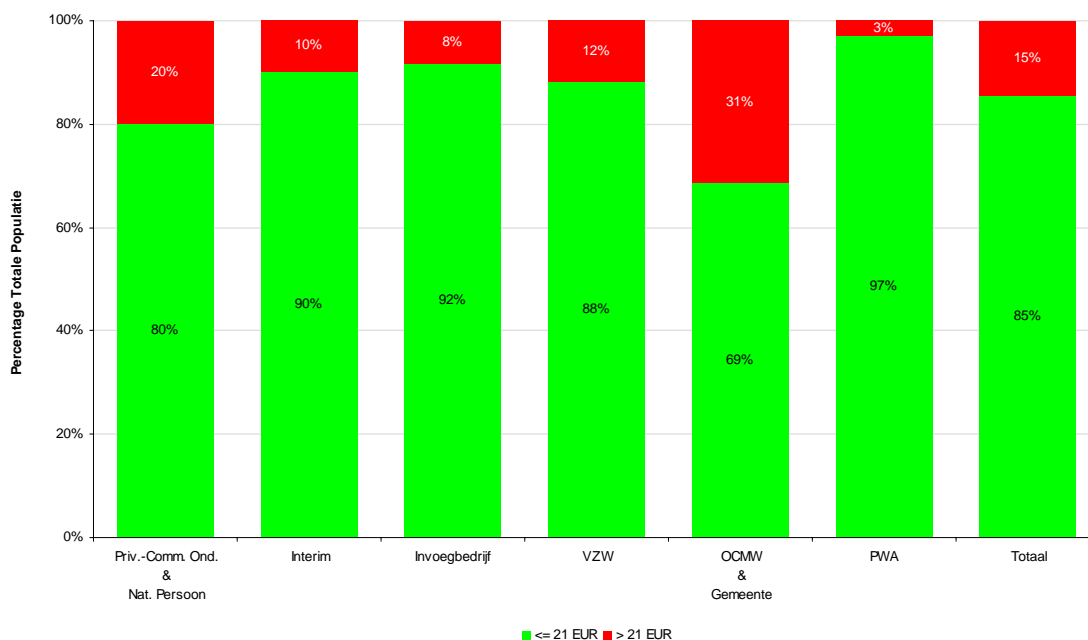
Figuur 8: Kostenspreiding van de ondernemingen

De grafiek dient als volgt te worden gelezen: de ondernemingen worden olopend gesorteerd volgens hun kostprijs per dienstencheque. De onderneming met de laagste kostprijs per dienstencheque staat bijgevolg helemaal links op de horizontale as. De onderneming met de hoogste kostprijs per dienstencheque staat uiterst rechts op de horizontale as. Op de verticale as wordt vervolgens de kostprijs van een dienstencheque uitgezet. De bovenste (rode) curve geeft de kostprijs weer voor enige vorm van tewerkstellingsmaatregelen (de operationele kost)<sup>11</sup>. De middelste (groene) curve geeft de kostprijs na permanente en gewestelijke tegemoetkomingen maar zonder tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen weer. De onderste (blauwe) curve weerspiegelt de kostprijs na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen.

Concreet geeft deze figuur aldus aan welk aandeel van de ondernemingen een kostprijs heeft onder een bepaald bedrag. Wanneer dit principe wordt toegepast op het bedrag van de inruilwaarde anno 2006, zijnde 21 euro, zien we dat 75,08% van de ondernemingen uit de geanalyseerde steekproef een kostprijs na permanente en gewestelijke maatregelen<sup>12</sup> heeft lager dan deze inruilwaarde. Of omgekeerd, 24,92% van de ondernemingen is onrendabel op lange termijn. Op de korte termijn bedragen deze percentages respectievelijk 85,38% en 14,62%<sup>13</sup>. Dit betekent dat in 2006, meer dan 85% van de ondernemingen voldoende had aan een inruilwaarde van 21 euro.

### 3.3.2. Rendabiliteit op korte termijn

De analyse van de rendabiliteit na permanente, gewestelijke en tijdelijke maatregelen geeft een inzicht in de overlevingskansen van de ondernemingen op korte termijn.



Figuur 9: Rendabiliteit op korte termijn naar type bij inruilwaarde van 21 euro

<sup>11</sup> De structurele lastenverlagingen werden wel in mindering gebracht van de loonkosten (cfr voetnoot 10 op pagina 16).

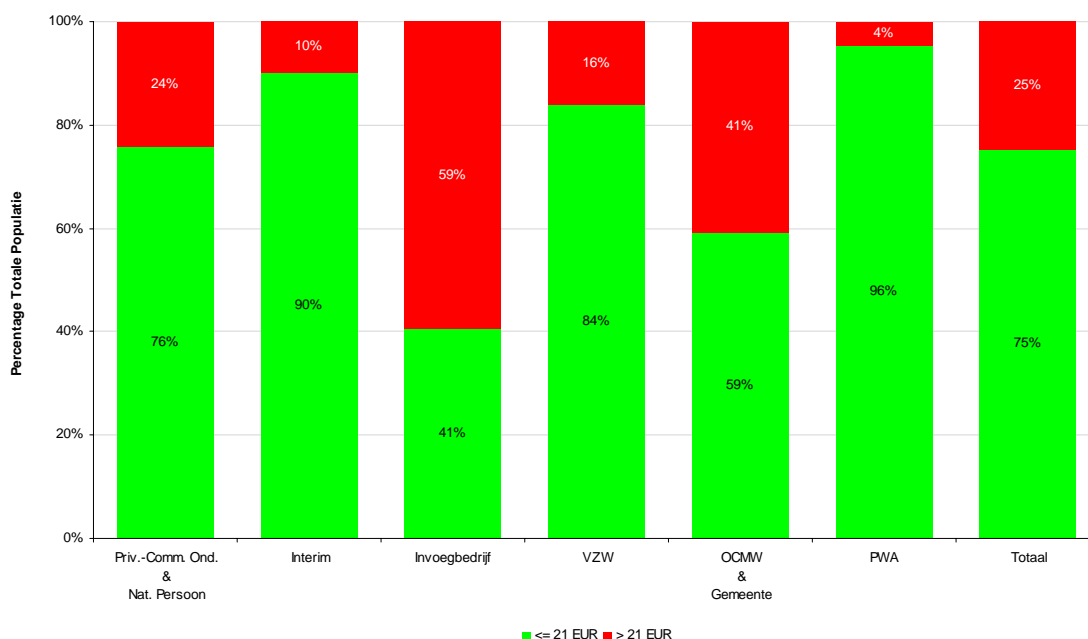
<sup>12</sup> Voor deze analyse wordt uitgegaan van de kostprijs na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen. Dit bedrag weerspiegelt immers de lange termijn situatie. Tijdelijke maatregelen hebben immers, per definitie, een uitdovend karakter.

<sup>13</sup> Voor deze analyse wordt uitgegaan van de kostprijs na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen.

Enkel OCMW's en gemeenten blijven significant onder het globale gemiddelde (14,62%) van verlieslatende ondernemingen. Een derde van deze organisaties dreigt op korte termijn in de financiële problemen te komen.

### 3.3.3. Rendabiliteit op lange termijn

De analyse van de rendabiliteit na permanente en gewestelijke maatregelen per type onderneming levert onderstaand beeld op. Uitspringers ten opzichte van het globaal gemiddelde van 24,92% onrendabele ondernemingen zijn de OCMW's en de invoegbedrijven enerzijds. Respectievelijk 41% en 59% vertonen een kostprijs boven de 21 euro. Anderzijds zijn er de interimkantoren en de PWA's die respectievelijk slechts 10% en 4% onrendabele ondernemingen kennen.



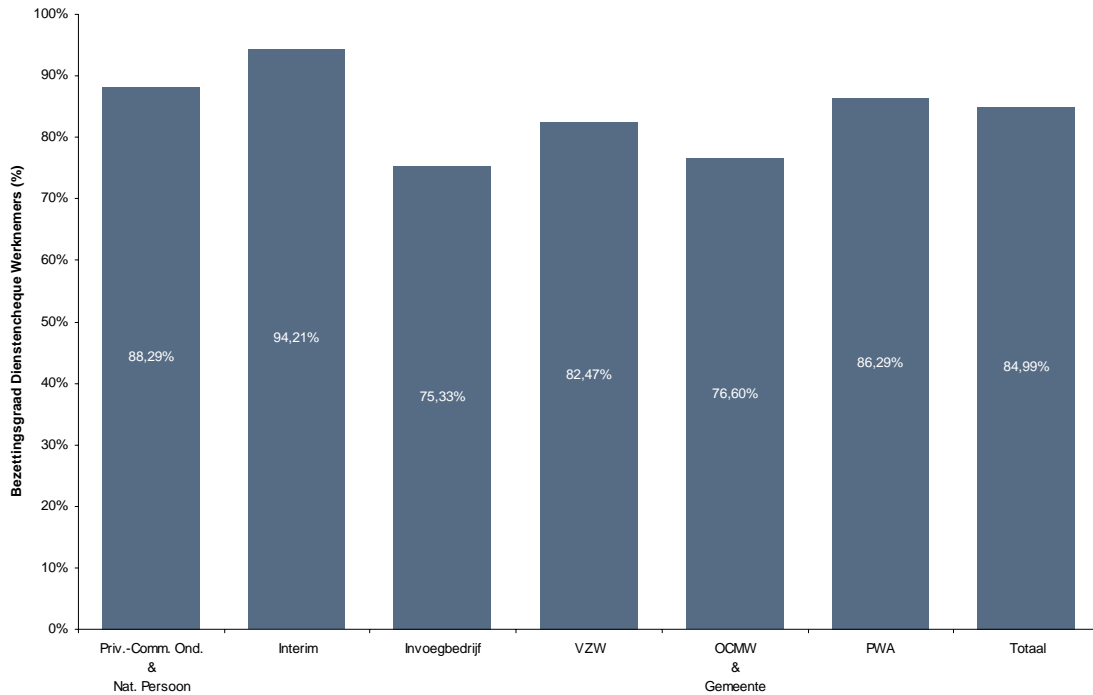
Figuur 10: Rendabiliteit op lange termijn naar type bij inruilwaarde van 21 euro

