



Vlaams
Parlement

ingediend op **422** (2019-2020) – Nr. 1
14 juli 2020 (2019-2020)

Verslag van de hoorzitting

namens de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie,
Wetenschap en Innovatie
uitgebracht door Imade Annouri en Axel Ronse

over de financiële situatie
van de dienstenchequebedrijven
en de terugverdieneffecten
van het dienstenchequestelsel

Samenstelling van de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie:

Voorzitter: Robrecht Bothuyne.

Vaste leden:

Allessia Claes, Maaïke De Vreese, Andries Gryffroy, Axel Ronse, Tine van der Vloet;

Yves Buysse, Ilse Malfroot, Els Sterckx;

Robrecht Bothuyne, Kurt Vanryckeghem;

Tom Ongena, Maurits Vande Reyde;

Meyrem Almaci, Imade Annouri;

Caroline Gennez.

Plaatsvervangers:

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Jos Lantmeeters, Philippe Muyters, Elke Sleurs;

Kristof Slagmulder, Klaas Sloomans, Wim Verheyden;

Loes Vandromme, Vincent Van Peteghem;

Steven Coenegrachts, Sihame El Kaouakibi;

Johan Danen, Ann De Martelaer;

Els Robeyns.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

INHOUD

I.	Studies over de financiële situatie van de dienstenchequebedrijven en de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel	4
1.	Inleidende uiteenzettingen	4
1.1.	Financiële analyse van de dienstenchequebedrijven, David Feremans, Departement Werk en Sociale Economie.....	4
1.2.	Terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel, Daphné Valsamis, IDEA Consult.....	6
2.	Vragen van de leden	8
3.	Antwoorden.....	9
II.	Standpunten van Federgon, Group Daenens, ACV en ABVV, i-mens en vzw Zorggezind	11
1.	Inleidende uiteenzettingen	11
1.1.	Paul Verschueren, directeur Vlaanderen Federgon.....	11
1.2.	Nico Daenens, gedelegeerd bestuurder Group Daenens	13
1.3.	Bart Vannetelbosch, nationaal secretaris, ACV Voeding en Diensten, en Issam Benali, federaal secretaris, Algemene Centrale ABVV	16
1.4.	Karin Van Mossevelde, algemeen directeur i-mens	19
1.5.	Stefaan Berteloot, directeur van Zorggezind.....	21
2.	Vragen en opmerkingen van de leden	23
3.	Antwoorden.....	30
4.	Replieken.....	34
	Gebruikte afkortingen	36
	Bijlagen: zie de dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie hield op 18 juni 2020 een hoorzitting over de financiële situatie van de dienstenchequebedrijven en de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel

De getoonde presentaties zijn terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

I. Studies over de financiële situatie van de dienstenchequebedrijven en de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel

1. Inleidende uiteenzettingen

- 1.1. Financiële analyse van de dienstenchequebedrijven, David Feremans, Departement Werk en Sociale Economie

David Feremans, strategisch adviseur dienstencheques van de Vlaamse Sociale Inspectie, Departement WSE, licht vooreerst het opzet van de studie toe. De studie behelst een analyse van de jaarrekeningen van alle erkende dienstenchequebedrijven in Vlaanderen tussen 2016, toen de dienstencheques een Vlaamse bevoegdheid werden, en 2018, het laatst beschikbare boekjaar. De jaarrekeningen werden opgevraagd bij de Nationale Bank en de gegevens daaruit werden gekoppeld aan het aantal terugbetaalde dienstencheques en aan de databank Erkenningen.

De doelstelling van de analyse was enerzijds te achterhalen of bedrijven werkzaam in de dienstenchequesector rendabel zijn en anderzijds of dienstenchequeactiviteiten zelf rendabel zijn. Dat verschil is belangrijk: sommige bedrijven binnen de dienstenchequemarkt hebben nog andere activiteiten dan enkel dienstenchequeactiviteiten. Dat een bedrijf actief in de sector winst of verlies maakt, zegt dus niet automatisch iets over de rendabiliteit van de dienstencheques zelf. Daarnaast ging de studie ook na welke oorzaken of parameters de rendabiliteit van individuele bedrijven kunnen beïnvloeden. Het is de bedoeling om aan de studie ook een vervolg te knopen, zodat de evolutie van de sector over de jaren heen in kaart kan worden gebracht.

Analyse van alle erkende ondernemingen

Voor 2018 werden de 1254 jaarrekeningen onderzocht van alle Vlaamse erkende dienstenchequebedrijven. Ook bedrijven die een maatschappelijke zetel hebben in een ander gewest of bedrijven die geen enkele cheque hebben ingediend, maar wel nog een erkenning hebben, werden meegeteld. De analyse beslaat dus de markt in de ruimste zin. Enkel zorgbedrijven en OCMW's maken geen onderdeel uit van de analyse, omdat die geen jaarrekening neerleggen bij de Nationale Bank.

OCMW's komen wel via een omweg aan bod in het tweede luik van de studie, omdat daarvoor ook organisaties zijn bevraagd die initieel aan een OCMW verbonden waren, maar achteraf verzelfstandigd zijn. In de studie worden die gegroepeerd onder de noemer 'gemeentelijke vzw's'. Op die manier biedt de studie toch enigszins zicht op de rendabiliteit van die ondernemingen die hun werking hebben opgezet vanuit de publieke sfeer.

Een eerste belangrijk aandachtspunt dat uit de studie naar voren komt, is de grote spreiding op de markt. Vlaanderen heeft ongeveer 900 erkende dienstenchequebedrijven, maar die genereren niet allemaal evenveel cheques. Zo vertegenwoordigen de 35 grootste dienstenchequebedrijven 50 procent van de markt, de 135 grootste 75 procent. De andere bedrijven, de overgrote meerderheid, genereren

us relatief weinig cheques. Dat zijn veelal bedrijven die verbonden zijn aan lokale initiatieven.

Uit de analyse blijkt dat ondernemingen actief op de Vlaamse dienstenchequemarkt over het algemeen rendabel zijn: gemiddeld gezien haalden ze in 2018 nog 2,79 procent netto-bedrijfsresultaat ten opzichte van de brutomarge. Bedrijven die louter dienstenchequeactiviteiten aanbieden, haalden een gelijkaardig resultaat: 2,3 procent. Maar de rendabiliteit is wel dalende, want in 2016 lag het nettobedrijfsresultaat nog bijna een procentpunt hoger. De grootste factor daarin is de stijgende loonkost ten opzichte van de totale kosten, maar ook het type onderneming en de grootte spelen een rol: handelsvennootschappen en grote ondernemingen zijn meer rendabel dan respectievelijk vzw's en kleinere ondernemingen.

Ook wat de liquiditeit betreft, zijn de resultaten voor 2018 relatief positief. Om als gezond beschouwd te worden, moet de liquiditeit hoger zijn dan 1, en daar zitten de Vlaamse dienstenchequebedrijven met een resultaat van 1,49 mooi boven. Gemiddeld gezien kunnen ze dus aan hun financiële verplichtingen voldoen. Er is echter wel een spreiding: zo kampte ongeveer 21 procent van de dienstenchequebedrijven met een verzwakte liquiditeit en kende zowat 13 procent een liquiditeitstekort. De vraag is of die laatste groep van bedrijven vandaag de dag nog actief is.

Inzake solvabiliteit schetst de analyse eveneens een relatief positief beeld. Gemiddeld haalde de sector in 2018 een solvabiliteit van 45,9 procent, mooi boven het aanbevolen minimum van 40 procent. Net zoals bij de liquiditeit schuilt achter dat gemiddelde echter een grote spreiding. Zowat 10 procent van de dienstenchequebedrijven stond zeer zwak en 16 procent had een negatief eigen vermogen, wat toch wel problematisch is.

Op basis van de gegevens inzake rendabiliteit, liquiditeit en solvabiliteit kan gesteld worden dat de Vlaamse dienstenchequemarkt relatief gezond is, of dat toch was in 2018, al is er wel sprake van een duidelijk dalende trend en een grote spreiding.

Analyse van de dienstenchequeondernemingen

Bovenstaand resultaat geldt voor de hele dienstenchequemarkt, dus zowel voor bedrijven die naast dienstenchequeactiviteiten ook nog andere activiteiten uitvoeren, als voor bedrijven die zich louter op dienstenchequeactiviteiten toespitsen. Om specifiek over die laatste groep uitspraken te kunnen doen, en op die manier dus de rendabiliteit van dienstenchequeactiviteiten op zich te kunnen nagaan, werd een gedetailleerd analyse gemaakt van 90 ondernemingen die samen ongeveer de helft van de markt beslaan. Het gaat om bedrijven met zowel een maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest als in een ander gewest.

Ook voor de zuivere dienstenchequebedrijven is er een duidelijke dalende trend in rendabiliteit waar te nemen. Jaar na jaar daalt het aantal bedrijven dat op het eind van de rit iets overhoudt. Handelsvennootschappen blijven min of meer op hetzelfde niveau, maar van de vzw's, met inbegrip van de bovengenoemde 'gemeentelijke vzw's', was bijna de helft verlieslatend geworden tegen eind 2018.

Een belangrijke vraag is wat een dienstencheque oplevert. Bij de handelsvennootschappen liggen de bedrijfsopbrengsten op 23,33 euro per cheque. Na aftrek van alle kosten, met de loonkosten voorop, houden de bedrijven nog 54 cent over per cheque. Bij vzw's liggen de opbrengsten iets hoger, waarschijnlijk omdat vzw's vaker supplementen aanrekenen voor omkadering en dergelijke, maar ook de kosten liggen hoger.

De grootste kost is duidelijk die van de lonen, en daarin spelen twee factoren een rol: het gemiddelde loon van de werknemers binnen de organisatie en de verhouding tussen het aantal ingediende cheques en het totale aantal gepresteerde uren binnen de organisatie. Bedrijven die bijvoorbeeld meer omkaderingspersoneel of begeleiders in dienst nemen, zullen minder cheques indienen op het totale aantal gepresteerde uren, waardoor het aandeel loonkosten in de totale kosten stijgt. Een efficiëntere bedrijfsvoering en – daarmee samenhangend – de grootte van een bedrijf kunnen de verhouding in de positieve zin beïnvloeden. Grotere bedrijven houden over het algemeen ook meer over per cheque dan kleinere.

Blik op de toekomst

De analyse geeft een beeld tot eind 2018, maar er werd al even gekeken naar de rendabiliteit van de sector in de toekomst, meer bepaald ten gevolge van de gedeeltelijke indexering van de terugbetaalwaarde en de loonsverhoging van 0,8 procent. In 2016 lag de terugbetaalwaarde van een dienstencheque op 22,04 euro. Door de gedeeltelijke indexering is daar telkens ongeveer 0,33 eurocent per indexering bij gekomen, maar aangezien de gedeeltelijke indexering slechts een deel van de gestegen kosten dekt, krijgen de dienstenchequebedrijven nu minder subsidies, relatief gezien, dan voordien. Daarbij komt nog dat de lonen verhoogd worden, wat logischerwijs tot hogere loonkosten leidt en de rendabiliteit dus negatief beïnvloedt.

1.2. Terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel, Daphné Valsamis, IDEA Consult

Daphné Valsamis, expert Arbeidsmarkt van IDEA Consult, licht net als de vorige spreker eerst de opzet en de doelstellingen toe van de studie die IDEA Consult in opdracht van het Departement WSE heeft uitgevoerd over de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel in Vlaanderen. De studie heeft zich toegespitst op twee elementen: de gebruikers van dienstencheques enerzijds en de nettokost van het systeem anderzijds, met in het tweede luik een specifieke focus op de vraag aan welke overheid de terugverdieneffecten ten goede komen.

De studie werd uitgevoerd tussen juli 2018 en april 2019. Er werd een financiële analyse uitgevoerd van de gegevens uit 2017 en 2018 en er werd een enquête afgenomen bij tweeduizend dienstenchequegebruikers in Vlaanderen. De terugverdieneffecten voor de jaren 2015 tot 2017 werden geanalyseerd, net als de bevoegdheden van de financiële terugverdieneffecten, dat laatste om te bepalen aan wie ze ten goede komen.

Gebruikers van de Vlaamse dienstencheques

Het eerste luik van de studie betreft de gebruikers van dienstencheques. 744.930 Vlamingen maken gebruik van het systeem, ofwel 13,9 procent van de Vlaamse bevolking ouder dan 18 jaar. Dat is vrij hoog, zeker in vergelijking met het Waalse en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, en het aantal gebruikers blijft ook stijgen. Een gemiddeld gezin koopt ongeveer 2,2 cheques aan per week. Die gebruiksintensiteit ligt wel wat lager dan voorheen, maar wordt meer dan gecompenseerd door het stijgende aantal gebruikers.

Gezinnen met kinderen, vooral gezinnen met minimum twee kinderen, vertegenwoordigen de grootste afnemers binnen het systeem. Zij zijn ten opzichte van hun aandeel in de totale bevolking oververtegenwoordigd. Oudere mensen zijn een tweede groep van gebruikers. Zo is 14 procent van de gebruikers ouder dan 80 jaar, wat ook veel is in vergelijking met hun aandeel in de totale bevolking. Verder zijn het vooral hooggeschoolden die dienstencheques gebruiken: 61 procent van de gebruikers. 60 procent van de gebruikers werkt, 34 procent is gepensioneerd.

De motieven om een beroep te doen op dienstencheques liggen in lijn met wat de cijfers over de gebruikers vertellen: 70 procent van de gebruikers jonger dan 65 doet er een beroep op om zo meer tijd te hebben voor andere activiteiten. 75 procent van de gebruikers ouder dan 65 jaar doet er een beroep op omdat zij het werk zelf niet meer fysiek aankunnen. Interessant daarbij is dat slechts 10 procent van de huidige gebruikers hun huishoudelijke taken al uitbesteedde voor het gebruik van dienstencheques, waarvan de helft via zwartwerk. Dienstencheques hebben dus een duidelijke mentaliteitswijziging veroorzaakt, zowel op het vlak van het uitbesteden zelf als wat betreft de manier waarop. De aantrekkelijke prijs en het officiële statuut van het systeem hebben daar een belangrijke rol in gespeeld.

Uit de studie blijkt dat het gebruik van dienstencheques een grote impact heeft op het leven van de gebruikers, en dat is een belangrijke factor om de terugverdieneffecten van het systeem te berekenen. 7 procent van de gebruikers geeft aan gemiddeld 7,3 uur meer te kunnen werken per week dankzij dienstencheques. 18 procent geeft aan dat ze zonder het gebruik van dienstencheques mettertijd 5 uur per week minder zouden zijn gaan werken. Het dienstenchequesysteem heeft dus een belangrijke impact op de werkzaamheidsgraad.

