



Vlaams
Parlement

ingediend op **414** (2019-2020) – Nr. 1
8 juli 2020 (2019-2020)

Voorstel van resolutie

van Caroline Gennez, Axel Ronse, Robrecht Bothuyne,
Tom Ongena en Imade Annouri

over de versterking van de rentabiliteit
en de werkbaarheid in de dienstenchequesector

TOELICHTING

Het dienstenchequesysteem maakt het mogelijk voor particulieren om via een fiscaal en financieel gunstig systeem dienstencheques aan te kopen voor onder andere huishoudhulp, boodschappendienst, het bereiden van maaltijden of de hulp bij verplaatsingen. Voor elk uur dat een dienstenchequewerknemer presteert, krijgt de dienstenchequeonderneming voor deze cheques 23,02 euro. Dit wordt als volgt verdeeld:

- 14,02 euro betaalt de overheid aan de onderneming (subsidie);
- 9 euro betaalt de gebruiker (tot 400 cheques; vanaf dan 10 euro tot 500 cheques);
- 1,8 euro wordt terugbetaald aan de gebruiker (fiscale aftrek van 20 procent voor de eerste 167 aangekochte dienstencheques).

Het onderzoek van IDEA Consult in opdracht van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE) over de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel toont allereerst overduidelijk aan dat, sinds het systeem ingevoerd werd door de federale overheid in 2004, de dienstencheques een belangrijke toegevoegde waarde hebben voor de samenleving en de initiële doelstellingen van het systeem zelfs overstijgen.

De dienstenchequesector is met zijn 766 erkende dienstenchequeondernemingen matuur geworden. Het systeem telt ondertussen 744.930 gebruikers en de vraag naar dienstencheques blijft nog steeds stijgen. In 2019¹ werden in totaal 92.887.347 dienstencheques aangekocht en 87.732.306 uitbetaald, een groei van 6,95 procent in vergelijking met 2018. De gebruikers van het dienstenchequesysteem bestaan vooral uit gezinnen met kinderen die het systeem gebruiken om meer te werken of om hun tijd kwalitatiever in te vullen (betere work-life balance), kinderloze singles en oudere personen die de cheques gebruiken omdat ze de huishoudelijke taken niet meer kunnen uitvoeren en zo langer thuis kunnen blijven wonen.

Het systeem stelt meer dan honderdduizend mensen aan het werk, onder wie een belangrijk aantal met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, en gaat op een effectieve manier zwartwerk tegen.

Met de zesde staatshervorming zijn de gewesten sinds 1 januari 2016 bevoegd. Voor dit beleidsinstrument heeft de Vlaamse Regering een budget van om en bij 1,3 miljard euro (op een totaal WSE-budget van 3,5 miljard euro).

De kwantificeerbare terugverdieneffecten zorgen ervoor dat 80 procent van de kosten voor de overheid terugverdiend worden. Een belangrijk deel van deze terugverdieneffecten belanden echter bij de federale overheid.

Naast deze positieve effecten kent de dienstenchequesector enkele problemen en uitdagingen.

Een eerste probleem is de terugvallende rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen in Vlaanderen. De recente financiële analyse van de dienstenchequebedrijven door het Departement WSE gaf aan dat het aandeel verlieslatende ondernemingen jaar na jaar toeneemt. In 2018 was het aantal verlieslatende ondernemingen toegenomen tot 32,1 procent. Het onderzoek gaf ook aan dat in het bijzonder het aantal verlieslatende vzw's in de sector toenam. Een van de onderliggende factoren van deze dalende rentabiliteit is het feit dat de Vlaamse overheid de inruilwaarde van de dienstencheques maar voor 73 procent indexeert. De winstmarge wordt daardoor kleiner bij elke indexatie. Daarnaast wegen de loonkosten zwaar door in de totale kostenstructuur van de dienstenchequebedrijven (goed voor 89 procent

¹ https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1590770977/dch_maand_dec-2019_ta3clq.pdf

van de totale kosten). Een groot deel daarvan bestaat uit loon maar ook anciënniteit, ziekteverzuim, voorwaarden in de collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's) en loonakkoorden zorgen voor steeds toenemende loonkosten zonder dat deze opgevangen kunnen worden door de bedrijven.