### 3.4. Enkele verklaringen voor de onderlinge verschillen

#### 3.4.1. Bezettingsgraad van de dienstencheque-werknemers

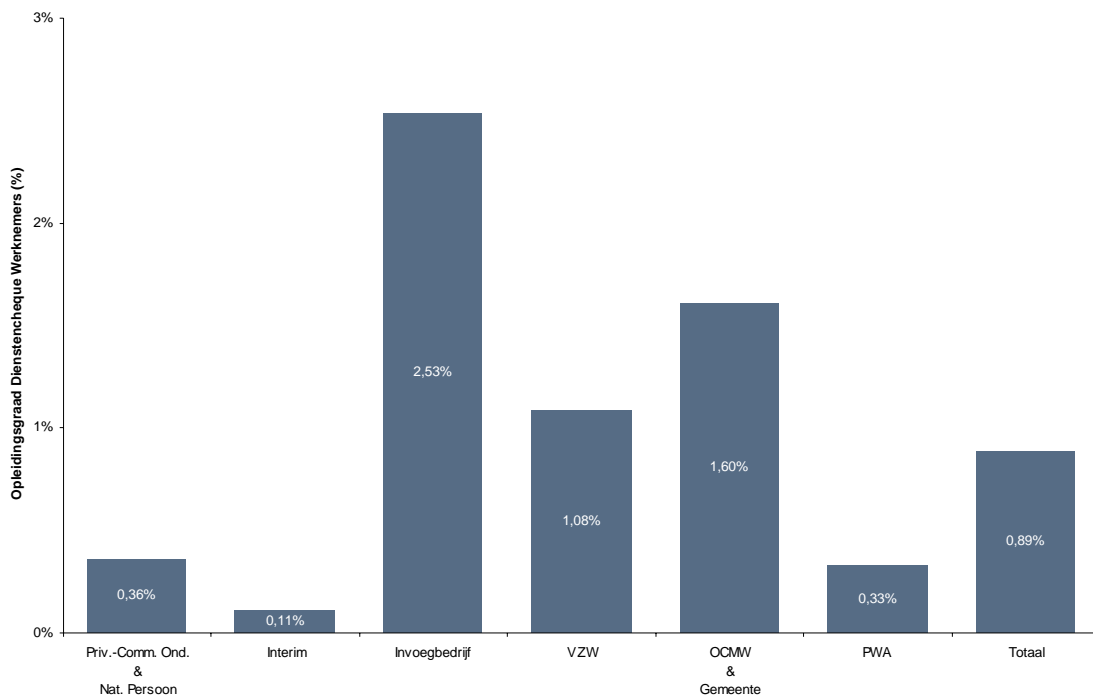
De bezettingsgraad van de dienstencheque-werknemers geeft aan welk aandeel van de **totaal betaalde uren** effectief wordt omgezet in dienstencheques en wordt als volgt berekend:

$$\text{Bezettingsgraad} = \frac{\text{Aantal Ontvangen Dienstencheques}}{\text{Aantal Betaalde Uren}}$$



Figuur 11: Bezettingsgraad van de dienstencheque-werknemers

De bezettingsgraad van de invoegbedrijven, OCMW's en gemeenten ligt met respectievelijk 75% en 77% aanzienlijk lager dan het globaal gemiddelde van 85%. De interimbedrijven worden dan weer gekenmerkt door een zeer hoge bezettingsgraad van 94%.



Figuur 12: Opleidingsgraad van de dienstencheque-werknemers

Een gedeelte van de niet in dienstencheques omgezette uren gaat naar opleiding. Het verdient dan ook aanbeveling even dieper in te gaan op de onderlinge verschillen tussen de diverse types van onderneming inzake opleiding en vorming. De opleidingsgraad wordt berekend als:

$$\text{Opleidingsgraad} = \frac{\text{Aantal Uren Opleiding \& Vorming}}{\text{Aantal Betaalde Uren}}$$

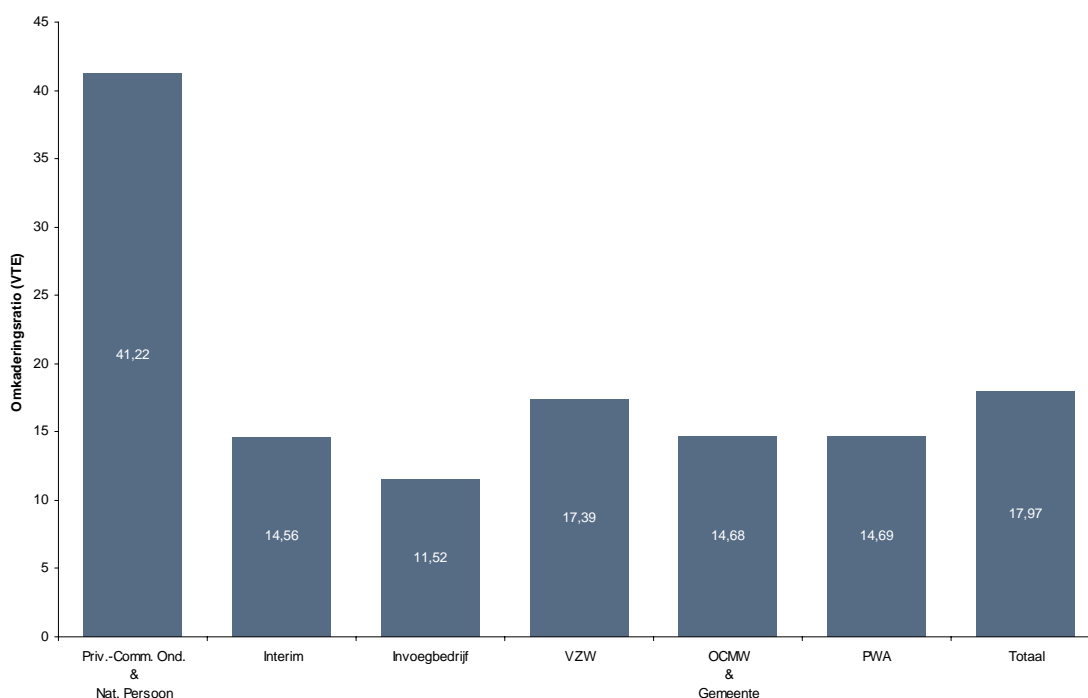
Opnieuw zijn het hier de invoegbedrijven met 2,53%<sup>14</sup> en de OCMW's en gemeenten met 1,60% die beduidend hoger scoren dan het gemiddelde van 0,89%. De interimbedrijven<sup>15</sup>, PWA-kantoren<sup>16</sup> en privaat-commerciële ondernemingen spendeerden in 2006 minder tijd aan opleiding en vorming.

### 3.4.2. Omkaderingsratio

De omkaderingsratio geeft aan hoeveel ondersteuning en begeleiding de dienstencheque-werknemers ontvangen en wordt berekend als volgt:

$$\text{Omkaderingsratio} = \frac{\text{Aantal VTE Dienstencheque Werknemers}}{\text{Aantal VTE Omkaderingspersoneel}}$$

Deze ratio geeft met andere woorden aan over hoeveel voltijdse equivalenten dienstencheque-werknemers de onderneming beschikt per voltijds equivalent omkaderingspersoneel.



Figuur 13: Omkaderingsratio

<sup>14</sup> Hierbij dient te worden vermeld dat de invoegbedrijven zich nu eenmaal ook richten naar werknemers die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt kennen en bijgevolg ook meer opleiding en vorming vereisen.

<sup>15</sup> Hierbij dient te worden vermeld dat de interimbedrijven onder een nieuw paritair subcomité ressorteren waar in 2006 nog geen bepalingen voor opleiding en vorming waren opgenomen.

<sup>16</sup> PWA-kantoren zaten reeds in het aanbod van huishoudelijke hulp voor het ontstaan van het dienstencheque-stelsel. Zij hebben dan ook in belangrijke mate de reeds opgeleide werknemers uit de huishoudhulp overgenomen in dit stelsel.