Daarnaast zegt 95 procent van de gebruikers dankzij dienstencheques van een betere levenskwaliteit te genieten, voor werkenden vooral omdat het een betere werk-privécombinatie mogelijk maakt, voor ouderen omdat zij dankzij de uitbesteding van huishoudelijke taken langer in hun eigen huis kunnen blijven wonen. 92 procent van de gebruikers geeft ook aan minder stress te ervaren. 83 procent ondervindt minder fysieke klachten, omdat ze de huishoudelijke taken niet meer zelf hoeven te doen.

De nettokost van de dienstencheques in Vlaanderen

Daphné Valsamis bespreekt vervolgens het tweede luik van de studie, de nettokost van het dienstenchequesysteem in Vlaanderen. Die nettokost wordt berekend door van de brutokost, het bedrag dat de Vlaamse overheid effectief betaalt voor het systeem, alle terugverdieneffecten (directe en indirecte) af te trekken en er de indirecte kosten bij op te tellen. In 2017 bedroeg de brutokost 1,3 miljard euro, opgesplitst in een financiële tussenkomst – met 1,1 miljard euro veruit de grootste post –, de fiscale aftrek, de omkaderings- of administratieve kost en de terugbetalingen van opleidingen.

Dat is een significant bedrag, maar het systeem genereert ook significante terugverdieneffecten, in de eerste plaats op het vlak van jobcreatie. In 2017 werden er 75.958 dienstenchequejobs en 1342 jobs voor omkaderingspersoneel gecreëerd, respectievelijk 41.393 en 677 vte's. Dat leidt tot een afname van de kosten voor allerhande uitkeringen en begeleidingskosten, bijvoorbeeld bij VDAB, en zorgt tegelijkertijd voor extra inkomsten via sociale bijdragen en personeelsbelastingen. Een ander belangrijk terugverdieneffect is de creatie van ondernemingen. In 2017 waren er 1422 ondernemingen actief in Vlaanderen, waarvan de belastingplichtige ondernemingen gemiddeld 0,30 euro belastingen betalen per dienstencheque. Die analyse dateert wel van enkele jaren geleden en zou dus geüpdatet moeten worden met de analyse die het departement zelf heeft uitgevoerd.

Naast de bovenstaande directe terugverdieneffecten genereert het dienstenchequesysteem ook indirecte terugverdieneffecten. Het belangrijkste indirecte effect is de hogere werkzaamheidsgraad onder de gebruikers van dienstencheques. Als het aantal extra aangegeven gewerkte uren geëxtrapoleerd wordt naar de volledige populatie werkende gebruikers, dan staat dat gelijk aan 14.000 voltijdse jobs. Dat zijn uiteraard geen bijkomende jobs, maar de extra gewerkte uren zorgen wel voor hogere sociale bijdragen en personeelsbelastingen. Dankzij het dienstenchequesysteem zijn er ook meer werknemers die kunnen consumeren en dus btw

betalen. Ten slotte vindt er een verschuiving plaats van logistieke poetshulp vanuit zorgdiensten naar ondersteuning via dienstencheques, wat de kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg doet afnemen.

Twee indirecte verdieneffecten zijn moeilijker kwantificeerbaar, maar toch noemenswaardig. Het eerste betreft de grotere autonomie van tachtigplussers, die dankzij dienstencheques langer in eigen huis kunnen blijven. Ook het grotere welzijn en de betere levenskwaliteit bij de gebruikers in het algemeen zijn niet onbelangrijk, maar als effect eveneens moeilijk kwantificeerbaar.

De indirecte kosten dan, zijn vooral bijkomende kosten voor de sociale zekerheid. Zo is onder dienstenchequewerknemers een toenemend aantal langdurig zieken waar te nemen, grotendeels te wijten aan het feit dat dienstenchequejobs fysiek relatief zwaar zijn. Daarnaast bouwen de werknemers binnen de sector ook sociale rechten op. Die laatste indirecte kost is moeilijker te kwantificeren, omdat het vooral gaat om pensioenen, maar daar moet wel rekening mee worden gehouden in de toekomst.

Wat betekent dit alles samen nu concreet? De totale kost van het systeem, de brutokost plus de indirecte kosten, bedroeg in 2017 29.660 euro per vte binnen de sector. Als daarvan de kwantificeerbare terugverdieneffecten worden afgetrokken, dan is de nettokost 5650 euro per vte. Daarbij merkt Daphné Valsamis op dat de werkelijke nettokost waarschijnlijk nog lager ligt, omdat onder andere de positieve impact van het systeem op de bezettingsgraad in rusthuizen niet is meegeteld, terwijl die wel significant is.

Uit de studie van IDEA Consult blijkt ten slotte dat het gros van de financiële stromen gegenereerd door de terugverdieneffecten terugvloeien naar de federale overheid: van de gegeneerde 24.011 euro stroomt slechts 2096 euro terug naar de Vlaamse overheid en de lokale besturen, deels via belastingen en deels via de afnemende begeleidingskosten voor VDAB.

Conclusie

Daphné Valsamis somt de belangrijkste punten uit haar presentatie op. Een eerste punt is dat dienstencheques aan belangrijke en diverse maatschappelijke noden beantwoorden, vooral bij werkende gezinnen en bij ouderen. Het systeem biedt ook een belangrijke maatschappelijke meerwaarde en overstijgt ruimschoots de initiële doelstelling om op Belgisch niveau 30.000 jobs te creëren. Ten slotte zijn er noemenswaardige kwantificeerbare terugverdieneffecten, al komen die wel bijna integraal aan de federale overheid ten goede.

2. Vragen van de leden

Yves Buysse vraagt hoe in de studie van IDEA Consult de bevraging van oudere gebruikers is gebeurd. Hij vraagt dit omdat het maatschappelijke terugverdieneffect voor die specifieke categorie waarschijnlijk het grootst is, zeker in de strijd tegen de eenzaamheid. Het lid weet dat een aantal oudere mensen blij zijn met de wekelijkse afspraak met de poetshulp. Het is in feite vaak meer sociale hulp dan hulp bij het poetsen.

Het lid vraagt zich ook af in welke mate de coronacrisis de conclusies op de helling zet. Dat kan in twee richtingen gaan. Hij merkt in zijn omgeving dat gezinnen nu zelf de taken van de poetshulp opnemen. De appreciatie van poetshulp zal waarschijnlijk wel niet zijn gedaald. Is er een reden om de bevraging gedeeltelijk opnieuw uit te voeren?

Yves Buysse heeft ook vragen over de financiële analyse die door het Departement WSE werd gemaakt. Hoewel dat moeilijk is in te schatten, is de vraag in welke mate de conclusies daarvan aan de coronacrisis moeten worden aangepast. Het lid vermoedt dat de toekomstige evolutie nog sneller zal gaan, maar durft zich niet uit te spreken over de mogelijke kansen op faillissementen. Bepaalde ontwikkelingen zullen nu misschien sneller gaan dan eerst werd verwacht.

Het departement heeft het in zijn nota over de sterke daling van het aantal erkende dienstenchequeondernemingen in het Vlaamse Gewest sinds de regionalisering. Daar worden twee redenen voor vermeld. Ten eerste hebben een aantal ondernemingen hun erkenning verloren omdat ze niet meer aan de criteria voldeden, bijvoorbeeld omdat er geen activiteit in het Vlaamse Gewest meer was. Ten tweede is er de toenemende consolidatiebeweging na de faillissementen en de overnames. Yves Buysse zou graag vernemen wat de verhouding tussen die twee factoren is. Is vooral de consolidatiebeweging verantwoordelijk voor de daling?

Tom Ongena merkt op dat singles zich wat achtergesteld voelen als het over dienstencheques gaat. Door de fiscale hervorming kunnen zij immers maar een beperkt aantal dienstencheques fiscaal inbrengen, hoewel de zorgtaak even groot is. In de cijfergegevens gaat het vooral om gezinnen met kinderen en ouderen. Zijn er ook gegevens over het aantal alleenstaanden dat van de dienstencheques gebruik maakt?

Robrecht Bothuyne wijst erop dat België het enige land is met een dienstenchequesysteem, maar niet het enige land dat huishoudhulp op een bepaalde manier probeert te ondersteunen. Hij vraagt zich of er een benchmark bestaat waaruit blijkt op welke manier de rendabiliteit in een dergelijke sector kan worden gerealiseerd en waarop de Vlaamse overheid zich kan richten om het ondersteuningsbeleid en de marktwerking in die sector vorm te geven.

3. Antwoorden

David Feremans gaat eerst in op het verwachte effect van de coronacrisis op de ondernemingen. Op enkele dagen tijd zijn alle poetshulpen gestopt met werken en was er een daling van de huishoudactiviteiten met 90 procent. Er is nooit een officiële sluiting geweest. Mits de veiligheidsmaatregelen in acht werden genomen, mochten poetshulp blijven doorgaan met werken. In de praktijk is 90 procent van de activiteiten echter gestopt.

De meeste ondernemingen hebben heel snel naar de tijdelijke werkloosheid gegrepen. Aangezien 90 procent van de kosten loonkosten zijn, is een groot gedeelte van de kosten weggevallen. Voor de overblijvende 10 procent van de kosten heeft de overheid, onder meer met de verhoogde tegemoetkoming, maatregelen genomen. Het was voor de dienstenchequebedrijven een moeilijke situatie, maar David Feremans verwijst naar de liquiditeit en de solvabiliteit op het einde van 2018. Hij weet dat er tot maart 2020 behoorlijk wat kan zijn veranderd, maar dat zullen de cijfers achteraf moeten aantonen. De spreker verwacht in elk geval niet dat dit de volgende weken of maanden tot een grote faillissementsgolf zal leiden. Maar het effect van de overheidsmaatregelen kan pas echt worden gemeten zodra de jaarrekeningen kunnen worden ingekeken.

Wat de daling van het aantal ondernemingen betreft, merkt David Feremans op dat initieel alle ondernemingen, zelfs als ze in Aarlen waren gevestigd en zelfs als ze geen activiteiten in Vlaanderen hadden, een erkenning in Vlaanderen hebben gekregen. Na iets meer dan een jaar zijn die ondernemingen dan geschrapt. De spreker vermoedt dat het eerst om ongeveer 1800 federale ondernemingen ging. Nu is dat in Vlaanderen tot ongeveer 1250 ondernemingen teruggevallen. Een

groot gedeelte van de weggevallen ondernemingen heeft geen Vlaamse erkenning meer omdat er geen activiteiten in Vlaanderen zijn.

Wat het effect van de consolidatie betreft, verwijst de spreker naar het jaarrapport Vlaamse Dienstencheques. Daarin wordt een indicatie gegeven van het aantal ondernemingen die hun erkenning zijn verloren op vrijwillige basis, op basis van inbreuken en bij gebrek aan activiteiten.

Een vergelijking met het buitenland vindt David Feremans zeer moeilijk. Het Belgisch dienstenchequesysteem is uniek en er is geen benchmark met hoe het er in andere landen, bijvoorbeeld in Duitsland, aan toe gaat. Er zijn nog geen studies over en het is ook moeilijk te onderzoeken.

De rendabiliteit bedraagt 2 tot 3 procent. Of dat voor de ondernemingen veel of weinig is, hangt af van de manier waarop naar dit percentage wordt gekeken. Een vzw kan perfect gelukkig zijn met een rendabiliteit van 2 procent, maar dat is niet voor elke onderneming het geval. Het hangt ervan af welke activiteiten een bedrijf ontplooit en welke doelen het nastreeft. Het gaat steeds om dienstenchequeactiviteiten, maar een onderneming heeft een ander doel dan een OCMW.

Daphné Valsamis gaat eerst in op de vraag over de enquête zelf. Aangezien het een online enquête betreft, is er steeds de bias dat bepaalde groepen eventueel minder goed worden bereikt. Er hebben echter voldoende 80-plussers deelgenomen. De respondentengroep is representatief voor alle leeftijdsgroepen. De 80-plussers zijn zelfs zo goed vertegenwoordigd dat op een bepaald ogenblik een stop is ingevoerd. Eigenlijk is het moeilijker om jongeren met een dergelijke enquête te bereiken. Het gaat waarschijnlijk wel om de minst zorgbehoevende 80-plussers. Om die reden omvatte de enquête ook de mogelijkheid om vragen te beantwoorden vanuit het perspectief van een kind dat voor zijn ouders dienstencheques bestelt. Het ging dan om de vragen over autonomie en de mogelijkheid om langer in het eigen huis te blijven wonen.

Daphné Valsamis zou het als onderzoeker interessant vinden binnen enkele maanden weer een enquête te organiseren. De vraag is immers of de coronacrisis iets heeft veranderd in het gebruik van en de mentaliteit ten aanzien van dienstencheques. De meeste mensen hebben weer zelf gepoetst en de vraag is dan of ze dat zullen blijven doen.

Het onderzoek bevat een aantal cijfergegevens met betrekking tot singles, maar er zijn twee soorten singles: met kinderen en zonder kinderen. Het is interessant te zien dat de eenoudergezinnen in dit systeem ondervertegenwoordigd zijn. Mogelijk is het voor hen te duur. De fiscale optimalisatie is voor hen inderdaad moeilijker. Een gedeelte van de singles zonder kinderen zijn oudere personen en gepensioneerden. Zij zijn wel goed vertegenwoordigd.

Daphné Valsamis merkt op dat een benchmark eigenlijk onmogelijk is. In het verleden zijn er wel een aantal studies geweest om Vlaanderen met andere landen te vergelijken, maar de diensten en de structuur zijn onvergelijkbaar. Aangezien het hele subsidiesysteem anders is, is het zo goed als onmogelijk om een financiële analyse te maken. De prijs die in Vlaanderen wordt gevraagd, is ook veel lager dan in andere landen.

II. Standpunten van Federgon, Group Daenens, ACV en ABVV, i-mens en vzw Zorggezind

1. Inleidende uiteenzettingen

1.1. Paul Verschueren, directeur Vlaanderen Federgon

Paul Verschueren, directeur Vlaanderen van Federgon, merkt op dat de sector op dit moment heeft gewacht. Federgon is dankbaar voor beide studies, want de sector heeft die inzichten nodig om tot een langetermijnplan te komen en daar is behoefte aan. Zijn presentatie omvat drie punten, namelijk de maatschappelijke rendabiliteit, de economische rendabiliteit en een advies dat de sector heeft geformuleerd.

Maatschappelijke rendabiliteit

Wat de maatschappelijke rendabiliteit betreft, baseert de spreker zich volledig op de studie van IDEA Consult over de terugverdieneffecten. Dit zijn geen nieuwe inzichten. De inzichten zijn nu verfijnd, maar die conclusies zijn al in vroegere onderzoeken getrokken en worden nu bevestigd. De maatschappelijke meerwaarde van het systeem is duidelijk.