Ook in een ander onderzoek (IDEA Consult 'De dienstencheques 360° doorgelicht' in opdracht van Federgon (juli 2018)) wordt het thema van de rentabiliteit belicht. Het rapport toont hoe dienstenchequeondernemingen de laatste jaren getracht hebben om de rentabiliteit in stand te houden door:

- in te zetten op schaalgrootte: via bijvoorbeeld overnames of schaalvergroting;
- het centraliseren van bepaalde activiteiten: bijvoorbeeld verwerking van papieren en elektronische cheques, aanwervingen van huishoudhulpen, planingsystemen enzovoort, zodat deze omkaderingstaken zo efficiënt mogelijk gebeuren;
- het stimuleren van het gebruik van elektronische cheques: via bijvoorbeeld sensibiliseringscampagnes bij kantoren, gebruikers en huishoudhulpen, alle nieuwe gebruikers automatisch elektronisch inschrijven enzovoort. Dit verlaagt de administratieve kosten van bedrijven voor het verzamelen, inlezen en opsturen van papieren cheques, maar vermindert ook de wanbetalingen en inkomensverlies door het verlies en/of diefstal van cheques;
- in te zetten op een automatisering van processen en procedures: een betere en automatische matching tussen het aanbod en de vraag van diensten, die rekening houdt met de afstand tussen de gebruiker en de huishoudhulp. Hierdoor kunnen omkaderingsleden zich ook meer focussen op hun commercieel werk en de kwaliteitsvolle omkadering aan huishoudhulpen en gebruikers;
- het verhogen van de productiviteit: door het beperken van onrendabele uren, zoals te lange verplaatsingen, de administratie van papieren cheques enzovoort;
- het strikt opvolgen van het ziekteverzuim: door de monitoring van het ziekteverzuim en de organisatie van aanwezigheidsgesprekken om de oorzaak van het verzuim te begrijpen.

Naast de rentabiliteit is ook de werkbaarheid in de sector een aandachtspunt. Poetsen, strijken en huishoudhulp zijn erg fysiek en soms psychologisch zwaar werk. Zo toont een rapport van IDEA Consult uit 2018 aan dat 68 procent van de huishoudhulpen last heeft van rugpijn, 67 procent van gewrichts- of spierpijn en 62 procent van nek- of schouderpijnen. Daarnaast geeft 54 procent van de huishoudhulpen aan het werk niet vol te houden tot het pensioen. Dit is 11 procent hoger dan de gemiddelde Vlaming. Bovendien toonde een studie van de Vrije Universiteit Brussel (VUB) uit 2017 aan dat het belangrijk is poetshulpen goed te informeren met betrekking tot de mogelijke gevolgen van blootstelling aan allerlei chemische stoffen in de schoonmaakproducten. Naast fysieke problemen hebben huishoudhulpen ook te maken met psychologische belasting. Veel poetshulpen missen contact met collega's. De helft van de poetshulpen geeft aan weinig psychologische ondersteuning te krijgen van de werkgever. Deze fysieke en mentale belasting vertaalt zich in een hoog ziekteverzuim. Volgens een studie van IDEA Consult was in 2017 69 procent van de huishoudhulpen afwezig wegens ziekte en voor 16 procent was dat langer dan één maand. Een hoger percentage dan in andere sectoren. Ook op vlak van opleiding zijn er nog hiaten. Zo geeft 22 procent van de poetshulpen aan nog nooit een opleiding gekregen te hebben. De cao inzake vorming in paritair comité (PC) 322.01 (22/04/2020) spreekt nochtans over een minimum van 16 uur opleiding per voltijdsequivalent (vte) per jaar.

De loononderhandelingen tussen de werknemers en de werkgevers van de dienstenchequebedrijven in paritair comité 322.01 verliepen moeizaam. In december 2019 en maart 2020 betoogden meer dan 140.000 poets- en strijkhulpen uit de dienstenchequesector. Ondertussen hebben de sociale partners een akkoord bereikt over een loonstijging van 0,8 procent boven op de index, een cadeaubon, een onkostenvergoeding voor de thuisstrijkers en een verhoging van de syndicale premie. De

lonen in de sector blijven gemiddeld echter laag. In paritair comité 318 moet het sociaal overleg nog opgestart worden.

Ook de maatregelen van de nationale veiligheidsraad om het coronavirus in te dijken troffen de sector van de dienstencheques. Het aantal aangekochte (-36,14 procent) en uitbetaalde dienstencheques (-30,15 procent) kent in de eerste helft van 2020 een duidelijke daling².

De dienstenchequesector kampt ook met de gevolgen van de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt. Tegelijk is de aankomende economische crisis een kans om de instroom in de sector te verhogen. Een job in deze sector kan ook een opstap zijn voor een verdere loopbaan.

In de beleidsnota Werk en Sociale Economie 2019–2024 geeft de minister van Werk aan: "We bewaken samen met de sector de leefbaarheid van de dienstenchequeondernemingen in Vlaanderen." Met dit voorstel van resolutie streven we naar remediëring van de beperkte rentabiliteit van de sector en een verbetering van de loon- en arbeidsvoorwaarden. Zo willen we de dienstenchequesector duurzaam verankeren in de Vlaamse economie en arbeidsmarkt.