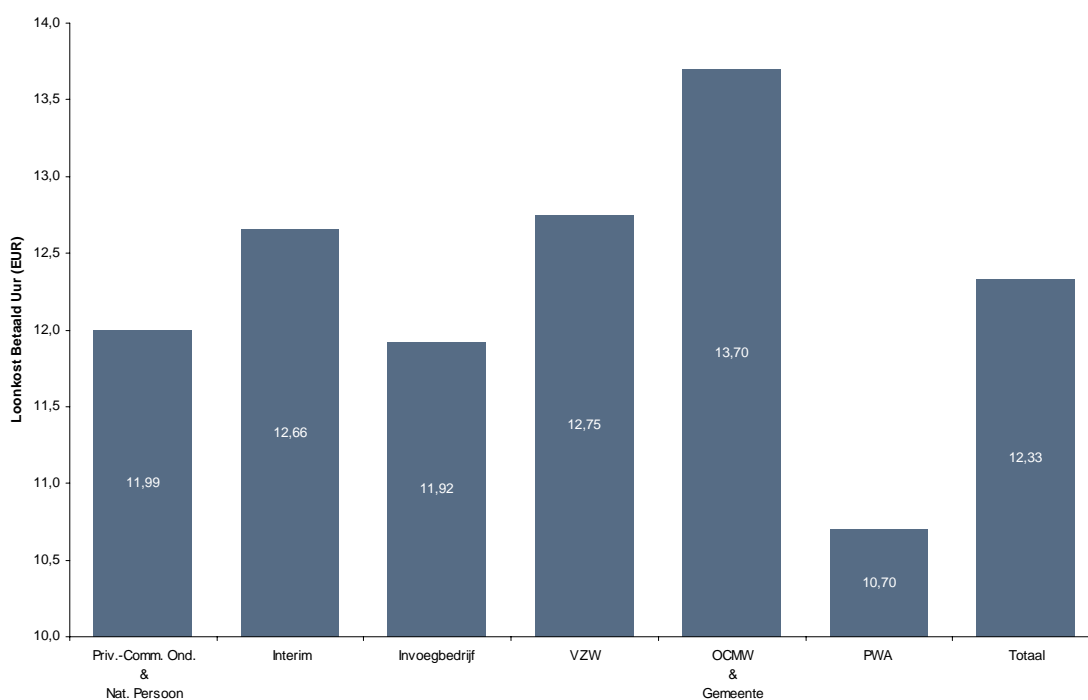
De privaat-commerciële ondernemingen vertonen een omkaderingsratio van 41,22. De invoegbedrijven laten gemiddeld 11,52 VTE's dienstencheque-werknemers begeleiden door één VTE omkaderingspersoneel.

Zowel figuur 12 als figuur 13 geven duidelijk aan dat invoegbedrijven heel wat meer tijd (en dus kosten) besteden aan de begeleiding en vorming van hun dienstencheque-werknemers. In dit kader moet echter ook rekening worden gehouden met de maatschappelijke doelstelling van een invoegbedrijf. Zij stellen nu eenmaal de profielen tewerk die ook meer begeleiding en vorming vereisen. Anderzijds verkrijgen zij voor deze werknemers ook vaak hogere bedragen aan tewerkstellingsmaatregelen zoals ook al duidelijk was uit figuur 6. Kortweg kan gesteld worden dat zij weliswaar meer tegemoetkomingen ontvangen, maar dat zij deze ook nodig hebben voor de extra begeleiding en vorming die deze werknemers vereisen.

### 3.4.3. Loonkost per betaald uur

Zoals reeds aangetoond in figuur 7 bestaat het grootste aandeel van de kosten uit personeelskosten en dan nog meer bepaald de loonkosten van de dienstencheque-werknemers. De loonkost per **betaald uur** heeft m.a.w. een significante invloed op het totale kostenplaatje.

$$\text{Loonkost Betaald Uur} = \frac{\text{Totale Loonkost Dienstencheque Werknemers}}{\text{Aantal Betaalde Uren}}$$



Figuur 14: Loonkost per betaald uur

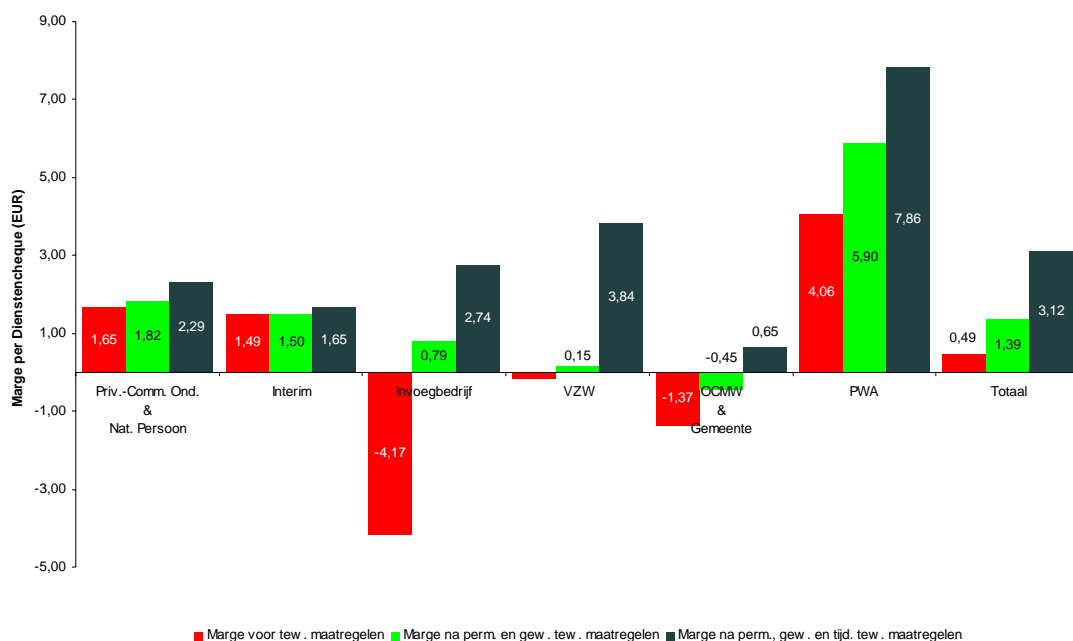
Op dit vlak springen de PWA-kantoren in het oog met een loonkost die 13% lager ligt dan het globale gemiddelde. De OCMW's en gemeenten daarentegen vertonen een loonkost die 11% hoger ligt dan het gemiddelde.

### 3.5. Impact van de verlaging van de inruilwaarde van een dienstencheque

#### 3.5.1. Algemeen

In november 2006 heeft de regering beslist om vanaf 1 januari 2007, de tussenkomst in de waarde van de dienstencheque aan de erkende ondernemingen aan te passen. Concreet werd deze verminderd van 14,30 euro naar 13,30 euro per dienstencheque. Dienstencheques ingediend voor 23 januari 2007 werden nog vergoed aan 21 euro. Nadien bedroeg de inruilwaarde 20 euro.

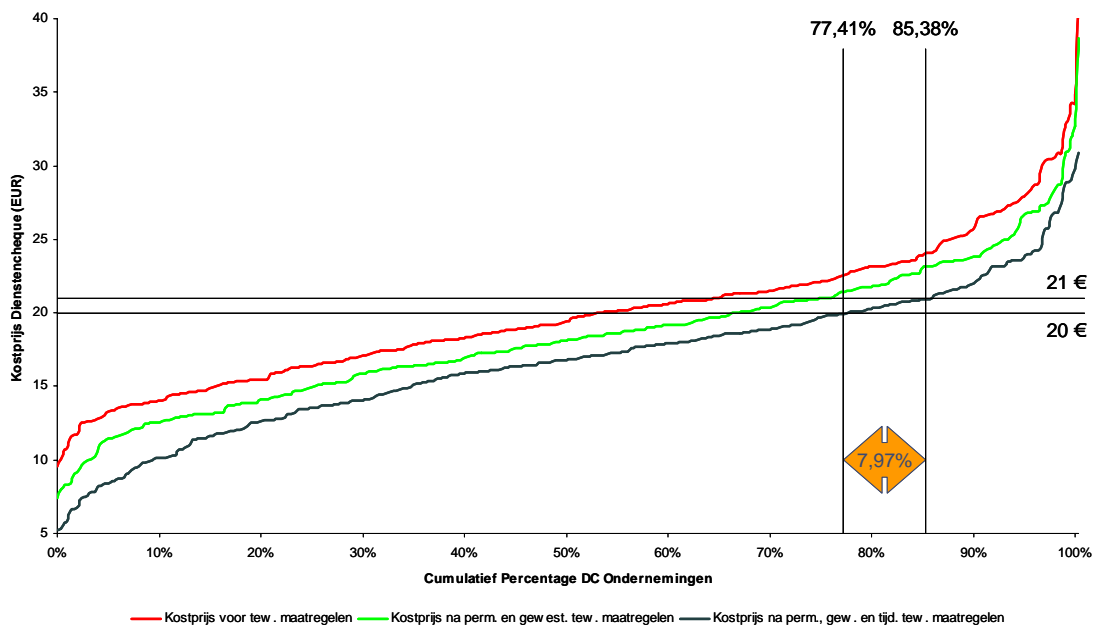
De resultaten uit de geanalyseerde steekproef laten toe de impact van deze verlaging, bij gelijkblijvende kostenstructuur en efficiëntiegraad, in te schatten. In onderstaande paragrafen wordt dit respectievelijk op korte en lange termijn berekend.