Los van het overheidsniveau waarop de kosten of de opbrengsten zich bevinden, zijn de terugverdieneffecten substantieel. De nettokost van het stelsel is heel redelijk. Een onderzoek dat in de commissie echter nog niet aan bod is gekomen, is de spending review van het Departement Financiën en Begroting. In die studie wordt de vinger op de wonde gelegd, want de kost van het stelsel voor Vlaanderen divergeert met de overheidsdotatie die naar aanleiding van de zesde staatshervorming voor dienstencheques is toegewezen.

Voor een arbeidsintensieve relance van de arbeidsmarkt is het in de post-coronatijden belangrijk de tewerkstelling in de sector te vrijwaren en te herstellen. De sector werkt zeker nog niet op volle capaciteit.

Economische rendabiliteit

Wat de economische rendabiliteit betreft, maakt Paul Verschueren een aantal bedenkingen bij de volgens hem overigens goede studie van het Departement WSE. De conclusies zijn ongeveer dezelfde als de conclusies die Federgon in 2019 op basis van de jaarrekeningen heeft getrokken. Maar de analyse loopt wel maar tot 2018. Ondertussen is het niet enkel twee jaar later, maar bovendien heeft de coronacrisis ook geleid tot een wereld van verschil.

Wat de studie zelf betreft, gaat Paul Verschueren vooral in op het tweede gedeelte, de analyse van de jaarrekeningen van de bedrijven waarvan zeker is geweten dat ze enkel dienstenchequeactiviteiten hebben. Federgon gaat ervan uit dat het belangrijk is dat de dienstenchequeactiviteit die een bedrijf opzet zelfbedruipend kan zijn.

Er is een dalende rendabiliteit en er is een dalende rendabiliteitsgraad. In 2016 was 13 procent van de bedrijven verlieslatend, in 2018 was dat 25 procent. Paul Verschueren was geschokt door de communicatie dat de sector gezond is. Een sector waarin een op de vier bedrijven in 2018 verlieslatend was, kan moeilijk een gezonde sector worden genoemd. Bovendien is de snelheid waarmee het aantal verlieslatende bedrijven groeit onrustwekkend.

De rendabiliteitsgraad is gedaald van 3 procent in 2016 tot 1,6 procent in 2018. Op twee jaar tijd zijn de resultaten van de bedrijven dus gewoon gehalveerd. Concreet betekent dit 0,38 euro per dienstencheque.

De verklaring zit in de loonkosten. In 2016 bestond 88,7 procent van de bedrijfsopbrengsten uit loonkosten. Dat was in 2018 tot 89,2 procent opgelopen. Het belang van die loonkosten kan niet worden onderschat, want dat maakt de sector bijzonder kwetsbaar voor elke evolutie in dat verband. Het gaat dan onder meer om absentisme, de impact van sectorale akkoorden, inflatie, anciënniteit, veroudering van het personeel enzovoort.

Uit de kostenstructuur kan nog een andere conclusie worden getrokken. De bedrijven zijn nu 'lean and mean', wat betekent dat aan de structuren niet veel meer kan worden veranderd om een hogere efficiëntie te halen. Buiten de loonkosten kan maar weinig worden gecomprimeerd. Dit betekent dat de vrijheidsgraden met betrekking tot inkomsten en uitgaven voor die bedrijven heel beperkt zijn.

De liquiditeit daalt. De ratio is voor 25 procent van de bedrijven kleiner dan 1. Dit betekent dat al die bedrijven een permanente liquiditeitsnood hebben. Federgon merkt dat bijvoorbeeld een vertraging van de uitbetaling van de cheques door Sodexo van een of twee dagen al voor problemen zorgt.

De solvabiliteitsgraad vertoont eigenlijk hetzelfde beeld. Bij 10 procent van de bedrijven ligt die tussen 0 en 10 procent en bij 3 procent van de bedrijven is de solvabiliteitsgraad zelfs negatief. Die bedrijven hebben meer vreemd dan eigen vermogen.

De belangrijkste opmerking van Paul Verschueren betreft echter de prognose voor 2020. Federgon is het wat dit betreft niet eens met de analyse door het Departement WSE. In de studie wordt de verhoging van de loonkosten ten gevolge van de gedeeltelijke indexering en het sectoraal akkoord op 0,15 euro per dienstencheque ingeschat. Dat brengt het resultaat op 0,23 euro per dienstencheque. In de studie worden die loonkosten evenwel als 89 procent van de bedrijfsopbrengsten ingeschat. De vraag is dan waarom de berekening van de impact van de loonkostverhogende elementen niet op basis van het bedrag van 20,81 euro wordt gemaakt, want dat is eigenlijk de realiteit. Als de werkelijke kosten op basis van de jaarrekeningen op die manier worden berekend, levert dat een veel negatievere inschatting van de huidige situatie op. Dit punt moet nog met het departement worden uitgeklaard, want het zou betekenen dat de situatie een stuk negatiever is dan uit de studie blijkt. Het gaat overigens altijd om gemiddelden.

Unaniem advies

Verschillende organisaties, waarvan de meesten aan de hoorzitting deelnemen, hebben samen over de toekomst nagedacht. Paul Verschueren wil een aantal elementen opsommen die deel uitmaken van een advies dat de Algemene Centrale van het ABVV, ACV Voeding en Diensten, ACLVB, Federgon, de VVSG en Zorggezind unaniem tot stand hebben gebracht. Eigenlijk vragen de opstellers van dit advies aan de politiek om aan een meerjarenplan voor de sector te werken. De huidige situatie is onhoudbaar en zal tot catastrofes leiden. Het advies bestaat uit zes elementen:

- er moet een permanente monitoring van de rendabiliteit en de leefbaarheid van de sector komen, het liefst met iets minder vertraging. Dat is absoluut nodig, want op twee jaar tijd kan er veel gebeuren;
- de volledige indexering van de overheidstussenkomsten wordt gevraagd. De onvolledige indexering is een van de elementen die tot de huidige situatie hebben geleid;

- het is de ambitie van de sector om ook in de toekomst tweejaarlijkse sectorale akkoorden af te sluiten, maar daar moet ruimte voor zijn. Voor de gezochte regelmatige financiële injectie kijken de indieners van het advies expliciet naar de gebruikers;
- omkadering, coaching, werkbaarheid en opleiding zijn elementen die zeker aan bod moeten komen en ook nu al aan bod komen, maar dat vraagt om middelen. Die middelen zijn nu onvoldoende aanwezig om die inspanning te kunnen leveren;
- voor de kwaliteit is het belangrijk dat de Vlaamse maatregelen inzake de arbeidsmarkt en de werkgelegenheid ook worden getoetst op hun impact op de dienstenchequesector, die tenslotte 5 procent van de werkgelegenheid in Vlaanderen vertegenwoordigt;
- tot slot noopt de complexiteit die de regionalisering met zich heeft meegebracht de sector ertoe te vragen dat er op geregelde tijdstippen een afstemming tussen het Vlaamse Gewest en de andere gewesten gebeurt.

1.2. Nico Daenens, gedelegeerd bestuurder, Group Daenens

Nico Daenens, gedelegeerd bestuurder van de Group Daenens, neemt het woord namens het team van Group Daenens, de vele huishoudhulpen en de bedienden-coördinatoren.

De afgelopen maanden hebben de commissieleden wellicht aan den lijve ondervonden wat poetsen is, aangezien hun huishoudhulp niet kon werken. Wellicht nam dat poetsen zo'n 1 tot 3 uur in beslag. De huishoudhulpen doen dat werk echter 4 uur per dag, minstens 13 uur per week, gemiddeld 23 uur per week, sommigen 30 of zelfs 38 uur. Het is in de eerste plaats voor hen, de huishoudhulpen en het omkaderend personeel, dat Nico Daenens deelneemt aan deze hoorzitting.

De spreker zal eerst ingaan op de elementen die werden toegelicht door de voorgaande sprekers. Vervolgens wil hij pleiten voor zeer haalbare en concrete maatregelen. Tenslotte wil hij een oproep doen om de kwaliteiten van de sector verder te versterken.

Perspectief van de bedrijven

Wat is het perspectief van de bedrijven? De bedrijven, van groot tot klein, van profit tot non-profit werken met hetzelfde systeem: de dienstencheque. Het is in de eerste plaats een consumentensubsidie: de klant betaalt 9 euro en krijgt een fiscale aftrek van 1,8 euro. Dat maakt het betaalbaar. De bedrijven ontvangen een vaste vergoeding. Van 2004 tot 2008 werd die vaste vergoeding jaarlijks herbekeken in functie van de loonkoststijging. In 2008 is die vastgelegd op 20,80 euro.

Een eerste probleem is dat in 2009 de overstap is gemaakt naar een onvolledige automatische indexering. De indexering is naar 73 procent van de index gezakt, van 2 procent naar slechts 1,46 procent. Een bijkomend probleem is dat er sinds 2009 acht indexeringen zijn geweest, behalve voor de inkomsten voor de dienstenchequebedrijven. Voor hen betekent dat een margeverlies van acht keer 0,54 procent van de inkomsten.

Een tweede probleem betreft de afbouw van de tewerkstellingssubsidies gedurende de afgelopen jaren. Er wordt niet langer gewerkt met SINE- of Activa-tewerkstelling, maatregelen waardoor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt toch konden worden ingeschakeld. De vergoeding die daarvoor werd gegeven, is noodzakelijk om de mensen goed te begeleiden. Verder heeft het eenheidsstatuut heel wat wijzigingen teweeggebracht en kosten verhoogd.

Een derde probleem, ten slotte, is dat er sinds 2009 geen vergoeding meer is voor IPA's of loonakkoorden. Het laatste akkoord is recent gesloten en werd in het parlement al besproken. Het is niet dat het de werknemers niet wordt gegund, maar het was vijf voor twaalf of zelfs twaalf uur voor de sector.

De spreker toont een grafiek met de loonkostevoluitie afgezet tegenover de inruilwaarde indien volledig geïndexeerd en met financiering van de loon- en IPA-akkoorden, de inruilwaarde indien volledig geïndexeerd zonder financiering van de loon- en IPA-akkoorden en tot slot de inruilwaarde zonder volledige indexering en zonder financiering van de akkoorden. Dat laatste is de huidige situatie. Uit de grafiek blijkt dat de loonkost elk jaar dichterbij de inruilwaarde komt te liggen. De actuele situatie is urgent, veel urgenter dan blijkt uit de studie van het Departement WSE, die gebaseerd is op de situatie in 2018. In de studie, die op zich goed is, wordt de arbeidsduurverminderingssubsidie, die in de realiteit aan slechts enkele bedrijven in de sector toekomt, uitgesmeerd over alle bedrijven. Dat klopt niet. In realiteit is er in 2020 per cheque een restmarge van 0,33 cent of minder dan 1,5 procent. In 2018 leed 32 procent van de bedrijven verlies; in 2020 zullen dat er, los van de coronacrisis, wellicht veel meer zijn.

De profit en non-profitsector bevinden zich in exact dezelfde situatie. Wel is de non-profitsector gestart met hogere loonvoorwaarden, dat is vandaag een nog grotere handicap. Verder gaat het volgens Nico Daenens vooral over de schaalgrootte: klein versus groot. Zowel in de profit- als in de non-profitsector hebben kleinere bedrijven het moeilijker. Het gaat over efficiëntie, die zeer belangrijk is wanneer de marges zo klein zijn.

De spreker waarschuwt dat men zich niet mag verkijken op de besten van de klas, wat vaak gebeurt in het debat. Op 1000 private handelsvennootschappen zijn er 4 allerbeste, 13 beste, 640 zwakke leerlingen en 385 leerlingen met minstens een tweede zittijd.

Perspectief van de Vlaamse overheid

Wat is het perspectief van de Vlaamse overheid? De kostprijs van de subsidie bedraagt 1303 miljoen euro, waarvan 1123 miljoen euro via de inruilwaarde en 180 miljoen euro via fiscale korting. In 2020 zakte de fiscale aftrek van 30 naar 20 procent, wat een besparing betekende van 75 miljoen euro. Er is dit jaar ook een onvolmaakte indexering, waarvan de kostprijs wordt geraamd op 29 miljoen euro. In 2021 komt er volgens het Planbureau geen indexering. De groei in de sector zat, zonder de coronacrisis, op 2 procent. Door de coronacrisis zal die nog lager liggen. Dat betekent dat de Vlaamse overheid vanaf 2020 netto 46 miljoen euro bespaart.

Er zijn aanzienlijke terugverdieneffecten:

- 82 procent van de uitgaven gaan direct of indirect terug naar de overheid;
- er is een betere zorg- en levenskwaliteit voor heel veel gebruikers;
- de sector zorgt voor meer dan 85.000 jobs, en dat binnen een sociaal zekerheidsstatuut dat er vijftien jaar geleden niet was. Het statuut moet enkel nog wat beter worden omkaderd, zoals bij andere paritaire comités.

Concrete en haalbare maatregelen

Nico Daenens lanceert enkele concrete en haalbare voorstellen. Een eerste voorstel is het toepassen van de volledige indexering. De kostprijs daarvan bedraagt 11 miljoen euro.

Een tweede voorstel is het onverminderd toepassen van de financiering voor de loonakkoorden en de IPA's. In vergelijking met andere heeft dit paritair comité nog

een weg te gaan om de job van huishoudhulp naar behoren te verlonen. Het voorstel is: volg de spilindex, indexeer de prijs met 2 procent – dat betekent 18 cent extra voor de gebruiker – en betaal die indexering dan aan de bedrijven. De IPA's werden afgestemd door de Groep van Tien en hoeven dus niet in vraag te worden gesteld. Het zou goed zijn dat er een akkoord wordt gesloten over de financiering van de IPA's tot de benchmark wordt bereikt. Het is een haalbare maatregel voor de overheid en een absoluut minimum, aangezien er inmiddels al acht indexeringen zijn gebeurd.

Ten derde, door het verminderen van de fiscale korting in 2020, is er een budget van 150 miljoen euro. Voorstel: maak de overstap naar een inkomensgerelateerde regeling. Maak het voordeel groter voor de lagere inkomens en beperkter voor de hogere inkomens. Op die manier kunnen ook eenoudergezinnen hiervan sneller gebruikmaken. Ook zij hebben recht op een goede work-life balance. De spreker verwijst naar het beleid dat wordt gehanteerd bij kinderopvang,

Het huidige systeem is goed en moet worden versterkt. De maatschappelijke meeropbrengsten zijn onnoemelijk. De sector kan de tewerkstelling versterken, net als de terugverdieneffecten, en bijdragen aan integratie, vorming en opleiding, waaronder taalopleidingen. Burgers en bedrijven maken samen werk van integratie. Dat moet worden erkend en er moet meer gebruik van worden gemaakt.

Er gaat 7 miljoen euro van de federale overheid naar arbeidsduurvermindering. Mocht dat bedrag worden uitgetrokken voor een werkelijke arbeidsduurvermindering, bijvoorbeeld voor 60-plussers, zou men echt werkbaar werk realiseren. De job is immers fysiek erg belastend.