Caroline GENNEZ
Axel RONSE
Robrecht BOTHUYNE
Tom ONGENA
Imade ANNOURI

² <https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1591698516/dienstencheques-overzichtsbestand-mei-2020.pdf>

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
 - 1° het decreet van 24 april 2015 houdende de implementatie van de zesde staatshervorming en houdende diverse bepalingen inzake het beleidsdomein Werk en Sociale Economie;
 - 2° het decreet 7 juli 2017 houdende diverse bepalingen met betrekking tot het beleidsdomein Werk en Sociale Economie;
 - 3° het decreet van 23 december 2016 houdende de implementatie van de zesde staatshervorming en houdende diverse bepalingen met betrekking tot het beleidsdomein Werk en Sociale Economie;
 - 4° IDEA Consult 'De dienstencheques 360° doorgelicht' in opdracht van Federgon van juli 2018;
 - 5° het Vlaamse regeerakkoord 2019-2024;
 - 6° de beleidsnota Werk en Sociale Economie 2019-2024, waarin de minister van Werk zich engageert om samen met de sector de leefbaarheid van de dienstenchequeondernemingen in Vlaanderen te bewaken;
 - 7° de bijeenkomsten van de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie van 20 februari 2020 en 4 juni 2020 waar vragen om uitleg werden gesteld over de problematiek van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen;
 - 8° de financiële analyse van de dienstenchequebedrijven door het Departement Werk en Sociale Economie – Vlaamse sociale inspectie (3 juni 2020);
 - 9° de onderzoeksopdracht van het Vlaams Interuniversitair Onderzoeksnetwerk Arbeidsmarktrapportering (VIONA): 'De terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel door IDEA Consult' (25 juni 2019);
 - 10° de hoorzitting van 18 juni 2020 in de commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie over de financiële situatie van de dienstenchequebedrijven en de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel;
 - 11° het recente loonakkoord tussen werkgevers en werknemers in de dienstenchequesector in paritair comité (PC) 322.01 na moeizame loononderhandelingen;
 - 12° de schoonmaaksector die verschillende paritaire comités kent die ongelijke arbeidsvoorwaarden en ongelijke loonvoorwaarden inhouden. Het loon bij aanvang is voor:
 - PC 322.01 11,35 euro per uur;
 - PC 318.02 11,54 euro per uur;
 - PC 121 13,42 euro per uur;
- overwegende dat:
 - 1° het dienstenchequesysteem volgens een studie van IDEA Consult een belangrijke meerwaarde heeft voor de maatschappij en het systeem zijn initiële doelstellingen zelfs overstijgt; het dienstenchequesysteem enerzijds sterk bijdraagt tot de work-life balance van veel gezinnen en anderzijds, een wezenlijke ondersteuning voor hulpbehoevenden betekent daar:
 - a) het aantal dienstenchequegebruikers tot 744.930 gebruikers gestegen is en het aantal aangekochte dienstencheques nog steeds jaarlijks stijgt;
 - b) 40 procent van de gebruikers van de dienstencheques vooral gezinnen met kinderen zijn die deze gebruiken om meer te kunnen werken of hun tijd kwalitatiever te besteden;
 - c) 34 procent van de gebruikers op pensioen zijn en dienstencheques gebruiken omdat zij fysieke taken in het huishouden niet meer kunnen uitvoeren en ze door de huishoudhulp langer thuis kunnen blijven wonen;