Figuur 15: Marge bij inruilwaarde van 20 euro

#### 3.5.2. Rendabiliteit op korte termijn

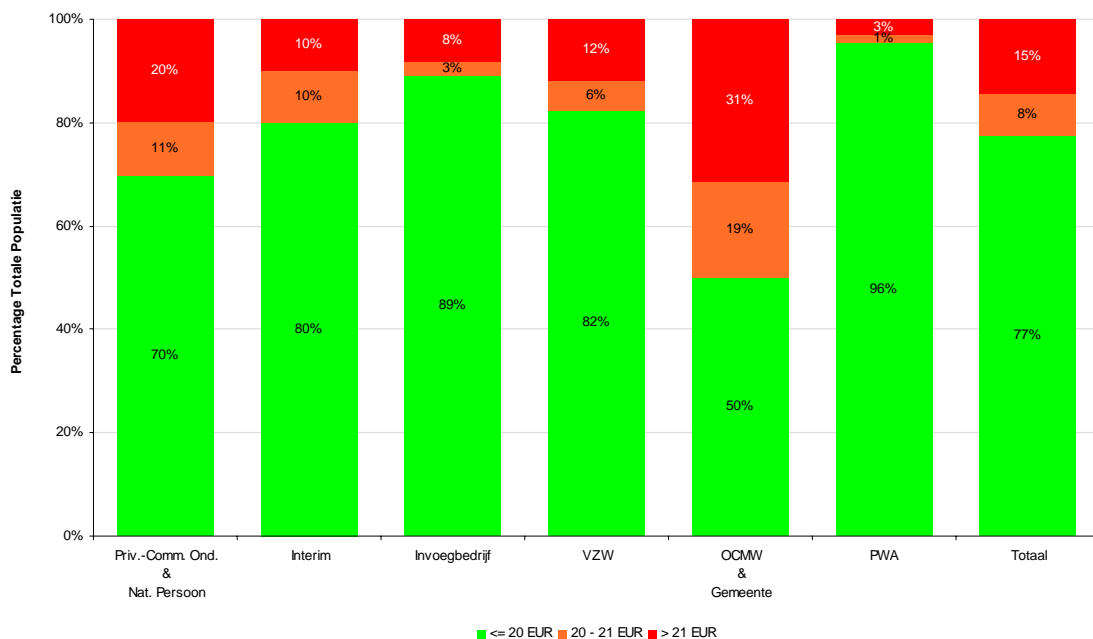
Figuur 16 bevat de analyse op de kostprijs na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen. Deze curve weerspiegelt immers de rendabiliteit op korte termijn.



Figuur 16: Impact verlagng van de inruilwaarde op de rendabiliteit op korte termijn

Deze verlaging zal aldus, bij gelijkblijvende kostenstructuur en efficiëntiegraad, leiden tot een verlieslatende situatie voor een additionele 7,97% van de ondernemingen uit de steekproef. Zij hebben immers momenteel een kostprijs per dienstencheque tussen 20 en 21 euro.

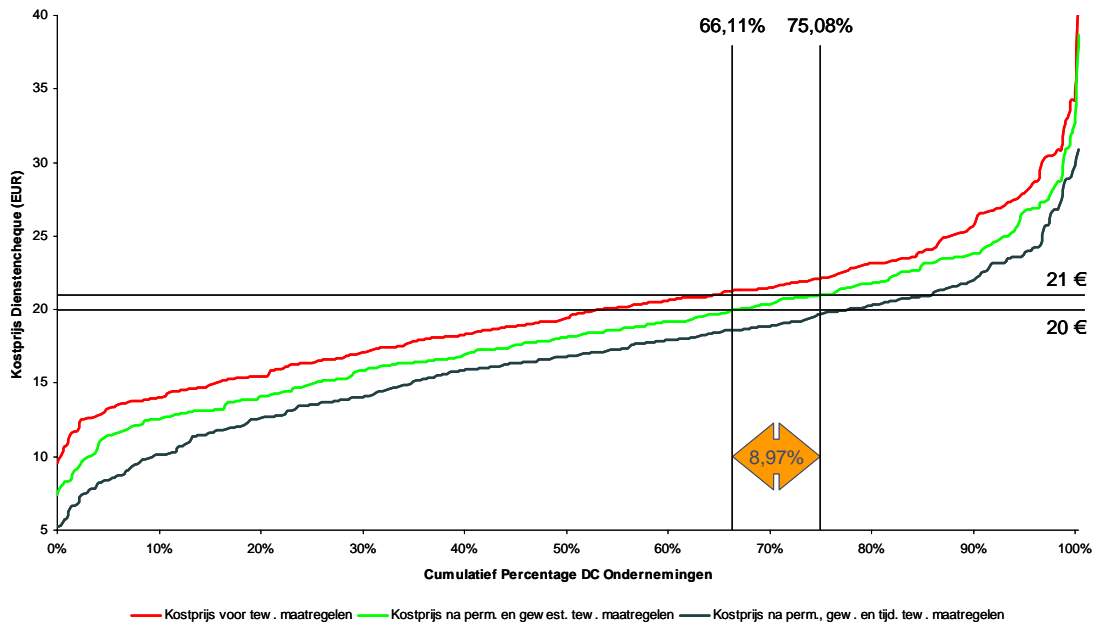
Bij een analyse naar de types van ondernemingen merken we dat het vooral de OCMW's en gemeenten zijn. Daar dreigt een additionele 19% het moeilijk te krijgen. De schade blijft relatief beperkt bij de invoegbedrijven (3%) en de PWA-kantoren (1%).



Figuur 17: Rendabiliteit op korte termijn naar type bij inruilwaarde van 20 euro

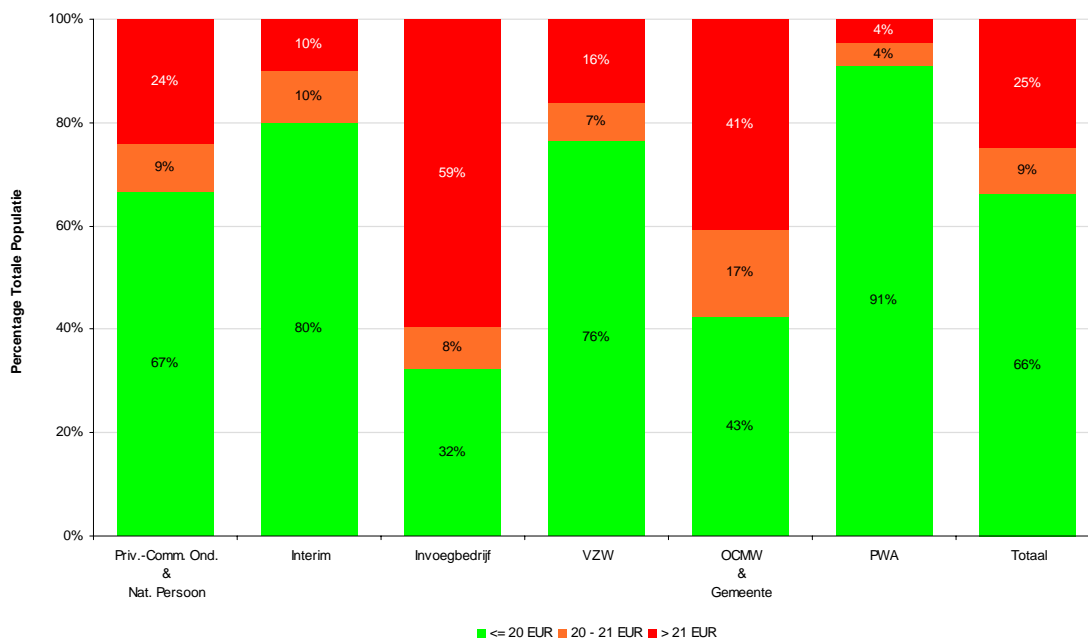
### 3.5.3. Rendabiliteit op lange termijn

Onderstaande grafiek geeft aan welk aandeel van de ondernemingen op lange termijn bijkomend in de financiële problemen dreigt te komen. Deze lange termijn wordt geanalyseerd aan de hand van de curve na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen.



Figuur 18: Impact verlaging van de inruilwaarde op de rendabiliteit op lange termijn

Aan een inruilwaarde van 20 euro blijkt dat nog slechts 66,11% van de ondernemingen uit de geanalyseerde steekproef een kostprijs na permanente en gewestelijke maatregelen heeft lager dan deze waarde. Een additionele 8,97% van de erkende onderneming dreigt dus verlieslatend te worden op de lange termijn tengevolge van de verlaging met 1 euro.



Figuur 19: Rendabiliteit op lange termijn naar type bij inruilwaarde van 20 euro

De ondernemingen die bijkomend in de problemen dreigen te komen situeren zich in nagenoeg alle types. Enkel bij de, reeds relatief zeer rendabele, PWA-kantoren blijft de schade beperkt.