Conclusie

Nico Daenens sluit af met een boodschap en een uitnodiging. De dienstencheque-sector is een fantastische sector. Op nauwelijks vijftien jaar tijd werden onvoorstelbare resultaten neergezet. Er wordt op maatschappelijk vlak elke dag een groot verschil gemaakt voor de huishoudhulpen, voor de gebruikers en voor de samenleving. De constructie is uniek, haalbaar en werkbaar. De fundamenten zijn robuust. Er zijn geen systeemfouten. De sector is bovendien matuur en de omkadering vanuit de overheid, de administratie en de inspectiediensten, is van hoge kwaliteit. Alle studies bewijzen dat. De huishoudhulpen en de bedienden verdienen minstens een duurzame, echte regeling. De innovatie van de sector moet worden versterkt. Het potentieel en de mogelijkheden zijn zeker even groot als in 2004.

Group Daenens voerde onlangs een enquête uit die maar liefst door 6000 werknemers werd ingevuld. De bevraging omvatte 150 vragen rond de vijf a's; arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsverhoudingen. Nico Daenens nodigt de commissieleden uit om op 18 september 2020 deel te nemen aan een studiedag, om verder inzicht te krijgen in de werking van de job van de huishoudhulpen.

Ten slotte verwijst de spreker nog naar twee initiatieven: de website www.dagvandeschoonmaak.be, waarop men een virtueel applaus kan geven, en de website www.veiligterugaanhetwerk.be, met informatie over de praktische aanpak van de veiligheids- en preventiemaatregelen rond corona. Ook de kleinere bedrijven kunnen daarvan gebruikmaken. Samenwerken is de toekomst, besluit Nico Daenens.

1.3. Bart Vannetelbosch, nationaal secretaris, ACV Voeding en Diensten, en Issam Benali, federaal secretaris, Algemene Centrale ABVV

1.3.1. *Bart Vannetelbosch*

Gebrek aan beleid en financiële middelen

Bart Vannetelbosch, nationaal secretaris, ACV Voeding en Diensten, merkt op dat er 90.000 huishoudhulpen zijn in Vlaanderen. Hij zal graag namens hen het woord nemen.

‘Wat wij zelf doen, doen wij beter’ is nog steeds de slogan die Vlaanderen hanteert om te pleiten voor meer regionalisering. Dat gaat echter niet op voor de dienstencheques. Sinds de regionalisering van de dienstencheques is er eigenlijk nauwelijks beleid gevoerd in Vlaanderen. Er werden heel wat inspanningen geleverd om de inkanteling te realiseren, de uitgiftemaatschappij te bepalen, de maatschappijen te erkennen, maar er werden in de vorige legislatuur geen nieuwe maatregelen genomen. Ook het huidige regeerakkoord bevat slechts een beperkt aantal passages over dienstenchequewerknemers. De spreker vindt het schrijnend dat een regeerakkoord zo weinig aandacht heeft voor een sector met 90.000 werknemers, een budget van meer dan 1,1 miljard euro overheidsgeld en 1300 bedrijven. De enige concrete maatregel in het regeerakkoord betreft de vermindering van de belastingaftrek voor de gebruiker. De 70 miljoen euro die hierdoor vrijkomt, werd echter niet in het systeem geïnjecteerd.

Nochtans heeft het systeem nood aan zowel beleid als financiële middelen. Eerst en vooral wordt het nagenoeg onmogelijk om nog deftige cao's af te sluiten. De vorige cao-onderhandelingen in het PC 322 hebben heel lang aangesleept. Slechts in mei 2020 is men tot een akkoord gekomen. Uiteindelijk bedroeg de loonsverhoging niet 1,1 procent, zoals voorzien door het IPA, maar slechts 0,8 procent. Dat was teleurstellend voor de werknemers. Daarnaast werken ongeveer 6000 dienstenchequewerknemers onder PC 318, het paritair comité voor de diensten gezinszorg. Daar is er nog geen cao. De werkgevers hebben er bij de opstart van het systeem voor geopteerd iets meer te betalen dan in PC 322. Sectoren die iets meer doen dan het absolute minimum, komen snel in de onmogelijkheid om nog bijkomende voordelen toe te kennen. Het effect van de cao die in PC 322 werd afgesloten, heeft een aantal werkgevers ertoe gedwongen om bijkomende voordelen, die zij eerder hadden toegekend aan hun personeel, af te bouwen, omdat het geheel anders niet betaalbaar is. Indien er niets gebeurt voor de sector wordt de volgende onderhandelingsronde nog een grotere calvarietocht. Hopelijk is er tegen dan wel al een cao in het PC 318.

Hoewel de job van huishoudhulp zeer zwaar is, zijn de lonen in de sector laag. Een maximumuurloon van 12 euro per uur levert iets meer dan 1600 euro op voor een voltijdse tewerkstelling. Er zijn echter weinig voltijdse werknemers in de sector omdat de job zo zwaar is. Er is geen volledige eindejaarspremie en evenmin een volledige terugbetaling van de verplaatsingskosten.

Concentratie

Een tweede reden waarom er dringend beleid moet komen, is dat er een tendens wordt vastgesteld tot concentratie, consolidatie. De diversiteit van de types ondernemingen neemt af. Bij de opstart van het systeem door de Federale Regering is ervoor gekozen om alle soorten bedrijven toe te staan: vzw's, gemeentelijke instellingen, PWA's, commerciële bedrijven, dienstenchequeondernemingen. Maar aangezien de impact van het gebrek aan beleid en financiële middelen verschilt naargelang het type bedrijf, neemt die diversiteit af. Het zou zeer spijtig zijn indien enkel nog een bepaald type van bedrijf of enkel een aantal grote mastodonten

overblijven. De kleinere bedrijven, vzw's of PWA's mikken soms op een ander doel-publiek of een ander publiek van werknemers. Die rijkdom moet behouden blijven. Dat kan enkel als de Vlaamse Regering een goed beleid voert.

Kwaliteit van het werk

Ten slotte moet ook de kwaliteit van de jobs van de huishoudhulpen verbeteren. Het huidige systeem van het inruilen van een cheque per gewerkt uur, biedt de bedrijven onvoldoende incentives om te investeren in de kwaliteit van het werk. Elk niet-gepresteerd uur, zoals vorming, opleiding, coaching, teamoverleg en omkadering, is een kost. Het resultaat is dat er wordt beknibbeld op die niet-gepresteerde uren. Nochtans is de nood daaraan zeer groot. De job is fysiek zwaar. Bovendien werken de mensen geïsoleerd, bij gezinnen thuis. Zij hebben geen directe collega's waarmee ze dagelijks kunnen praten. Door de huidige subsidiëring is het voor steeds meer bedrijven bijna onmogelijk om te investeren in coaching en teamoverleg.

Concrete pistes

Er liggen voldoende concrete pistes op tafel. De spreker verwijst naar de volledige indexering van de inruilwaarde. 90 procent van de kosten in de sector zijn loonkosten. Gelukkig worden de lonen geïndexeerd. Het is niet meer dan logisch dat de subsidiëring een gelijke tred houdt en ook volledig en retroactief wordt geïndexeerd.

De spreker vindt dat er bovendien regelmatig een financiële injectie moet komen in de sector, waarbij de middelen integraal worden besteed aan sociale akkoorden, zodat er goede cao's kunnen worden afgesloten voor het personeel en er enveloppes en gerichte financiering kunnen zijn om de kwaliteit van de arbeid te verbeteren.

Het is als vakbond niet evident om de overheid om bijkomende middelen te vragen, maar er is geen alternatief voor de sector of voor de werknemers. De extra investering is niet noodzakelijk een volledige kost die moet worden gedragen door de overheid. De spreker verwijst naar de vermindering van de fiscale aftrek, die 70 miljoen euro heeft opgeleverd. Een indexering is bovendien geen echte kost en evolueert mee met de middelen van de overheid. Een verdere geleidelijke afbouw van de belastingaftrek voor de gebruiker zal wellicht niet leiden tot minder gebruik van dienstencheques.

Volwaardige economische sector

De spreker rondt af met een kanttekening over het beeld dat er heerst van de sector. De dienstenchequesector moet worden bekeken als een volwaardige economische sector, met volwaardige jobs. Het systeem van de dienstencheques is een goed systeem, met werk dat maatschappelijk wordt gewaardeerd en dat sociale rechten genereert voor de werknemers. Vaak ontbreken de huishoudhulpen zelf echter in het debat. Er wordt heel veel gepraat over de cijfers, maar heel weinig over de jobs. Nochtans hebben de werknemers van deze sector het moeilijk. Zo worden er meer longaandoeningen en andere fysieke ongemakken vastgesteld, is het nagenoeg onmogelijk om het werk uit te voeren tot aan het pensioen, laat het materiaal waarmee men moet werken vaak te wensen over, zijn de opleidingskansen nog steeds veel te beperkt, zijn de coaching en ondersteuning vaak onvoldoende omdat er geen echte verplichting of incentive is vanuit de overheid. Er is een beleid nodig vanuit de Vlaamse overheid om dit verder aan te pakken.

Er zijn zowel financiële als maatschappelijke terugverdieneffecten. Ondanks alle moeilijkheden beschouwen de huishoudhulpen hun eigen job niet altijd als

negatief, maar zijn ze er vaak fier op. Het is dus echt nodig dat Vlaanderen dit honoreert en een echt beleid voert, dat het mogelijk maakt om het statuut van de werknemers verder te verbeteren. Er is vooral een langetermijnvisie nodig op het werk van de dienstenchequesector, zodat de bedrijven weten waar ze op lange termijn aan toe zijn.

1.3.2. *Issam Benali*

Issam Benali, federaal secretaris, Algemene Centrale ABVV, wil aanvullend een aantal zaken scherper stellen. De dienstenchequesector komt uit een heel moeilijke periode. Een jaar lang onderhandelen en actie voeren heeft uiteindelijk geleid tot een akkoord dat de loonnorm zelfs niet heeft gehaald. Men is namelijk gestrand op 0,8 procent. Dat conflict heeft niemand gediend en moet volgend jaar absoluut worden vermeden. Maar dan moet men goed weten waar dat conflict vandaan komt. De weigering om te onderhandelen was immers slechts de druppel die de emmer deed overlopen. De sector is sinds zijn ontstaan heel sterk geëvolueerd, maar de werknemers hebben het gevoel dat ze zijn blijven stilstaan. Voor zaken die vanzelfsprekend zijn in andere sectoren, zoals werkbaar werk en de evolutie van het loon, moeten zij op straat komen. De vakbond wil niet zozeer geld vragen voor de bedrijven, maar wil meer geld voor bedrijven om te investeren in de werknemers.

Investeren in werknemers

Een eerste investering is nodig in de lonen. Op dit moment bedraagt het gemiddelde uurloon in de sector 11,5 euro. Met het loonakkoord is er intussen 0,09 euro bij gekomen. In de schoonmaaksector krijgt men 13,4 euro, 2 euro meer dan in de dienstenchequesector. ABVV vindt dat de werknemers minstens 14 euro zouden moeten kunnen krijgen, wat ongeveer 2300 euro bruto per maand is. Men verdient in deze sector veel te weinig.

Een tweede investering moet gebeuren in werkbaar werk. Slechts 41 procent van de Vlaamse huishoudhulpen ziet zijn job haalbaar tot het pensioen. Dat is 15 procentpunten minder dan de gemiddelde werknemer in Vlaanderen. Dat heeft te maken met de producten die worden gebruikt, het materiaal, de ergonomie enzovoort.

Een derde investering is nodig in omkadering. De consulenten, die huisbezoeken moeten doen om te controleren of de huishoudhulpen veilig kunnen werken en die de huishoudhulpen psychologische ondersteuning moeten bieden, komen daar op dit moment niet meer aan toe.

Een vierde investering is nodig voor het vormen en coachen van werknemers. Het is ondertussen een volwaardige job geworden, die een volwaardige ondersteuning en een volwaardige vorming verdient.

De meeste werkgevers hebben het goed voor met de huishoudhulpen, maar er zit wel een fout in het systeem. Bedrijven die investeren in die vier elementen, maken minder winst dan andere bedrijven. Bedrijven die daar niet in investeren, maken meer winst, worden groter, krijgen een grotere schaalgrootte en nemen andere bedrijven over. En er zijn zelfs bedrijven die tot in december 2019, terwijl de werknemers actie aan het voeren waren, dividenden uitkeerden met overheids-geld. Er zit dus een fout in het systeem. En ondertussen evolueerde de positie van de huishoudhulpen te weinig.

Conclusie

De vraag is dus niet alleen: hoeveel extra geld is er nodig voor de sector? De vraag is vooral: hoe moet de sector er in de toekomst uitzien? Hoe zal dat geld concreet

worden ingezet? De vakbonden willen een rendabele sector, waarin ook kleine en middelgrote bedrijven kunnen overleven. Alle sociale partners staan achter de 100 procent indexering. Bovenal willen de vakbonden een sector waarin de werknemer, de huishoudhulp centraal staat. Daarover moet de discussie over de financiering van de sector gaan, besluit Issam Benali.

1.4. Karin Van Mossevelde, algemeen directeur i-mens

Karin Van Mossevelde, algemeen directeur i-mens, heeft het over de dienstencheques binnen de thuiszorgsituatie. i-mens is een nieuwe zorgorganisatie in Vlaanderen, ontstaan op 6 maart 2020. Toch heeft i-mens al een hele geschiedenis achter de rug, want de organisatie is ontstaan uit elf zorgorganisaties, waarvan sommigen al meer dan 75 jaar bestaan.

i-mens heeft 12.000 medewerkers, 2200 vrijwilligers, meer dan 100.000 klanten en een omzet van 400 miljoen euro op jaarbasis. Het is gespecialiseerd in geïntegreerde zorg en dienstverlening via dienstencheques is daarvan een onderdeel.

Dienstencheques binnen i-mens

De dienstencheques zijn het probleemkindje binnen de organisatie. Er zijn 2750 medewerkers, meer dan 20.000 klanten, 2,2 miljoen prestatie-uren per jaren, een omzet van 56 miljoen euro, maar ook een verlies van meer dan 2 miljoen euro in 2019, wat neerkomt op een verlies van 0,91 euro per dienstencheque.

Uit de tabel over dienstenchequeondernemingen die de spreker toont, blijkt dat i-mens samen met een andere vzw tot de twee grootste verlieslijdende vzw's behoort. Toevallig zijn beide vzw's heel grote zorgorganisaties in Vlaanderen en vallen beide onder PC 318. Uit de tabel blijkt ook dat de vzw met het beste resultaat jaarlijks meer dan 10 miljoen euro winst heeft en dat 24 vzw's meer dan 1 miljoen euro winst maken. Hoe komt het dat sommige vzw's zo veel verlies maken en andere vzw's zo veel winst?

Redenen van verlies

Karin Van Mossevelde toont een tabel met de boekhoudkundige cijfers van 2019 van i-mens. Daaruit blijkt dat i-mens al bij aanvang 500.000 euro tekortkomt voor het betalen van de lonen. De reden is dat er een duidelijk hogere loonkost bij PC 318 is dan bij de commerciële sector, PC 322. De werkingskosten daarentegen zijn in beide sectoren bijna gelijk. i-mens heeft een sterkere, meer uitgebouwde en duurdere omkadering; dat is een verplichting vanuit het PC 318. En ten slotte geeft i-mens als enige in Vlaanderen een eerlijke verplaatsingsvergoeding.

De loonkosten bij de PC's 318 en 322 zijn verschillend. Een poetsvrouw krijgt in PC 318 een verplaatsingsvergoeding van 0,28 euro per kilometer. Bij i-mens krijgt een poetsvrouw 0,32 euro en een bediende 0,36 euro. Bovendien is het uurloon bij PC 318 hoe dan ook 0,38 euro hoger dan bij PC 322. Ook is het bij PC 318 verplicht om maaltijdcheques te geven. Verder geeft i-mens jaarlijks minstens tien uur vorming. Daarop maakt i-mens ook 500.000 euro verlies.

Enkel op de loonkost verliest i-mens op die manier al 1 miljoen euro ten opzichte van de subsidie die ze krijgt.

Vaststellingen

De spreker maakt een aantal vaststellingen. Ten eerste, de overheid heeft haar doelstelling bereikt: het witwerk is nu goedkoper dan het zwartwerk. Er is een

enorme tewerkstelling gecreëerd. De combinatie van arbeid en gezin is geslaagd. Dat zijn positieve elementen.

Ten tweede, het poetsen in comfortdiensten is totaal anders dan het poetsen in een zorgsituatie. Het poetsen bij iemand in een zorgsituatie vergt andere competenties en een andere energie dan het poetsen in comfortdiensten en is per cheque dan ook 2 euro duurder.

Ten derde, ondanks de stijgende vergrijzing is het aantal uren poetsen in de aanvullende thuiszorg niet gestegen. Ouderen doen dus vaker een beroep op de poets-hulpen via dienstencheques.

Karin Van Mossevelde concludeert dat men in Vlaanderen recht heeft op poetshulp, maar niet op zorg. Er is namelijk een open enveloppe in de dienstenchequesector. Iedereen heeft het recht op een poetshulp, mits er voldoende poetshulpen zijn. De spreker droomt ervan dat iedereen ook het recht zou hebben op thuiszorg, want dat is momenteel een gesloten enveloppe. Mocht de groei in de thuiszorg dezelfde geweest zijn als bij de dienstencheques, dan was er een stijging van 43 procent nodig geweest van de uren thuiszorg.

Voorstellen voor de werkgevers

I-mens doet een aantal voorstellen wat betreft de werkgevers. Ten eerste, de kwaliteitseisen en de omkadering voor alle spelers moeten worden gelijkgetrokken, zonder daarbij naar beneden te nivelleren. Tien uur vorming per jaar is eigenlijk te weinig. Daarnaast zijn ook wijkwerkingen nodig. Het is belangrijk dat de poets-hulpen kunnen communiceren met de collega's uit de verpleging of de gezinszorg.

Ten tweede, indien de dienstencheques voor poetshulp in de zorg toch behouden blijven, is het nodig om daarvoor in een extra vergoeding te voorzien.

Ten derde, het uitkeren van dividenden moet worden verboden, ongeacht de ondernemingsvorm. Het herinvesteren van de winsten in de zorg moet worden verplicht.

Ten vierde, de werknemers verdienen een eerlijkere vergoeding.

Voorstellen voor de klanten

i-mens heeft ook een aantal voorstellen met betrekking tot de klanten. Ten eerste vindt i-mens dat de dienstencheques moeten worden voorbehouden voor het kunnen combineren van arbeid en gezin. De middelen die daardoor vrijkomen kunnen worden geïnvesteerd in de zorg.

Ten tweede, de aankoopprijs moet worden verhoogd. Dat zou inkomensgerelateerd kunnen gebeuren, maar dat vergt dan wel een complexe berekening.

Ten derde, de dienstencheque mag nooit goedkoper zijn dan de zorgprijs. Sommige mensen betalen nu meer voor een poetshulp in de zorg dan voor een poetshulp in een comfortdienst.

Voorstellen dienstencheques in de geïntegreerde zorg

Wat de dienstencheques in de geïntegreerde zorg betreft, stelt de spreker dat er, ten eerste, nood is aan een duidelijke visie op poetsen binnen de zorg. Ten tweede moeten de subsidies worden geënt op die integrale zorg.

Verder moet de Vlaamse Regering haar beslissing durven te herbekijken om de aanvullende thuiszorg af te bouwen ten voordele van de dienstencheques of gezinszorg. Want er is misschien een terugverdieneffect wanneer de mensen een beroep doen op de dienstencheques in plaats van de aanvullende thuiszorg, maar sommigen zijn zo zorgbehoevend dat ze een beroep zullen moeten doen op de gezinszorg, die meer dan 9 euro per uur duurder is dan de aanvullende thuiszorg.

Experiment corona

Karin Van Mossevelde sluit af met een experiment dat i-mens heeft gedaan tijdens de coronacrisis. i-mens heeft meteen de technische werkloosheid ingeroepen voor de dienstenchequewerknemers. De klanten waren bang om hun poetshulp in hun huis binnen te laten. Aan de werknemers werd toen de kans geboden om een arbeidscontract in de aanvullende thuiszorg te krijgen en ze zijn daar massaal op ingegaan. De spreker wijst nogmaals op het grote verschil tussen poetsen in een zorgsituatie en poetsen in een comfortsituatie.

1.5. Stefaan Berteloot, directeur van Zorggezind

Stefaan Berteloot, directeur van Zorggezind, heeft het over de dienstenchequeorganisaties binnen het paritair comité 318.02. Zorggezind is de koepel van de diensten voor gezinszorg. Er zijn een honderdtal openbare en private erkende diensten voor gezinszorg. Er zijn er meer openbare dan private, maar de private diensten zijn veel groter.

Er werken 4019 vte's of ongeveer 6000 mensen in de private dienstenchequebedrijven onder PC 318.02. Over de openbare dienstenchequebedrijven heeft Stefaan Berteloot geen cijfers, die worden ondersteund door de VVSG en vallen niet onder de koepel Zorggezind. Binnen de 28 private diensten zijn er een vijftal heel erg grote diensten. Vier van de vijf grote diensten hebben ook dienstenchequeactiviteiten.

Poetshulp gezinszorg versus dienstencheque

Stefaan Berteloot maakt de vergelijking tussen de poetshulp in de gezinszorg versus de werking van de dienstencheque. Poetsen binnen de gezinszorg, ingebed in de logistieke hulp, legt de focus op een geheel van zorg en ondersteuning. Het is geïntegreerd in het geheel van professionele en niet-professionele zorg. Een maatschappelijk werker doet altijd de indicatiestelling, er worden zorg- en ondersteuningsdoelen gepland. Vanuit het principe van subsidiariteit wordt bekeken hoe de beste zorg en ondersteuning kunnen worden geboden. Voor heel wat mensen valt poetsen daaronder. De poetshulp binnen de gezinszorg heeft een focus op zorgbehoevenden. De sector heeft tevens een focus op de financiële kwetsbaarheid.

De medewerkers zijn omkaderd. Ze krijgen specifieke vorming over omgaan met kwetsbare personen, zoals mensen met een handicap, met psychische problemen en dementie. De poetshulpen in de gezinszorg doen meer dan een technische handeling. Ook in de logistieke en poetshulp verwacht men dat zij correct omgaan met de cliënt. In overleg met het maatschappelijk werk nemen zij een signaalfunctie op.

Uit de IDEA-studie blijkt dat er een terugverdieneffect is door verschuiving, doordat veel 80-plussers thuiszorg krijgen via de dienstencheque. Is dat wel correct? Misschien mist men zaken. Misschien moet men in sommige gevallen sneller naar invasieve en zelfs intramurale zorg gaan. Op basis van de indicatiestelling moeten bepaalde mensen echt zorg en ondersteuning krijgen via een zorgdienst. Aanvullende thuiszorg en poetsen kan daarin zijn plaats krijgen, mits het voldoende ingebed is.

Dienstencheques zijn een onderdeel van de werking van bepaalde diensten gezinszorg. Stefaan Berteloot stond mee aan de wieg van een Oost-Vlaamse dienst die dienstencheques heeft opgestart. Dat begon vanuit het idee van een nieuwe activiteit, gericht op jonge gezinnen en het verhogen van de welzijnsfactor, los van de gezinszorg. De realiteit is vandaag een gedeeltelijke verschuiving door het ontoereikende aanbod binnen de aanvullende thuiszorg. De nood aan voldoende aanvullende thuiszorg binnen de zorg is groot voor de meest kwetsbaren.

Betekenis dienstencheques in de sector private diensten

De dienstencheques hebben in PC 318.02 een aandeel van 4,2 procent van de bedrijfsactiviteit. Het paritair comité heeft specifieke loonvoorwaarden, de vorige spreker is daar al op ingegaan. De omkadering van 1 medewerker op 30 vte is van bij de start vooropgesteld, uitgaande van de aandacht voor coaching en ondersteuning. Het zijn allemaal vzw's en die hebben een hogere loonkost, zoals ook uit de studie blijkt.

De dienstenchequeactiviteit kent een gemiddeld verlies van 0,55 cent per cheque in het paritair comité. Geen enkele dienst maakt winst. Verschillende organisaties vragen een aanvullende bijdrage, ofwel voor administratieve kosten ofwel een bijdrage in functie van de activiteit bij de klant, maar toch is er verlies. Volgens de huidige prognose zal dat verlies verder worden uitgediept. Dan is er een probleem van leefbaarheid en continuering van het aanbod.

Prognose doelgroepkorting

Het gaat verder bergaf door de effecten van maatregelen van de Vlaamse overheid, los van de dienstencheques, die het verlies verder uitdiepen. Zo is er de wijziging van de doelgroepkorting. Voor de oudere werknemers was er een verschuiving van 55 jaar naar 58 jaar. Ook voor de middengeschoolde jongeren is de korting weggevallen. Dat betekent in 2020 een bijkomende kost van 5 cent per cheque. In 2022 – wanneer de maatregel op kruissnelheid komt, want er is een uitdovende regeling voor de bestaande korting – wordt dat 15 cent.

In 2020 was er een gedeeltelijke indexering in april. Een volledig jaar indexering binnen de huidige regelgeving is een derving van 13 cent per cheque. Tussen nu en 2022 komt er misschien nog één indexering.

Deze twee maatregelen zullen volgens Stefaan Berteloot het verlies verder verdiepen met 39 cent per uur.

Prognose arbeidsomstandigheden

Inzake prognose van verder verlies zijn er de gerechtvaardigde verwachtingen van het sociaal statuut binnen het paritair comité 318.02. Er is een cao afgesloten in 2006 met later nog enkele aanpassingen. Het huidige IPA is nog altijd niet in een cao omgezet door de verlieslatendheid. De werkgevers vinden verdere loonsverhogingen onmogelijk, hoezeer dat ook verantwoord zou zijn. De medewerkers hebben binnen de sector nog steeds het laagste loon, maar dat kan niet anders omdat de dienstenchequeactiviteit al dusdanig negatief is. Zelfs los van de gerechtvaardigde vraag, los van de wil van de werkgever, zal het verlies verder worden uitgediept.

Er is nood aan verdere investering in coaching, vorming en psychosociale ondersteuning. De coronapandemie heeft dat nog versterkt. Binnen het paritair comité werd er wel doorgewerkt; er is altijd ondersteuning geweest van de klanten binnen de aanvullende thuiszorg of binnen de dienstenchequeactiviteiten. De klanten die geholpen moesten worden, zijn verder geholpen. De diensten hebben geïnvesteerd

in vorming, in beschermingsmateriaal en in achterliggende structuren. Sommige diensten hebben zelfs een psychologische hulplijn opgericht die zeven dagen op zeven bereikbaar was.

Binnen de dienstenchequeactiviteit is er wel een tijdelijke maatregel genomen die erg welkom was. De extra vergoeding was noodzakelijk en is goed gebruikt.

Nood aan toekomstperspectief

Stefaan Berteloot besluit dat er echt nood is aan een toekomstperspectief, aan zekerheid, zowel voor de organisatie, voor een gezond sociaal ondernemerschap als voor de medewerkers. De gerechtvaardigde waardering van de medewerkers en de rechtszekerheid van de organisaties is gewoonweg een noodzaak.

Een eenmalige volledige indexering (met een effect van 13 cent) is niet de oplossing, dat is gewoon niet voldoende. Sinds de dienstenchequemaatregel een Vlaamse bevoegdheid werd, zit men al aan 50 cent euro indexering die niet is toegekend aan de werkgevers.

Misschien kan men bepaalde subsidies voor kwalitatieve maatregelen loskoppelen van de pure berekening van het aantal cheques.

Het is belangrijk dat men het maatschappelijk engagement inzake tewerkstelling verder kan opnemen in deze sector. De sector wil de medewerkers, vaak doelgroepwerknemers, coachen en aandacht geven. Die mensen moeten kunnen groeien, in vertrouwen competenties opbouwen, zodat ze gesterkt zijn voor de arbeidsmarkt.

Er is een dringende vraag naar een goed en structureel antwoord van de overheid. Zorggezind steunt volledig het unanieme advies van de sociale partners.

2. Vragen en opmerkingen van de leden

Tussenkomst van Axel Ronse

Axel Ronse zegt dat de hoorzitting deze complexe sector op een gedetailleerde en open wijze in kaart heeft gebracht en dat vanuit de verschillende perspectieven. Het lid wil ook alle dienstenchequebedrijven en vakbonden huldigen voor het sociaal akkoord dat zij in moeilijke omstandigheden hebben kunnen bereiken. Dat verdient respect. Hij wil ook alle medewerkers en de poetsvrouwen huldigen die tijdens de coronacrisis in moeilijke omstandigheden, als een van de eerste sectoren, de activiteiten hebben heropgestart. Alle noden en verzuchtingen werden tijdens de crisis door de sector en Federgon helder gecommuniceerd en er werd open over overlegd.

De sprekers hebben een duidelijke en pertinente vraag gesteld aan de commissie. *Axel Ronse* wil daarom zelf geen vragen stellen, hij wil integendeel trachten al een antwoord te geven.

De bril waarmee de N-VA naar de dienstenchequesector kijkt, is driedubbel. De dienstencheque is een belangrijk en interessant instrument, dat de werkende en de oudere Vlaming ondersteunt. Het terugverdieneffect is van onschatbare waarde en onvervangbaar. Het is een fantastisch instrument voor mensen die kwetsbaar zijn op de arbeidsmarkt, om hen duurzaam werk te geven, om in hen te investeren, en om hen in coronatijden aan het werk te houden. Vooral werknemers met een kwetsbaar profiel zullen immers de prijs voor corona betalen.