Zoals hoger reeds aangehaald, gaat bovenstaande berekening slechts op in de mate dat de ondernemingen niet ingrijpen op hun kostenstructuur of geen efficiëntieverbeteringen realiseren.

Dit houdt uiteraard ook bepaalde risico's en/of perverse effecten in. In het bijzonder kan hierbij gedacht worden aan:

- × het optimaliseren van subsidies door het doorschuiven van dienstencheque-werknemers. Wanneer bepaalde werknemers na een zekere anciënniteit niet meer in aanmerking komen voor bijvoorbeeld subsidies inzake startbanen, dreigen zij vervangen te worden door andere werknemers die hier wel opnieuw voor in aanmerking komen. We dienen hier te vermelden dat een dergelijk systeem zijn grenzen kent. In sommige regio's geldt nu al een tekort aan dienstencheque-werknemers. Het vinden van nieuwe personeelsleden, ter vervanging, wordt daardoor eerder een theoretische optie die in de praktijk niet altijd even makkelijk realiseerbaar is.
- × het reduceren van de omkaderingskosten (begeleiding, administratie, ...). Zolang hiermee enkel inefficiënties worden weggewerkt, kunnen dergelijke initiatieven alleen maar worden toegejuicht. Wanneer echter ook de, bij vele ondernemingen, reeds beperkte opleidingsmogelijkheden (cfr infra) naar beneden worden geschroefd, dreigen andere problemen, zoals bijvoorbeeld een gebrek aan tevredenheid bij de werknemers en de gebruikers, op te duiken.
- × het verlagen van de lonen van de dienstencheque-werknemers. Uiteraard kunnen de bruto-lonen niet zomaar naar beneden worden bijgesteld. Over dergelijke praktijken waken immers de paritaire comités. Onrechtstreeks kan men echter wel de loonkost beïnvloeden via het remmen van de loongroei, het beperken van de sociale voordelen, ....
- × het aanrekenen van extra vergoedingen aan de eindgebruiker. Een beperkt aantal ondernemingen maakt reeds gebruik van dit systeem en vraagt bijvoorbeeld een

administratieve tussenkomst aan de particulier. Ook hier lijkt dit op het eerste zicht een piste die in de praktijk wel zal meevallen. Bij dergelijke praktijken begint immers de prijsgevoeligheid van de eindgebruiker te spelen. Wanneer deze elders goedkoper kan worden bediend, zal hij niet nalaten te veranderen van dienstencheque-onderneming.

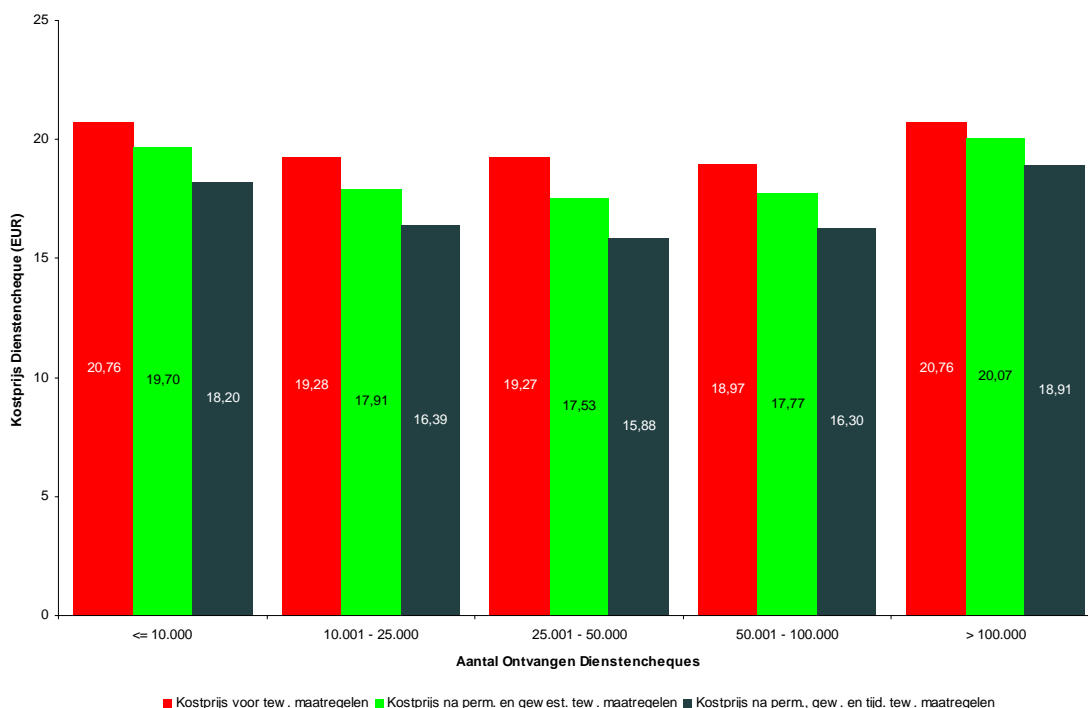
- × het aanbieden van opeenvolgende tijdelijke contracten i.p.v. contracten van onbepaalde duur. Met dergelijke praktijken kan immers vermeden worden dat vakantiedagen, feestdagen, ziektes, ... ook daadwerkelijk door de werkgever moeten worden betaald.

### 3.6. Analyse naar grootte van de onderneming

Een analyse naar de grootte van de onderneming kan eventuele schaalvoordelen tot uitdrukking brengen. In figuur 20 worden de ondernemingen gegroepeerd op basis van het aantal dienstencheques dat ze hebben ontvangen. De verticale as geeft de gemiddelde kostprijs (resp. vóór tewerkstellingsmaatregelen, na permanente en gewestelijke maatregelen en na permanente, gewestelijke en tijdelijke maatregelen) van elke groep ondernemingen weer.

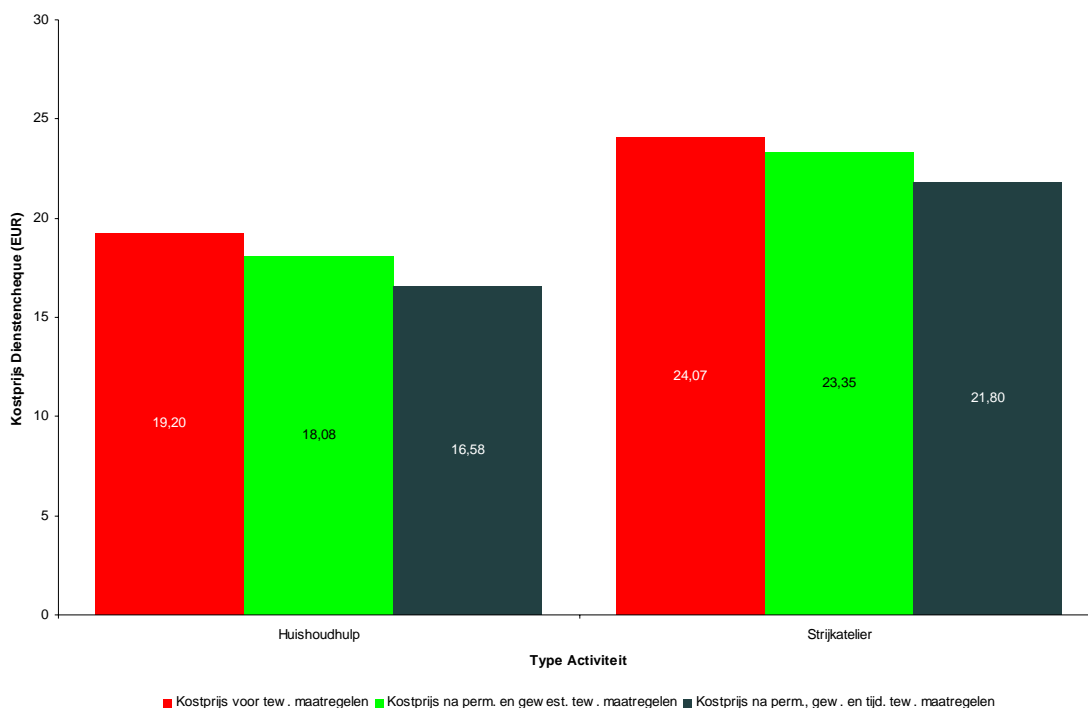
De figuur geeft aan dat er geen echte schaalvoordelen worden gerealiseerd in de steekproef van ondernemingen. De kleine ondernemingen (minder dan 10.000 cheques) vertonen weliswaar een hogere kostprijs, maar ook de grotere ondernemingen (meer dan 100.000 cheques) situeren zich qua kostprijs op een hoger niveau.

Uit deze analyse zou kunnen worden afgeleid dat vooral de middelgrote ondernemingen het relatief goed doen. Vooraleer tot een dergelijke, zuiver cijfermatige, conclusie te komen lijkt verder onderzoek echter noodzakelijk. In deze context kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een analyse van de processen die worden uitgevoerd, een gedetailleerde studie van de infrastructuurelementen die deel uitmaken van de kostprijs, ....



Figuur 20: Kostprijs naar grootte van de onderneming

### 3.7. Analyse naar type activiteit



Figuur 21: Kostprijs naar type activiteit

Wanneer de kostprijs van ondernemingen die zuiver huishoudhulp aanbieden vergeleken wordt met de kostprijs van de zuivere strijkateliers, merken we een aanzienlijk verschil.