Axel Ronse verschilt wel van mening met Karin Van Mossevelde van i-mens. De N-VA-fractie vindt de diversiteit in de sector goed en belangrijk. Ondernemers investeren in de sector, die toch wel een moeilijke business is; ze nemen een risico. Het ondernemerschap mag niet uit de sector worden gehaald. De fractie van het lid is dan ook absoluut geen voorstander van het verbieden van dividenden uit de activiteiten van de dienstenchequeondernemingen. Wat zou dan de volgende maatregel zijn? Mogen aandeelhouders dan nog wel aandelen verkopen met winst als ze het bedrijf eerst hebben doen groeien? De aanwezigheid van zowel publieke als private actoren in de sector is een verrijking. Axel Ronse hoopt dat het hele Vlaams Parlement het daarmee eens is.

De indexering van de toelage vanuit Vlaanderen aan de sector is de olifant in de kamer. Alle sprekers heb dit probleem op de tafel gelegd: 73 procent indexering van de inruilwaarde, terwijl de lonen uiteraard op 100 procent worden geïndexeerd. Iedereen vindt dat absurd. Caroline Gennez heeft ter zake al een voorstel van resolutie aangekondigd. In Wallonië en Brussel bedraagt de indexering wel 100 procent. Een kanttekening is wel dat deze gewesten de prijs van de dienstencheque voor de consument hebben verhoogd, het Vlaamse Gewest niet.

Drie zaken moeten volgens Axel Ronse worden besproken vooraleer men de olifant uit de kamer kan krijgen. 99 procent van de inkomsten voor de dienstenchequebedrijven komt van de overheid, de toelage vanuit Vlaanderen. Men moet de sector uitdagen om na te gaan op welke manieren hij via creatieve en slimme samenwerkingen ook andere inkomsten kan genereren, uiteraard vanuit de filosofie dat het altijd moet om gaan om het verlichten van de combinatie van arbeid en gezin bij de mensen.

Het meest fundamentele element heeft IDEA Consult pertinent naar voren gebracht. Vlaanderen investeert 1,3 miljard euro in de dienstencheques, dat is de grootste hap uit het budget van Werk en Economie, maar de terugverdieneffecten gaan voor 90 procent naar het federale niveau. Mocht Vlaanderen bevoegd zijn voor fiscaliteit en sociale zekerheid, dan zou men budgettair zeer snel kunnen schakelen. Volgens Axel Ronse moet minister Crevits daarover met de Federale Regering in overleg gaan. De vraag om de 73 procent indexering op te trekken naar 100 procent is legitiem. Wie de grootste baten heeft, moet de vraag mee beantwoorden, en dat is de federale overheid. De N-VA zal zeer constructief mee nadenken over de manier om naar 100 procent te gaan.

Tot slot wijst Axel Ronse op de grote verschillen tussen de publieke en de private sector. De publieke sector moet nadenken over hoe het zijn rendabiliteit kan versterken. De diversiteit is zeer belangrijk, maar het verschil in rendabiliteit moet verder worden onderzocht. Dat moet verder gaan dan louter naar het loonverschil te kijken.

Tussenkomst van Caroline Gennez

Caroline Gennez stelt dat de dienstenchequesector en de huishoudelijke hulp het Vlaams Parlement het hele eerste jaar van deze legislatuur fel heeft beroerd. Dat heeft te maken met de 1,3 miljard euro die de Vlaamse overheid in de sector investeert, met de woelige sociale onderhandelingen, de acties en het succes op het einde voor één specifiek paritair comité. Maar het heeft vooral ook te maken met de ontzettend grote maatschappelijke meerwaarde die de dienstenchequesector genereert. De huishoudhulpen vullen een belangrijke maatschappelijke vraag in. Vele gezinnen met kinderen zouden niet weten wat gedaan zonder die hulp en vele ouderen zouden niet langer alleen kunnen wonen. De maatschappelijke return in termen van levenskwaliteit is enorm belangrijk. De studies hebben aangetoond dat verder aan de financiële rendabiliteit moet worden gewerkt.

Het gaat vaak om de tewerkstelling van kwetsbare profielen. De sp.a-fractie onderschrijft de ambitie van de Vlaamse Regering om naar 80 procent werkzaamheidsgraad te gaan. De dienstenchequesector levert daar een belangrijke bijdrage aan.

De sprekers hebben allen een aantal knelpunten aangehaald. De rendabiliteit is een reëel probleem. De studie van het Departement WSE toont dat duidelijk aan. Als de regering en dus de belastingbetaler daar 1,3 miljard euro in investeren, mogen zij correcte loon- en arbeidsvoorwaarden vragen voor de medewerkers. Er is een echte versnippering tussen de paritaire comités en een verschil in nettoloon voor de medewerkers. Caroline Gennez veronderstelt dat het werk en de ambitie in alle paritaire comités in grote mate hetzelfde zijn. De werknemers willen goede diensten leveren, een goed contact met de klant, en ze verwachten een gelijkaardig loon. Voor PC 121 is het 13,40 euro per uur, voor de gezinszorg 12,11 euro en voor PC 322 is het 11,70 euro per uur. Die grote verschillen zijn niet logisch. De sp.a-fractie sluit zich daarom aan bij het unanieme advies van de sociale partners.

De sector bestaat twintig jaar, de werknemers hebben er anciënniteit opgebouwd en worden dus duurder. De graad of mate van ziekteverzuim stemt overeen met de zwaarte van het werk. De overheid moet de rendabiliteit bekijken en haar verantwoordelijkheid opnemen.

Voor sp.a is werkbaar werk zeer belangrijk. Caroline Gennez is gevoelig voor de zwaarte van het werk, dat fysiek en psychisch belastend is. De mensen werken alleen, er zijn geen collega's maar vaak wel veeleisende klanten. Ze hebben meer skills nodig dan alleen kunnen poetsen. Om het ziekteverzuim en de kosten voor de werkgever terug te dringen, moet de overheid inzetten op werkbaar werk. Opleiding en vorming zijn daarbij een essentieel onderdeel. Dat staat ook in het advies van de sociale partners: extra omkadering, opleiding en opvolging. Zo is het evident dat een werkgever iemand meestuurt op de eerste dag dat een poetshulp bij iemand gaat kuisen. Dan kan de werkgever inschatten waar die persoon terecht komt, wat de context is en hoeveel werk er kan worden gedaan in het afgesproken aantal uur. Er kan een dialoog zijn met de klant over veilige producten, veiligheid op het werk en dergelijke. De meeste bedrijven doen dat, maar sommige niet en dat is vreemd. Er staat geen enkele voorwaarde tegenover inzake subsidie noch inzake financiering. De Vlaamse overheid moet heel concreet zijn betreffende haar verwachtingen in verband met opleiding, veiligheid en ergonomie.

Dit is volgens het lid een bijzondere sector. De vrijheidsgraden voor werkgevers en werknemers zijn beperkt. Het is een gesloten systeem, met maar drie parameters waarmee men kan spelen: de prijs van de cheque, de fiscale aftrek en de subsidie vanuit de overheid. Er is gepleit voor een inkomensafhankelijkheid van de cheque. Gezien het profiel van de gebruikers is daar misschien iets voor te zeggen, vindt Caroline Gennez. Ze is ook niet ongevoelig voor het pleidooi van Tom Ongena voor de singles, maar dat zal het systeem om de vergoeding te bepalen natuurlijk niet eenvoudiger maken. Als de overheid iets doet met de prijs, moet ze ook iets doen met de fiscale aftrek. De regering is daar al mee begonnen door de fiscale aftrek te reduceren van 30 naar 20 procent. De sp.a-fractie heeft er altijd voor gepleit om de 70 miljoen euro die men op die manier vanaf 2021 binnen de Vlaamse begroting bespaart, integraal te herinvesteren in de sector, met het oog op een duurzaam herstel. Dat sluit aan bij het pleidooi van Nico Daenens. Hetzelfde standpunt geldt voor de 'coronawinst', de besparing omdat de activiteit de voorbije maanden met 90 procent is teruggevallen. Ook die kan opnieuw in de sector worden geïnvesteerd.

Caroline Gennez is het eens met de volledige indexering van de inruilwaarde van de cheque. Vlaanderen is daarin de slechtste leerling van de Belgische klas. Ook moet er naar een sector worden gestreefd die de interprofessionele akkoorden

volgt, want veel bedrijven zaten de afgelopen maanden niet alleen met dit IPA, maar ook met het volgende in het achterhoofd. De vakbonden pleiten er dus volledig terecht voor dat de inruilwaarde op 100 procent wordt gebracht en dat er een enveloppe komt die het mogelijk maakt de IPA's in de toekomst correct te kunnen afsluiten, dus niet eenmalig, maar duurzaam en bestendig.

Iedereen is overtuigd van de meerwaarde van het werk dat huishoudhulpen leveren. Caroline Gennez vindt het tijd dat de regering op basis van de opgeleverde studies en het unanieme advies werk maakt van een doorstart van de dienstenchequesector voor de komende twintig jaar. Dat is ze verplicht aan de medewerkers, de publieke en private ondernemers en de Vlaamse belastingbetaler, die een aanzienlijke investering in de sector doet.

De sp.a-fractie heeft het initiatief genomen om een voorstel van resolutie voor te bereiden en hoopt op de medewerking van de fracties van de meerderheid en oppositie om dat kamerbreed te steunen.

Tussenkomen van Tom Ongena

Tom Ongena stelt dat ook de Open Vld-fractie deze sector een warm hart toedraagt. De dienstenchequemaatregel is nog onder Paars ingevoerd en heeft ondertussen zijn verdienste bewezen. Het belang van de sector is dus heel duidelijk. Daarom moet men op zowel korte als lange termijn inspanningen doen om de sector overeind te houden. Op korte termijn is er de impact van de coronacrisis op de dienstenchequeondernemingen. Het is een goede zaak dat de minister daarop heeft ingespeeld met een extra vergoeding. Daar waren natuurlijk ook voorwaarden aan verbonden inzake beveiliging en hygiënische maatregelen. Het lid heeft begrepen dat er nog wat onzekerheid was bij dienstenchequeondernemingen over de toepassing van die extra voorwaarden: hoe zal men dat controleren, hoe strikt zal men zijn? De ondernemingen moesten ook al het nodige voor 30 juni 2020 hebben aangekocht. Is dat ondertussen opgehelderd?

Dan is er het structurele probleem. Tom Ongena is tevreden met de gemaakte studies, die echt wel aantonen dat de sector kampt met een probleem qua rendabiliteit. Sommigen zeiden vroeger dat de commerciële spelers grote winsten opstrijken, maar de studie toont aan dat dat sterk moet worden gerelativeerd. Een op de vier dienstenchequeondernemingen lijdt verlies, een verdubbeling ten opzichte van twee jaar geleden. De studie toont aan dat de situatie er niet op zal verbeteren als men niet ingrijpt. Ook Tom Ongena is uiteraard verheugd dat werknemers- en werkgeversorganisaties elkaar daarover hebben gevonden. Het lid is aangenaam verrast door hun zes voorstellen, waarin hij zich grotendeels kan vinden. De 100 procent indexering is een vanzelfsprekendheid, zij het dat die 11 miljoen euro per keer kost.

Er wordt ook gepleit voor een indexering voor de gebruiker en het afschaffen van de fiscale aftrek. Het is inderdaad, zoals al aangehaald, een gesloten systeem: ofwel betaalt de overheid, ofwel de gebruiker. Met een gemiddelde van 2,3 cheques per week per gebruiker zal het volledig afschaffen van de aftrek en een indexering van 18 cent de gebruiker 220 euro per jaar extra kosten. Voor een gezin met twee gebruikers gaat het dan om 440 euro. Men moet daar duidelijk in zijn: als men de gebruiker dit alles laat betalen, is dat een belastingverhoging van 440 euro per jaar per gezin. Er is de voorbije jaren geen taxshift ingevoerd om werken te belonen, om dan werkende gezinnen die extra belasting in de maag te splitsen. Er zal dus wat creatiever moeten worden nagedacht.

Tom Ongena wijst erop dat de winst door het feit dat voor 90 procent niet is gewerkt tijdens de coronacrisis, eenmalig is. Tenzij men hoopt dat er elk jaar een coronacrisis komt, kan dat niet structureel worden ingezet. Er is natuurlijk de

besparing die er hoe dan ook aankomt door de wijziging van de aftrek. Dat een stuk daarvan naar de sector zou terugvloeien, lijkt hem bespreekbaar.

Uit de studies blijkt dat er aanzienlijke verschillen zijn qua statuut tussen de dienstenchequeondernemingen. Vooral bij vzw's blijken de loonkosten veel hoger te liggen. Tom Ongena heeft ondertussen begrepen dat het afhankelijk is van de paritaire comités. De organisaties die in de zorgsector actief zijn, zijn natuurlijk gebonden aan hogere loonkosten, maar ook binnen het paritair comité van de dienstencheques zelf zijn de verschillen nog erg groot. Waaraan ligt dat?

Er zijn ook wel wat vragen naar omkadering en begeleiding van werknemers. Vaak duikt dan het idee op dat men met twee poetshulpen zou gaan poetsen. Is zoiets organiseren realistisch? Of moet dat nog ten gronde worden onderzocht?

Een volgend punt is de administratieve rompslomp waarmee dienstencheques gepaard gaan. Gebruikers moeten ze bestellen. Dat is nu wel gedigitaliseerd is en er bestaat nu een mooie app voor. De cheques moeten op voorhand worden gekocht, maar een deel ervan, in 2019 ter waarde van 5 miljoen euro, wordt niet gebruikt en komt te vervallen. Als iemand overlijdt, dan vervallen diens cheques ook. Daarom wordt er nagedacht over andere systemen. Het lid wijst erop dat dat het regeerakkoord vermeldt dat een facturatiemodel zal worden onderzocht.

Tom Ongena kan zich voorstellen dat dienstenchequeondernemingen zich daar vragen bij stellen, want dan moeten ze de facturen innen. En wat indien de gebruiker niet betaalt? Hoe problematisch zou een dergelijk systeem voor de sector zijn? Als men overweegt om extra inspanningen van de gebruiker te vragen om het stelsel betaalbaar te houden, dan moet het misschien wat aangenamer en gemakkelijker worden gemaakt voor die gebruiker.

Tussenkoms van Imade Annouri

Imade Annouri stelt dat duidelijk is dat iedereen in de commissie het erover eens is dat de dienstenchequesector ongelooflijk belangrijk is. De cruciale vraag is echter hoe de sector er in de toekomst zal uitzien. Er is een systeemfout, waardoor zij die proberen de mensen in de sector op een goede manier tewerk te stellen, onder druk komen te staan. Iedereen is het erover eens dat er meer middelen nodig zijn. Dat er een verbondenheid is tussen de sociale partners, vindt hij belangrijk om stappen vooruit te kunnen zetten.