Dit verschil situeert zich op het niveau van alle kostencomponenten. De bezoldigingen van strijkateliers zijn slechts 1% hoger. De grote verschillen situeren zich echter in de diensten en diverse goederen (215% hoger) en de afschrijvingen (443% hoger). Dit is ook verklaarbaar door de extra kosten die gepaard gaan met de organisatie van een strijkatelier (huur van gebouwen, afschrijvingen van strijkmateriaal, ...).

Anderzijds dient wel te worden vermeld dat het aantal zuivere strijkateliers in de steekproef relatief beperkt was<sup>17</sup>. Deze conclusies dienen aldus met de nodige omzichtigheid te worden gelezen.

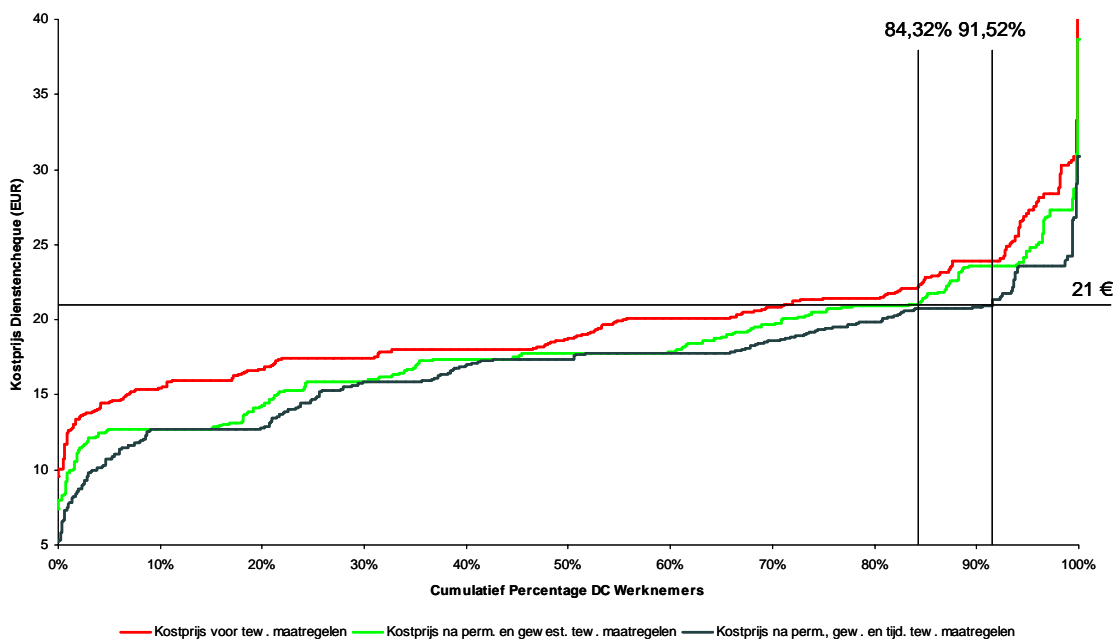
### 3.8. Analyse naar aantal arbeidsplaatsen

#### 3.8.1. Algemeen

Naar analogie met bovenstaande analyses naar onderneming kan ook een analyse naar arbeidsplaatsen voor dienstencheque-werknemers worden opgesteld. Figuur 22 zet het aantal werknemers uit in functie van de kostprijs per dienstencheque van de onderneming waarbij zij zijn tewerkgesteld.

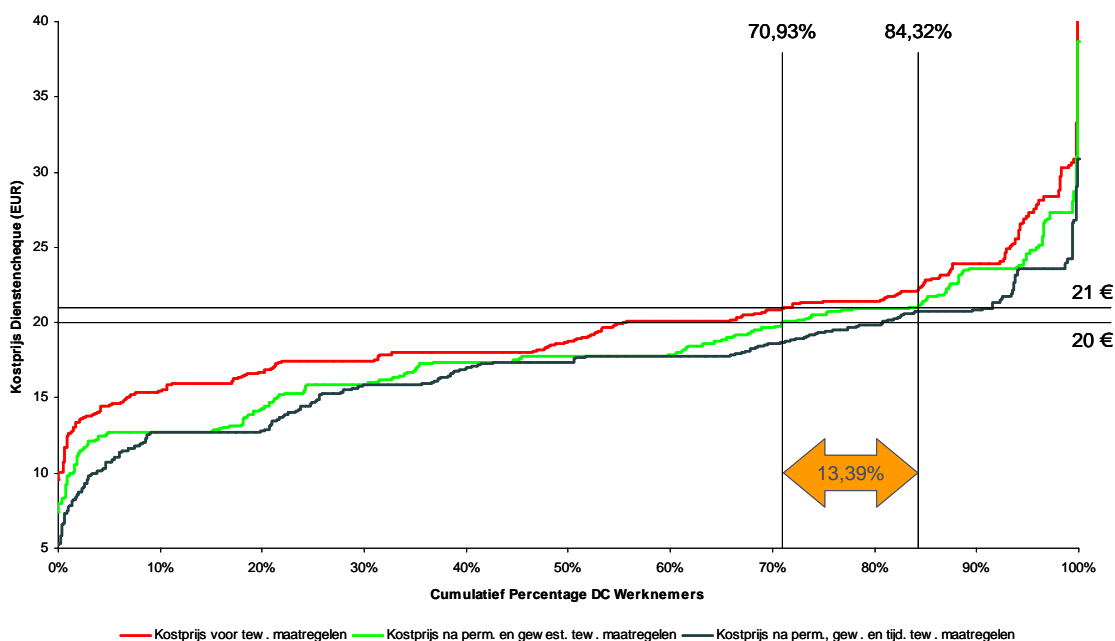
Deze figuur geeft aldus aan welk aandeel van de dienstencheque-werknemers voor een onderneming werkt met een kostprijs onder een bepaald bedrag. Met een inruilwaarde van 21 euro, werken 15,68% van de werknemers voor een, op lange termijn, onrendabele onderneming. Op korte termijn is dit slechts 8,48% van de werknemers.

<sup>17</sup> Slechts negen ondernemingen boden enkel strijkdiensten aan.



Figuur 22: Kostenspreiding van de dienstencheque-werknemers

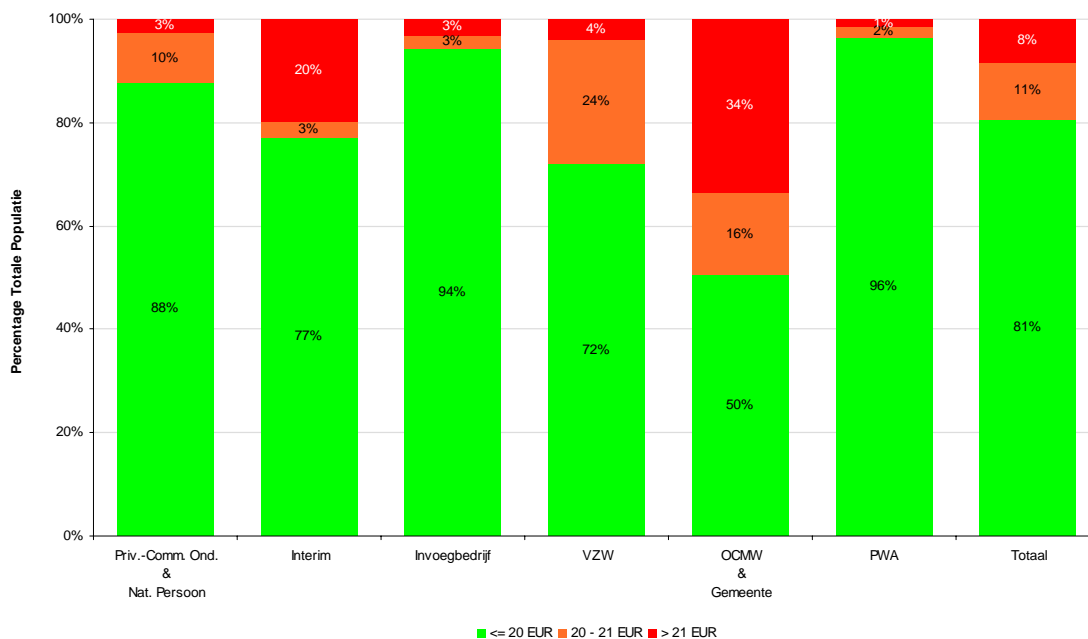
De verlaging naar 20 euro kan, bij gelijkblijvende kostenstructuur en efficiëntiegraad, invloed hebben op 13,39% van de arbeidsplaatsen.



Figuur 23: Impact verlaging inruilwaarde op de dienstencheque-werknemers

### 3.8.2. Rendabiliteit op korte termijn

In figuur 24 wordt de rendabiliteit na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen weergegeven volgens het aantal dienstencheque-werknemers.