Volgens het rapport van IDEA Consult zorgt het dienstenchequestelsel voor minder stress, de werk-levenbalans wordt er beter door. Maar wat men volgens het lid eigenlijk doet als gebruiker is outsourcen: men verplaatst de eigen stress naar de werknemers in de dienstenchequesector. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn. Wanneer men taken door anderen laat uitvoeren en ze op die manier aan de slag wil helpen, dan moet ervoor worden gezorgd dat ze dat kunnen blijven doen, op een kwalitatieve manier en met de nodige bescherming.

De coronacrisis volgde op de debatten over de lonen in de sector. Net als velen heeft Imade Annouri mails gehad waaruit blijkt dat veel mensen uit de sector zich heel veel zorgen hebben gemaakt. Ze moesten opnieuw aan het werk en voelden zich er ongemakkelijk bij, of er was onduidelijke communicatie, of ze voelden zich onvoldoende beschermd. Iedereen in de commissie onderstreept terecht het belang van de sector, maar men blijft achter als het erover gaat hen daadwerkelijk te beschermen en als het gaat over de lonen.

De hele loondiscussie blijft pijnlijk. Imade Annouri gelooft niet dat het een kwestie is van elkaar niets gunnen. Het is een moeilijke situatie, maar aan de buitenwereld valt niet uit te leggen dat er zo veel discussies moeten worden gevoerd over een

dergelijk minimaal bedrag. Dat is eigenlijk vernederend voor de mensen die in de sector zijn tewerkgesteld, en onaanvaardbaar.

Er was de suggestie om de consument meer te doen betalen. Imade Annouri vindt dat er geen taboes mogen zijn, dat men alles moet kunnen bekijken. De mensen die gebruikmaken van dienstencheques zijn vaak hoogopgeleid, en zullen dus doorgaans meer verdienen. Velen zijn wellicht bereid iets meer te betalen als dat de situatie kan verbeteren van de mensen die bij hen komen werken. Is onderzocht tot hoe ver het bedrag van de cheque kan worden opgetrokken? In de omringende regio's wordt voor dergelijke dienstencheques meer betaald door de consument. Als een cheque 1 euro duurder wordt gemaakt, hoeveel mensen zullen daar dan minder van gebruikmaken? Welke impact zal dat hebben op de maatschappelijke baten die dat oplevert? Zijn er daar cijfers over en wat zeggen die over de beslissingen die kunnen worden genomen?

Het lid is het eens met Bart Vannetelbosch: de diversiteit in de sector is heel belangrijk, en er moet over worden gewaakt dat de sector niet wordt gereduceerd tot enkele mastodonten. Daarvoor zorgen is een van de taken die de overheid heeft.

Imade Annouri verklaart tot slot geprikkeld te zijn door de zeer interessante presentatie van Karin Van Mossevelde. Aan haar dus de vraag: waarom doet zij het nog?

Tussenkomst van Jos D'Haese

Jos D'Haese heeft de jongste tijd heel wat contact gehad met mensen uit de poets-hulpsector. Vaak doen die mensen hun werk heel graag, maar anderzijds vinden ze de werkomstandigheden heel zwaar. Dat stemt overeen met het beeld dat in de hoorzitting werd geschetst. De poets hulpen ervaren ook een gebrek aan waardering. Dat gaat dan uiteraard over het loon, met de discussie over 10 cent opslag, maar ook over andere zaken. Uit alle presentaties en toelichtingen blijkt duidelijk dat er een gebrek aan middelen is om die sector overeind te houden en ervoor te zorgen dat die goed kan draaien. *Jos D'Haese* begrijpt dat er een consensus is om daar iets aan te doen, maar heeft dan wel vragen over de manier waarop dat moet gebeuren.

Uit de eerste presentatie bleek dat de rendabiliteit bij gemeentelijke vzw's en PWA's aanzienlijk achteruit is gegaan, maar bij de grotere commerciële spelers zag hij weinig evolutie in het aantal bedrijven dat in de problemen komt.

David Feremans verduidelijkt dat de rendabiliteit zowel bij de handelsvennootschappen als bij de vzw's daalt. Alleen is bij de vzw's het kantelpunt van winst naar verlies bereikt, terwijl er bij de handelsvennootschappen gewoon minder winst is.

Jos D'Haese concludeert dat er hoe dan ook aanzienlijke verschillen zijn in de sector. Hoe zullen extra middelen daar terecht komen waar ze het meest nodig zijn? Axel Ronse vroeg of de publieke sector niet moet leren van de private. Het verschil is dat de lonen hoger liggen bij de vzw's en in de publieke sector, maar er is ook een verschil qua ondersteuning. Voor *Jos D'Haese* is het dus veeleer de privésector die in de richting van de publieke moet opschuiven qua loon en arbeidsvoorwaarden. Natuurlijk moet dat mogelijk zijn binnen een rendabel kader. Dat hangt samen met de vraag van Issam Benali hoe men die sector de komende jaren ziet evolueren, en dan is voor het lid de vraag inzake de dividenden pertinent. Er zijn debatten geweest over 10 cent loonsopslag, terwijl grote poetsbedrijven ondertussen aanzienlijke dividenden uitkeerden, wat toch vreemd is.

Indien men de bedrijven in de sector meer wil ondersteunen, moet dat volgens *Jos D'Haese* uiteindelijk bij de werknemers terecht komen, die zwaar werk doen in vaak

moeilijke arbeidsomstandigheden en meestal voor zeer lage lonen. Hoe kan dat in de praktijk worden gebracht? Tijdens de coronacrisis is er een extra vergoeding gekomen om werkgevers te ondersteunen, met een aanzienlijk bedrag per dienstcheque. Daarvan moest 25 procent gaan naar beschermingsmateriaal en veiligheidsmaatregelen. Toch bleek onder meer uit de ABVV-enquête dat heel veel mensen in onveilige omstandigheden moesten blijven werken. Nu wordt de inspectie ingezet om dat te controleren. Als er meer geld naar de sector gaat, hoe kan worden gegarandeerd dat het bij de werknemers terecht komt? Het zijn immers zij die de sector grootmaken, niet de aandeelhouders.

Tussenkomen van Robrecht Bothuyne

Robrecht Bothuyne wijst erop dat door de hervorming van de Financieringswet uiteindelijk een flink deel van de inkomsten van de personenbelasting naar de Vlaamse overheid doorvloeit. Wat werd verklaard over de terugverdieneffecten voor de federale overheid lijkt hem dus niet helemaal correct.

Qua verliespositie zit het bedrijf van Karin Van Mossevelde nog een stuk lager dan andere vergelijkbare spelers uit haar sector. Anderzijds investeert i-mens in opleiding en vorming en probeert het in omkadering te voorzien. In welke mate doet ze een beroep op het opleidingsfonds? Of werkt dat onvoldoende om voor haar het verschil te maken?

Er werden veel cijfers gegeven over subsidies, loonvoorwaarden en dergelijke, maar het lid heeft verder relatief weinig gehoord over de werkdruk, het ziekteverzuim en de manier waarop de werkbaarheid in die sector kan worden gegarandeerd, en al evenmin over de instroom in de sector. Nochtans is het een grote uitdaging om de juiste mensen met de juiste competenties te vinden. Poetsen is helemaal niet zo gemakkelijk als vaak wordt beweerd. In het verleden zijn er inzake die instroom al heel wat acties georganiseerd. Een goede instroom en de juiste mensen kunnen houden in een bedrijf, bepaalt de rendabiliteit heel sterk. Kan de overheid op dat vlak zaken anders of beter doen om de sector te helpen?

De CD&V-fractie ondersteunt het pleidooi om werk te maken van een langetermijnperspectief voor de dienstenchequesector, zowel financieel als inhoudelijk, met betrekking tot het arbeidsmarktbeleid waarvoor men staat. Die structurele ondersteuning is essentieel. Iedereen erkent de waarde en het belang van de sector voor de betrokken werknemers en bedrijven, maar zeker ook voor de klanten, die op die manier werk en gezin kunnen combineren.

Tussenkomen van Yves Buysse

Yves Buysse stelt dat al vele vragen zijn beantwoord door de sprekers. Hij sluit zich ook aan bij de vragen van de andere commissieleden. Het lid stelt vast dat er vandaag een unaniem advies is van de sociale partners over de richting die ze uit willen gaan. Er is ook een grote consensus bij de aanwezige fracties. Er is echter nog één belangrijke speler die hier vandaag niet is vertegenwoordigd: de uitvoerende macht, dus de bevoegde federale en Vlaamse ministers. *Yves Buysse* veronderstelt dat zowel de inhoud van het unanieme advies als de concrete voorstellen al zijn voorgelegd aan de bevoegde minister.

Minister Crevits heeft aan het begin van haar ministerschap de sector al op bezoek gehad om een aantal punten te bespreken. Wat is de kans op slagen van wat wordt voorgesteld? Gezien die grote consensus zou het niet zo moeilijk moeten zijn om ook de minister tot daden te bewegen. Wat heeft de minister concreet in het vooruitzicht gesteld?

Er is onder meer het voorstel om de fiscale aftrek inkomensgerelateerd te maken. IDEA Consult heeft de diverse gebruikerscategorieën ook bevraagd over de mate waarin de prijs van de cheque kan worden verhoogd. Dat is volgens Yves Buysse zeker interessant om mee te nemen in de discussie.

3. Antwoorden

Paul Verschueren antwoordt dat de minister recent het unanieme advies heeft gekregen en er nota van heeft genomen. Nu begint uiteraard het echte werk.

De loonverschillen zijn volledig het gevolg van de diversiteit in de sector en van de dynamiek in de diverse paritaire comités, waar om de twee jaar wordt gewerkt aan een sectortaal akkoord. Soms lukt dat, soms niet. Ook zijn sommige dienstenchequebedrijven gestart vanuit een bestaande activiteit, zodat een aantal mensen in die dienstenchequeactiviteit zijn geplaatst met de lonen en arbeidsvoorwaarden die dan al van toepassing waren. Dat verklaart de verschillen, en die zijn doorheen de jaren voor een deel blijven bestaan. Dat was geen probleem toen de marges in de sector nog vrij groot waren, maar nu is dat eigenlijk voor alle bedrijven een probleem. De studies tonen dat heel duidelijk aan.

Er werd gevraagd of met twee gaan poetsen een oplossing zou kunnen zijn. Dat is een goede vraag, maar ter zake botst men op arbeidsrechtelijke beperkingen. Vandaag duurt een poetsbeurt gemiddeld vier uur. Wil men die poetsbeurt laten doen door twee mensen, dan komt men in conflict met de verplichting om een opdracht minstens drie uur te laten duren.

Wat betreft de administratieve afhandeling, bevestigt Paul Verschueren dat de suggestie van een facturatiesysteem in het regeerakkoord staat. Federgon is uiteraard niet tegen vernieuwing, in de mate dat die een meerwaarde heeft voor alle betrokken partijen. Dat facturatiesysteem moet dus zeer goed worden bestudeerd. Het huidige chequesysteem heeft het grote voordeel dat de liquiditeitsstromen zeer geregeld en regelmatig zijn. Met een facturatiesysteem zou dat minder vlot kunnen verlopen en, gezien de liquiditeitspositie van de meeste bedrijven, zouden daarvoor problemen kunnen ontstaan in sommige bedrijven.

Paul Verschueren wijst erop dat de dienstenchequesector een van de twee sectoren is die een werkbaarheidsfonds heeft opgericht. Dat is onvoldoende bekend. Het werkbaarheidsfonds is ook nodig. Zowel de werkgevers- als de werknemersorganisaties zijn zich bewust van de uitdagingen. Het werkbaarheidsfonds wordt in het paritair comité 322.01 gespijsd met de bijdragen op de loonmassa's, zodat men eigenlijk opnieuw belandt bij het punt van de loonkosten en de beschikbare middelen. Maar de sector is zich volgens de spreker zeker bewust van de noodzaak om te werken aan werkbaar werk, ook gezien de veroudering bij de huishoudhulpen.

Wanneer het over de verschillen in rendabiliteit gaat, mag niet worden vergeten dat handelsvennootschappen het zich niet kunnen permitteren om permanent met verlies te werken. Men moet dus ook de finaliteit van die bedrijven voor ogen houden. De spreker heeft alle sympathie voor het bedrijf van Karin Van Mossevelde, maar er is geen enkel bedrijf dat zich kan permitteren wat i-mens doet als het alleen op dienstenchequeactiviteiten draait. Een handelsvennootschap moet roeien met de riemen die er zijn. Die zijn vandaag kort en zullen nog korter worden: dat is de uitdaging waarvoor men staat.

Wat de instroom betreft, verwijst Paul Verschueren ten slotte naar de passage in het regeerakkoord en de beleidsnota die stelt dat de mogelijkheid zal worden onderzocht om het werkplekieren ook voor de dienstenchequesector toegankelijk te maken.

Karin Van Mossevelde stelt dat ook haar organisatie zich geen verlies kan permitteren op de dienstencheques. Het bedrijf maakt nog altijd een paar miljoenen euro winst per jaar, dus kan er eventueel wel worden overgeheveld van de ene dienst naar de andere. De winst wordt niet uitgekeerd maar opnieuw geïnvesteerd in de zorg of in de werknemers.

Op een bepaald moment is beslist om de prijs met 1,2 euro per uur te verhogen. Voor mensen met een verhoogde tegemoetkoming was dat 0,4 cent per uur, omdat i-mens met de draagkracht van de gebruikers rekening wilde houden. Onmiddellijk was er een terugval van 15 procent in klanten. Maar binnen een jaar werd die terugval goedgemaakt omdat de vraag veel groter is dan het aanbod. Voor de betere tweeverdieners is het geen probleem om ondanks een kleine verhoging hun stress uit te besteden, zoals een commissielid het uitdrukte.

Waarom doet i-mens het dan wel? Als men geen uren zorg bij krijgt – niet in twintig jaar – maar de vraag verhoogt wel, moet men keuzes maken. Dat is de reden waarom de zorgsector is begonnen met de dienstencheques.

De spreker ziet het aanvragen van dienstencheques ook als het eerste signaal dat men behoefte heeft aan hulp. Het is voor vele bejaarden een eerste opstap naar zorg. Zonder dienstencheques kan de sector het geïntegreerd aanbod niet waar maken.

i-mens heeft 2800 mensen in dienst waarvoor het verantwoordelijk is en is dus verplicht na te denken over het eventuele afstoten van activiteiten maar ook over de arbeidsvoorwaarden en het paritair comité waarin het personeel is ondergebracht.

Als vierde reden om in de dienstenchequesector actief te blijven, stelt *Karin Van Mossevelde* dat ze gelooft dat het beleid tot inzicht zal komen en zal inzien dat wat vandaag gebeurt, zeker in de zorg, niet meer mogelijk is.

Issam Benali verwijst naar de vergelijking inzake rendabiliteit die wordt gemaakt tussen dienstenchequeondernemingen uit de privésector en de organisaties met een meer publiek karakter en vzw's, die overigens niet allemaal verbonden zijn aan lokale overheden. Er zijn ook dienstenchequeondernemingen bij die vroeger verbonden waren aan PWA's maar die sinds wijkwerken zijn losgekoppeld. Die kenden vaak betere loon- en arbeidsvoorwaarden, net zoals bijvoorbeeld in de gezinszorg, maar ze bevinden zich wel in het paritair comité 322. Daarnaast is hun structuur kleiner waardoor de overheadkost groter is, vooral wat omkadering betreft. Die omkadering gaat terug tot extra begeleiding voor de PWA'ers. Dat waren vaak kwetsbare profielen van werknemers, maar dat geldt eigenlijk voor de hele sector. Ook vanuit de normen voor gezinszorg kennen de diensten voor gezinszorg een ruimere omkadering. Daarom pleiten de vakbonden voor een aparte investering in omkadering. Die moet nu worden gehaald uit de terugbetaalwaarde van een cheque en dat betekent dat een bedrijf ook een keuze moet maken tussen winst, investeringen of omkadering. De vakbonden pleiten daarom voor een rechtstreekse financiering van de omkadering.

De omkadering speelt ook een zeer grote rol voor de werkbaarheid in de sector. De poetshulp moet bij problemen of bij een conflict met de klant terecht kunnen bij een consulent. De poetshulp die dat niet kan, moet in onveilige omstandigheden blijven werken en zal dan ook meer stress ondervinden. De vzw's zijn duurder omdat ze meer uitgeven aan omkadering. De privésector zou dus meer in die richting moeten opschuiven, indien er daarvoor financiering wordt gevonden.

Hoe zorgt men dat de middelen terecht komen waar ze het meest nodig zijn? In het paritair comité kan men akkoorden sluiten en ervoor zorgen dat de loonnorm

maximaal wordt ingevuld. De overheid kan dan perfect de berekeningen voor de bedrijven maken.

Wat moeilijker is, zijn een aantal zaken rond werkbaarheid zoals de producten en het materiaal waarmee wordt gewerkt. Er worden momenteel een aantal studies uitgevoerd en analyses gemaakt. Een klassieke schoonmaakster of schoonmaker krijgt van de werkgever ergonomisch materiaal op maat, terwijl mensen uit de dienstenchequesector afhankelijk zijn van het materiaal dat de klant thuis heeft. Er zouden door de overheid ook normen kunnen worden opgelegd aan de klanten en de bedrijven waarbij men werkt. Dat veronderstelt een moedige keuze van de overheid eerder dan meer middelen. Zoals al vermeld door Federgon, is er een werkbaarheidsfonds in de sector.

Volgens Issam Benali moet de piste om met twee huishoudhulpen te gaan werken, zeker worden onderzocht. De praktische problemen kunnen worden weggewerkt. Voor bepaalde categorieën van werknemers in de sector bestaat dit al: zij werken met coaches. Coaches zijn 45-plussers, hebben wat meer ervaring en ondersteunen de nieuwe mensen op de werkvloer. Zij worden gefinancierd door de sector zelf, maar ook dit zou rechtstreeks door de overheid kunnen worden gefinancierd.

Theoretisch wordt er in de dienstenchequesector opleiding gegeven aan elke huishoudhulp. In de nieuwe cao is afgesproken dat elke huishoudhulp twee vormingsdagen per jaar moet krijgen. Het probleem is dat er geen controle op is. Ook dit zou met de overheid bekeken kunnen worden. Er zijn goede werkgevers in de sector, maar toezicht blijft een belangrijk element, zoals ook bleek tijdens de coronacrisis. Om het geld in de juiste kanalen te krijgen, moet men het case per case bekijken. Het gaat soms om heel concrete dingen, maar het is zeker mogelijk.

Uit de laatste rendabiliteitsstudie is gebleken dat de solvabiliteit bij de vroegere PWA's veel sterker is dan bij de privébedrijven. Zij hebben het geld dat zij al die jaren hebben verdiend, niet kunnen uitgeven omdat zij vzw's zijn waardoor ze nu een buffer hebben. Zij hebben het geld ook vaak geïnvesteerd in betere loon- en arbeidsvoorwaarden. Bij de grotere privébedrijven is dat geld soms voor een deel verdwenen uit de organisatie, natuurlijk niet bij alle privébedrijven. Er zijn ook voorbeelden van privébedrijven die het goed doen, Issam Benali wil zeker niet veralgemenen.

Daphné Valsamis antwoordt dat er in het verleden al verschillende keren onderzoek is gedaan over prijsstijgingen. Er zijn twee manieren om dat te onderzoeken. Een eerste is te kijken naar vorige prijsstijgingen, maar de laatste dateert al van 2013 of 2014. Bij een prijsstijging ziet men inderdaad op korte termijn een daling van de vraag maar daarna is er weer een stijging. Op basis van historische gegevens is de elasticiteit wel vrij beperkt. Een tweede manier om te onderzoeken is op basis van enquêtes. In de studie rond terugverdieneffecten was er ook een vraag over de prijs. Uit die studie blijkt dat men in Vlaanderen bereid zou zijn om gemiddeld 9,62 euro te betalen, 0,62 euro meer dan de huidige prijs, zonder rekening te houden met de fiscale aftrek. Het is echter een gemiddelde en er zijn grote verschillen. Sommigen willen meer dan 10 euro betalen, anderen willen niets extra betalen. Interessant is daarbij ook te kijken naar de grote diversiteit onder de gebruikers, er zijn verschillende profielen van gebruikers van het stelsel.

Daphné Valsamis wil de opmerking over het uitbesteden van stress toch enigszins nuanceren. IDEA Consult heeft in het verleden ook veel studies gedaan rond de werkbaarheid in de sector en enquêtes uitgevoerd bij huishoudhulpen. Daaruit blijkt dat er een grote tevredenheid en fierheid is bij huishoudhulpen. Er zijn inderdaad een aantal pijnpunten zoals de loonvoorwaarden, het materiaal, de werkplek enzovoort. De dienstenchequesector is geen opstap naar ander werk, de huishoudhulpen blijven in het systeem. De oorzaak kan zijn dat ze geen andere

kansen hebben maar ook dat ze tevreden zijn. Er zijn dus een aantal werkpunten maar het is niet zo dat de gebruikers hun stress outsourcen.

Nico Daenens is zeker voorstander van een goede omkadering maar hij spreekt tegen dat een non-profitbedrijf het beter zou doen in omkadering en ondersteuning van de werknemers dan een privaat bedrijf. Hij nodigt de commissieleden uit om op 18 september 2020 naar de studiedag van Group Daenens te komen waar de resultaten van de enquête met 150 vragen, ingevuld door meer dan 6000 mensen in de privésector, worden besproken. De mensen zijn zeer tevreden en zeer fier op hun job. Maar natuurlijk zijn er ook pijnpunten. Het is dus absoluut niet zo dat de werknemers door de privésector op een slechte manier worden ondersteund. Omkadering is volgens hem geen kwestie van aantallen maar van kwaliteit. Group Daenens heeft ook verschillende gemeentelijke PWA's overgenomen die op de rand van de afgrond stonden en waarvan sommigen een enorme omkadering hadden. Nadien is die omkadering verminderd, maar de poetshulpen zijn daarom niet minder gelukkig omdat de begeleiding kwalitatief is.

De spreker stelt daarom voor dat de overheidssector eens bij de privébedrijven gaat kijken hoe die omgaat met coachen en coördineren en organiseren op een goede manier. Men kan leren van elkaar.

Overheidsbedrijven doen het inderdaad beter inzake loonvoorwaarden. In de periode 2004-2008 kregen de overheidsgerelateerde bedrijven de SINE-maatregel om in extra omkadering te voorzien. Onder druk van de sociale beweging kwamen er ook hogere loonvoorwaarden, zonder rekening te houden met het feit dat subsidies een eindig verhaal kunnen zijn. Duurzaam en sociaal ondernemen gaan voor Nico Daenens samen. Tewerkstelling duurzaam organiseren, betekent dat de lonen van de werknemers ook morgen nog kunnen worden betaald. Zeggen dat werknemers in de privésector op een inferieure manier aan het werk zijn, vindt Nico Daenens een aanval op de private bedrijven en op alle mensen die er werken.

Men mag zich niet verkijken op de beste leerlingen van de klas als het over rendabiliteit gaat. Maar groeien is niet verkeerd. Het is trouwens een plicht om te kijken naar schaalvoordelen, want de belastingbetaler betaalt een serieus bedrag om in deze dienstverlening te voorzien. Overheid en privésector moeten zoeken naar een goede manier van samenwerken en leren van elkaar.

Kleine bedrijven zijn belangrijk, maar grote ook. Group Daenens reikt als groot bedrijf de hand naar de kleine bedrijven. Het is niet omdat het bedrijf groot is, dat het slecht is, benadrukt Nico Daenens.

Karin Van Mossevelde betreft de richting die de discussie uitgaat. Het gaat volgens haar niet over privé versus publiek – trouwens, vzw's zijn ook private werkgevers –, het gaat erover dat elke werkgever met dezelfde kwaliteitseisen, met dezelfde – gesubsidieerde – verloning moet kunnen werken. Voor i-mens het jaar start, is er al een tekort van 500.000 euro om de lonen te betalen en dat kan het bedrijf niet ophalen, ongeacht het management.

Nico Daenens ziet het niet als een discussie, hoewel er een ideologisch standpunt wordt ingenomen. Er is een verschil tussen de privésector en de overheid, en dat moet men durven te zien. Als men in de overheidssector werkt, verdient men meer. De barema's bij het OCMW bijvoorbeeld liggen nu eenmaal hoger dan die van het paritair comité 322.01. De vraag is of het dienstenchequesysteem wel gemaakt is om binnen de overheid te werken. Het gaat niet over waardering van de werknemers, want natuurlijk willen de privébedrijven ook die waardering geven, maar ze hebben de middelen niet. Dat geldt ook voor andere sectoren waar de overheid en privésector tegenover elkaar staan. Men moet ook durven kijken of er geen discrepantie en oneerlijke concurrentie is.

4. Replieken

Axel Ronse onthoudt vooral dat er een grote fierheid is bij de werknemers, zowel in de privésector als bij de overheid. Dat is een belangrijke positieve boodschap. Het lid engageert zich om de voorstellen inzake indexering ernstig en op korte termijn te bekijken.

De opmerking van Nico Daenens is volgens het lid terecht, omdat een level playing field belangrijk is voor de sector. Na de coronacrisis zal er misschien geen krapte meer op de arbeidsmarkt zijn maar nog altijd een mismatch. Ook in de dienstenchequesector zal het nog altijd een war for talent zijn en is het debat voor een gelijk speelveld terecht. Zowel privé als overheid zijn nodig en hebben hun waarde.

Over de Financieringswet moet volgens Axel Ronse worden gepraat met de federale overheid. Naar aanleiding van de zesde staatshervorming werd in 2014 slechts 80 procent van de middelen aan Vlaanderen overgedragen. De Vlaamse overheid heeft geprobeerd dat gat te dichten.

Federgon merkte op dat de dienstenchequesector ook kan worden ingezet voor het werkplekkleren. Axel Ronse vindt dat een zeer goed idee en vraagt of het door de sector breed wordt gedragen.

Tom Ongena vond de hoorzitting verhelderend. Hij wil de uitgestoken hand grijpen om deze problematiek samen met de oppositie aan te pakken. Omdat het een gesloten systeem is, zal dat niet evident zijn.

Caroline Gennez zou niet weten aan welke Federale Regering kan worden gevraagd om de financiering van het stelsel te herzien. Het lid stelt daarom voor het probleem in het Vlaams Parlement aan te pakken, met het akkoord van werkgevers en werknemers als basis. Het moet begrotingstechnisch in orde zijn, maar het moet ook het werk van de werknemers valoriseren met omkadering en met doorgroei-mogelijkheden naar de zorgsector. In de zorg is er nog een grote vraag naar arbeidskrachten. Er is een groot draagvlak en een groot voordeel bij investeringen in de dienstenchequesector.

Issam Benali staat op zich positief tegenover de idee van werkplekkleren maar hij denkt dat andere sectoren daarvoor beter geschikt zijn dan de dienstenchequesector. Poetshulp is een volwaardige job waarvoor opleiding nodig is. Maar met een korte opleiding kunnen mensen al aan de slag met een volwaardig loon. Het is meer een kwestie van mensen goed te begeleiden in het begin, vorming te blijven aanbieden en te vermijden dat er een grote uitstroom is, eerder dan met maatregelen te werken zoals werkplekkleren of IBO. Dat is het standpunt van ABVV.

Caroline Gennez vraagt of het niet zinvol zou zijn om alle activiteiten in eenzelfde paritair comité te groeperen en dezelfde loon- en arbeidsvoorwaarden, met een deftige omkadering, te bieden, zodat er geen discussie meer is over privé of publiek. Het lid geeft toe dat het niet evident zal zijn om dit idee te realiseren, misschien kan het een streefdoel op langere termijn zijn.

Karin Van Mossevelde meent dat het wezenlijk verschil zit in poetsen binnen een zorgcontext en poetsen in een comfortcontext en niet tussen privé en publiek. Het is vooral de situatie van de gebruiker die totaal anders is, een totaal andere omkadering en totaal andere competenties vraagt.

Paul Verschueren meent dat het groeperen in één paritair comité betekent dat er opnieuw moet worden onderhandeld. Op lange termijn kan het wel een legitieme vraag zijn.

Nico Daenens begrijpt dat de opstap naar zorg past in het businessmodel van i-mens. Hij vraagt zich af wanneer de oudere gebruiker dan klaar is voor de zorg en wanneer niet. Misschien moet men in de dienstenchequesector vorming geven over detectie, want er zit heel veel potentieel als signaalfunctie in de job van huishoudhulp bij ouderen. De gewone dienstenschequebedrijven kunnen daarin ook samenwerken met de zorgsector.

Bart Vannetelbosch zegt dat indicatiestelling naar zorg objectief is vast te stellen. Hij pleit ervoor om de zorg in de zorgcontext te laten gebeuren, binnen een duidelijk omschreven kader en een level playing field voor de zorg.

Er wordt veel verwezen naar privé en publiek, maar er bestaat ook zoiets als sociaal ondernemerschap, aldus *Bart Vannetelbosch*.

Robrecht BOTHUYNE,
voorzitter

Imade ANNOURI
Axel RONSE,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
btw	belasting over de toegevoerde waarde
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
Federgon	Federatie van Partners voor Werk
IBO	individuele beroepsopleiding (in een onderneming)
IPA	interprofessioneel akkoord
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
PC	paritair comité
PWA	plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
SINE	sociale inschakelingseconomie
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
vte	voltijdsequivalent
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
vzw	vereniging zonder winstoogmerk
WSE	Werk en Sociale Economie (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)