Figuur 24: Rendabiliteit op korte termijn naar aantal arbeidsplaatsen

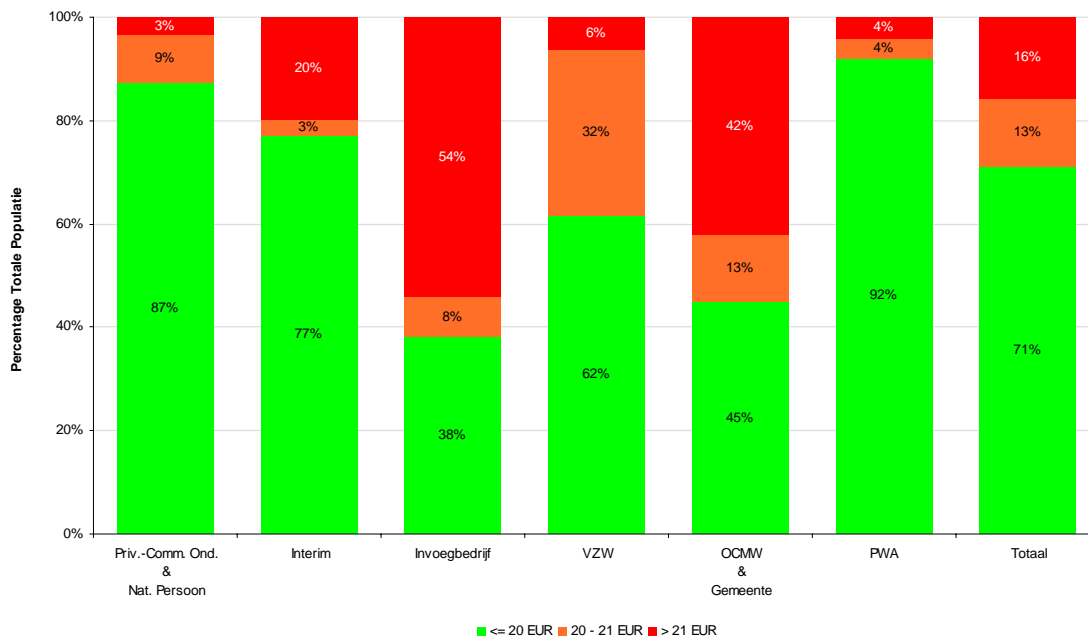
Opvallend in deze analyse zijn de invoegbedrijven. Waar 89% van deze ondernemingen zelfs met 20 euro rendabel is (cfr figuur 17), gaat het hier over 94% van de arbeidsplaatsen. Het zijn dus vooral de invoegbedrijven met veel dienstencheque-werknemers die rendabel zijn. Een omgekeerde conclusie kan getrokken worden voor de VZW's. Bij deze categorie geldt daarenboven nog dat de verlaging van de inruilwaarde naar 20 euro slechts impact had op 6% van de ondernemingen. Deze groep VZW's vertegenwoordigen echter wel 24% van de werknemers.

Wat de privaat-commerciële ondernemingen betreft, kan de omgekeerde conclusie worden getrokken. Zeventig procent van de ondernemingen heeft voldoende aan een inruilwaarde van 20 euro (cfr figuur 17), maar deze vertegenwoordigen 88% van de werknemers. Hier spelen schaalvoordelen dus duidelijk wel.

### 3.8.3. Rendabiliteit op lange termijn

De analyse van de rendabiliteit na permanente en gewestelijke maatregelen per type onderneming levert onderstaand beeld op.

Hier sluit het plaatje van de invoegbedrijven wel aan bij dat van de dienstencheque-werknemers. Op lange termijn dreigen hier aldus 62% van de arbeidsplaatsen in het gedrang te komen.



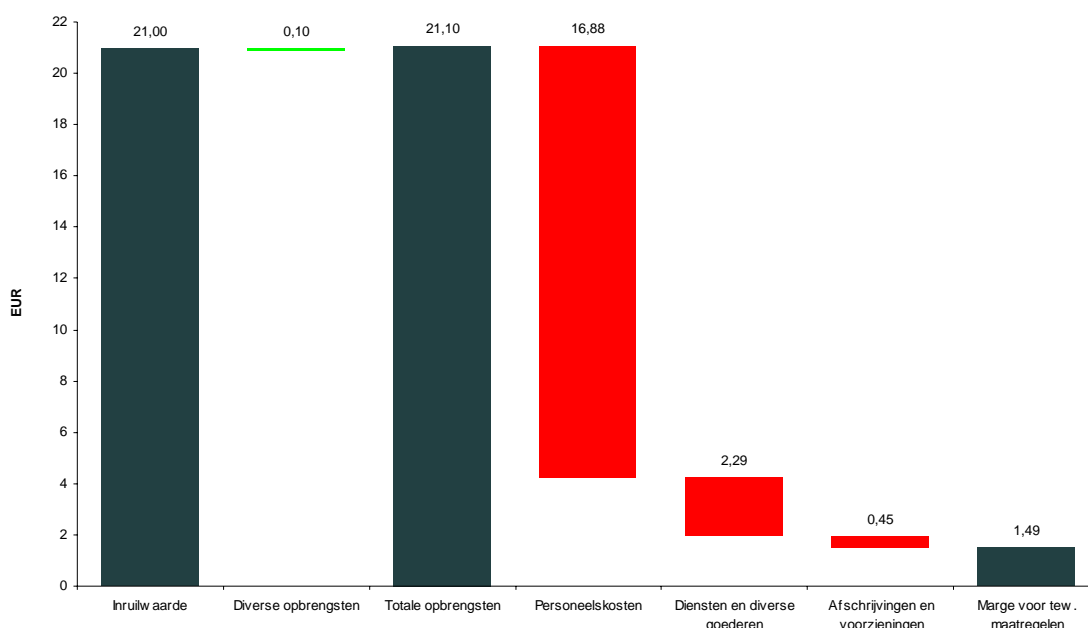
Figuur 25: Rendabiliteit op lange termijn naar aantal arbeidsplaatsen

## 4. ANALYSE VAN DE TEWERKSTELLINGSMAATREGELEN

### 4.1. Marge voor tewerkstellingsmaatregelen

In figuur 26 wordt grafisch weergegeven hoe men van de inruilwaarde van een dienstencheque tot de marge vóór tewerkstellingsmaatregelen evolueert.

Door verhoging van de inruilwaarde met gemiddeld 0,10 euro aan diverse opbrengsten (doorgerekende administratiekosten, vervoer, ...) verkrijgt de gemiddelde onderneming 21,10 euro uit elke ontvangen dienstencheque. Na aftrek van de personeelskosten, diensten en diverse goederen en afschrijvingen en voorziening verkrijgt men een marge vóór tewerkstellingsmaatregelen van 1,49 euro.

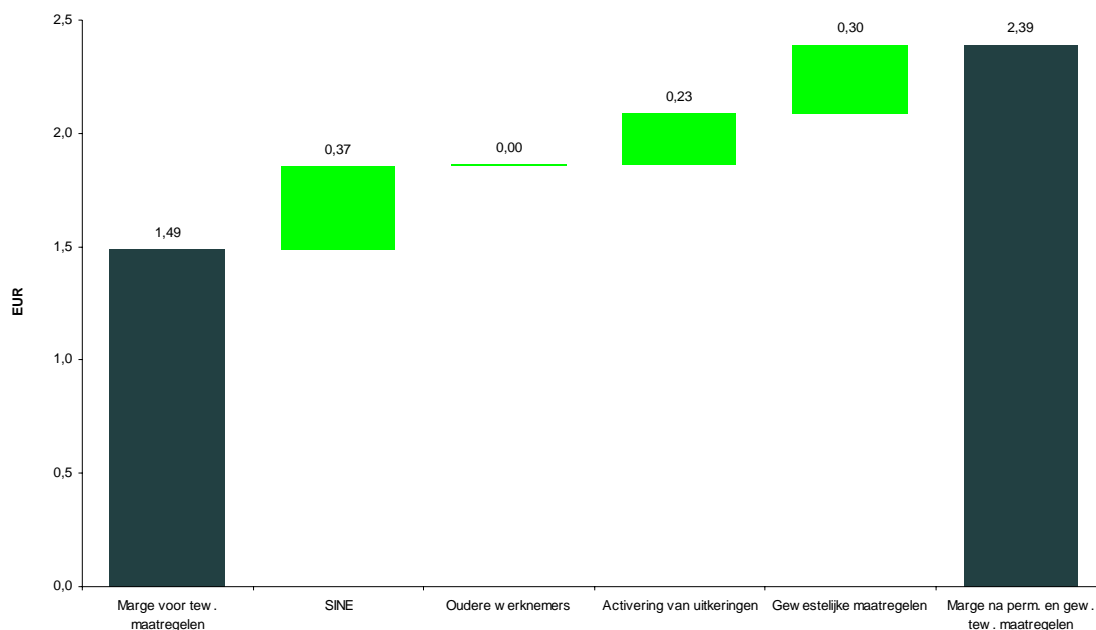


Figuur 26: Marge voor tewerkstellingsmaatregelen

### 4.2. Marge na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen

Figuur 27 geeft de evolutie aan van de marge voor tewerkstellingsmaatregelen tot de marge na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen. Voor de catalogering van de tewerkstellingsmaatregelen wordt verwezen naar paragraaf 3.2.

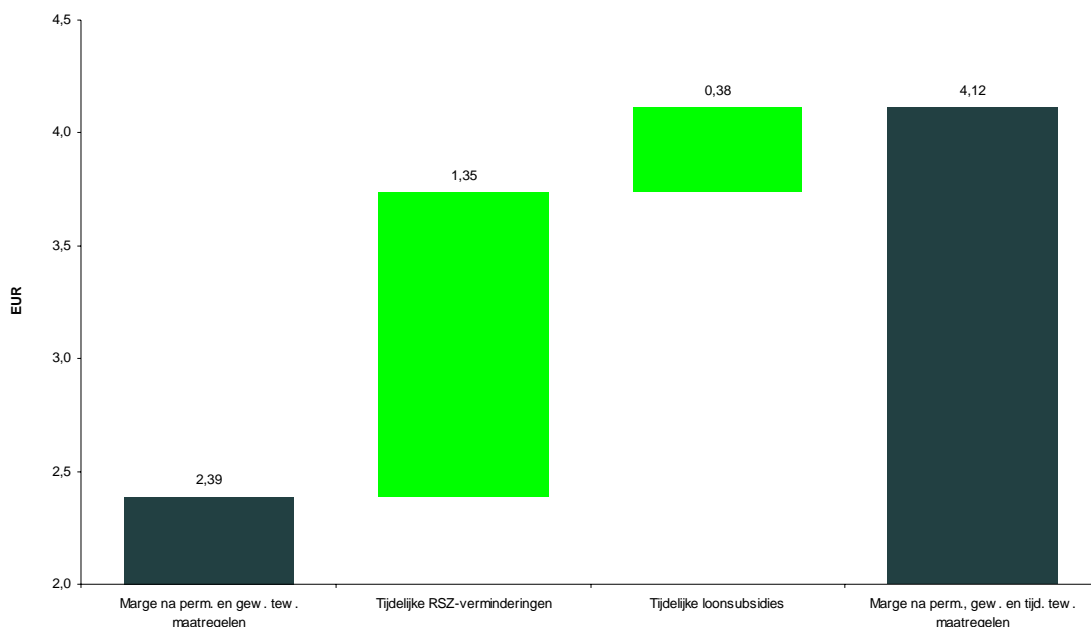
We herhalen hier nog even dat de structurele lastenverlagingen in mindering werden gebracht van de personeelskosten daar dit maatregelen betreft die gelden voor alle ondernemingen, onafhankelijk of zij actief zijn in het dienstencheque-stelsel of niet (cfr voetnoot 10 op pagina 16). Zij zijn aldus reeds opgenomen in de resultaten van figuur 26 en worden aldus hier niet hernoemen.



Figuur 27: Marge na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen

### 4.3. Marge na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen

Figuur 28 geeft de evolutie aan van de marge na permanente en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen tot de marge na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen. Voor de catalogering van de tewerkstellingsmaatregelen wordt opnieuw verwezen naar paragraaf 3.2.



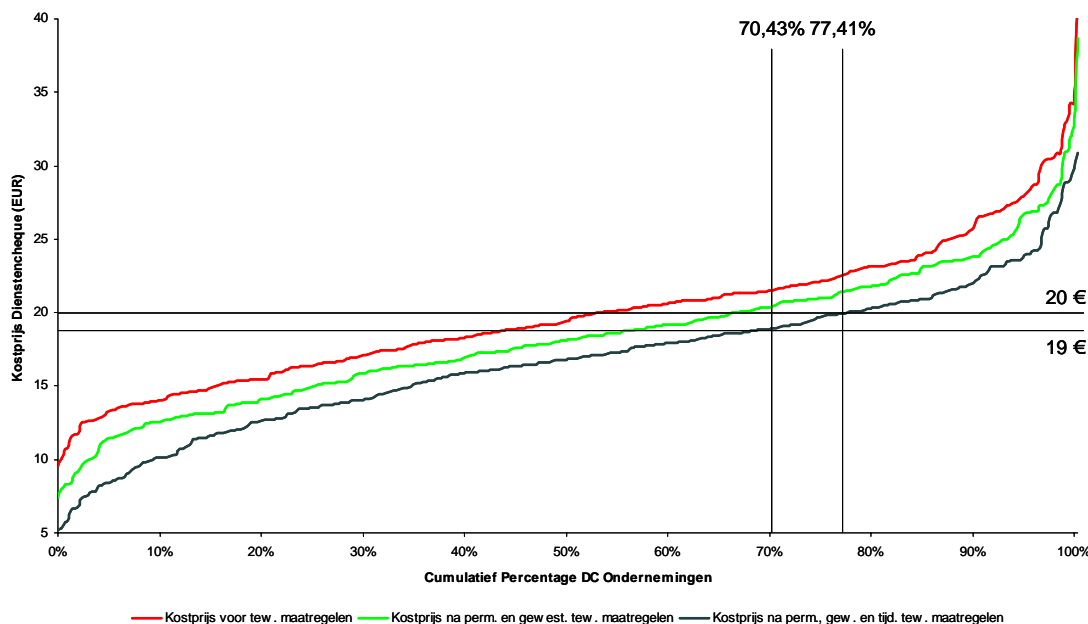
Figuur 28: Marge na permanente, gewestelijke en tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen

## 5. SIMULATIES

### 5.1. Impact van een verdere verlaging van de inruilwaarde naar 19 euro

Indien opnieuw wordt uitgegaan van een ongewijzigde kostenstructuur en efficiëntiegraad, zal een verdere verlaging van de inruilwaarde van een dienstencheque naar 19 euro een nefaste invloed hebben voor 6,98% van de erkende ondernemingen.

Volgens de steekproefgegevens zal bij een inruilwaarde van 19 euro nog 70,43% van de onderneming op korte termijn rendabel zijn.



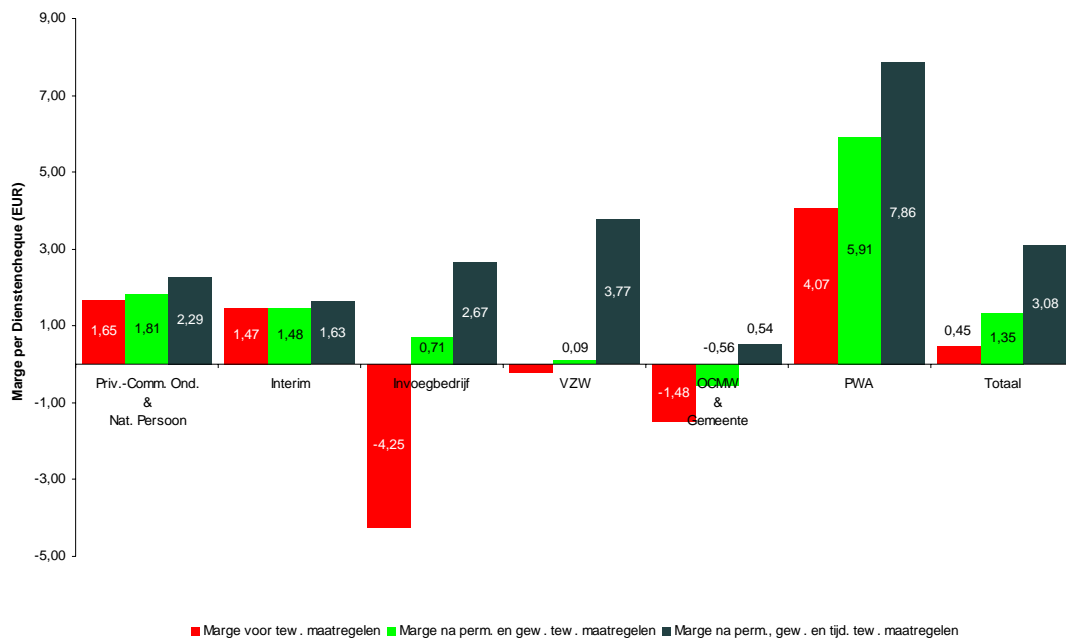
Figuur 29: Impact van de verdere verlaging van de inruilwaarde naar 19 euro

### 5.2. Prognose

Aan de hand van de gegevens uit de steekproef kan eveneens worden nagegaan hoe de rendabiliteit van de ondernemingen zal evolueren bij een indexatie van de lonen. Voor deze simulatie wordt uitgegaan van een indexatie van alle lonen (dienstencheque-werknemers en omkaderingspersoneel) met 2%.

Bij de herziening van de inruilwaarde naar 20 euro werd overeengekomen dat dit bedrag eveneens zal worden opgetrokken, meer bepaald naar 20,28 euro per dienstencheque. Bij deze simulatie wordt alsdusdanig ook met die 20,28 euro gerekend.

De operationele marge zal onder deze hypothesen 0,45 euro bedragen (2,2% van de inruilwaarde). Ten opzichte van de huidige inruilwaarde van 0,49 euro (cfr figuur 15) is dit een lichte daling. De 0,28 euro stijging compenseert dus niet helemaal de stijging in de loonkost.



Figuur 30: Marge na indexatie van de lonen

Strategy without tactics is the slowest route to victory. Tactics without strategy is the noise before defeat.

Sun Tzu