- d) singles met en zonder kinderen een ondervertegenwoordigde groep is bij de gebruikers;
- 2° het dienstenchequesysteem erin slaagt om circa 100.000 mensen te bereiken, van wie een belangrijk aantal met een grote afstand tot de arbeidsmarkt;
- 3° het dienstenchequesysteem zich effectief toonde in de strijd tegen zwartwerk, en de prijs en het officieel statuut belangrijke redenen zijn om een beroep te doen op het dienstenchequestelsel;
- 4° alleen al de kwantificeerbare terugverdieneffecten van het systeem de kost van de dienstencheques verlagen met 80 procent, met name dat de directe kosten (1303 miljoen euro) directe- (675 miljoen euro) en indirecte (429 miljoen euro) opbrengsten genereren (2017);
- 5° de financiële analyse van de dienstenchequesector door het Departement Werk en Sociale Economie op belangrijke uitdagingen met betrekking tot de rentabiliteit van de ondernemingen wijst, met name dat:
- a) de liquiditeit en solvabiliteit in de sector onder druk staat: 21 procent van de ondernemingen heeft een verzwakte liquiditeit en 13 procent kampt met een liquiditeitstekort; de ondernemingen in de sector gemiddeld wel voldoende solvabel zijn, echter 16 procent met een negatief eigen vermogen kampt en 10 procent zeer zwak staat;
- b) het aantal verlieslatende dienstenchequeondernemingen de voorbije jaren toegenomen is van 12,9 procent (2016) naar 25,6 procent (2018); zowel het brutobedrijfsresultaat als het netto bedrijfsresultaat jaarlijks een daling vertonen ten opzichte van het voorgaande boekjaar;
- c) er sterke verschillen in nettobedrijfsresultaat zijn naar type onderneming (vzw, gemeentelijke vzw en handelsvennootschappen), alsook naar ondernemingsgrootte; van de onderzochte bedrijven die uitsluitend met dienstencheques werken het aantal gewone of gemeentelijke vzw's met een negatief eindresultaat aanzienlijk stijgt, maar het ook duidelijk is dat de resultaten van handelsvennootschappen onder druk staan (onder meer door de COVID-19-crisis);
- d) de rentabiliteit van de dienstenchequebedrijven hoofdzakelijk wordt bepaald door de bedrijfskosten per dienstencheque daar:
- 1) deze bedrijfskosten gemiddeld voor meer dan 90 procent bestaan uit loonkosten;
- 2) de dalende rentabiliteit minstens ten dele kan worden verklaard door een relatieve stijging van de loonkosten ten opzichte van de brutomarge veroorzaakt door collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's), indexeringen, anciënniteit en ziekteverzuim;
- 3) het aandeel van de loonkost in de totale kostenstructuur en de mate van omkadering en opleidingstijd van bedrijf tot bedrijf doorheen de sector verschilt;
- e) de inkomstenderving per cheque in vergelijking met een 100 procent-indexering sinds 2016 opliep tot 0,50 euro per dienstencheque;
- f) een indexering aan 100 procent van de inruilwaarde van dienstencheque een jaarlijkse extra uitgave van 0,12 euro per dienstencheque, of ongeveer 11 miljoen euro voor 94 miljoen dienstencheques per indexering veroorzaakt;
- g) er omwille van deze financiële uitdagingen een consolidatie is in de dienstenchequesector die leidt tot minder en grotere dienstenchequebedrijven;
- 6° andere studies – bijvoorbeeld de IDEA-studie in opdracht van Federgon – tonen dat de dienstenchequeondernemingen de uitdaging van dalende rentabiliteit tot dusver beantwoord hebben met een efficiëntere bedrijfsvoering, automatisering van processen, consolidatiebeweging enzovoort;

- 7° de inruilwaarde van de dienstencheques slechts gedeeltelijk geïndexeerd wordt;
 - 8° werkbaarheid van de job een aandachtspunt is in de sector, daar het om zware fysieke en soms psychische belasting gaat, zoals aangetoond door een rapport van IDEA Consult uit 2018; dat er blijvend geïnvesteerd moet worden in vorming, opleiding en begeleiding van de medewerkers;
 - 9° het dienstenchequesysteem vandaag 1 begeleider per 68 dienstencheque-medewerkers heeft;
 - 10° het Vlaamse regeerakkoord bepaalt dat de vereenvoudiging van het dienstenchequesysteem zal worden onderzocht, meer bepaald door de invoering van een facturatiemodel;
- vraagt de Vlaamse Regering om:
- 1° een permanent overleg te organiseren met de dienstenchequesector om een beleid op maat van de betrokken bedrijven en werknemers mogelijk te maken;
 - 2° in een permanente monitoring van de financiële leefbaarheid van de dienstenchequeondernemingen te voorzien op basis van een periodieke actualisatie van de studie 'Financiële analyse van de dienstenchequebedrijven';
 - 3° objectief na te gaan of de gedeeltelijke indexering van de toelage voor dienstencheques op termijn een bedreiging is voor de levensvatbaarheid van de sector. Indien dit zo blijkt, tijdens zijn budgetbesprekingen na te gaan of en hoe de inruilwaarde van dienstencheques systematisch en volledig geïndexeerd kan worden;
 - 4° in overleg te gaan met de sector, onder meer in kader van een af te sluiten sectorconvenant, om de inspanningen te versterken met betrekking tot:
 - a) het omkaderend personeel, afgestemd op het aantal dienstencheque-werknemers, rekening houdend met de specifieke bedrijfsrealiteit en omgevingsfactoren;
 - b) de sectorale opleidingsstrategie voor de dienstenchequewerknemers, met het oog op een kwalitatief opleidingsaanbod op maat van en voor alle betrokkenen;
 - c) de uitwerking van een kader om werkplekieren in de dienstenchequesector te onderzoeken;
 - d) het versterken van de instroom van werknemers in de sector, met bijzondere aandacht voor werkzoekenden in Vlaanderen op grote afstand tot de arbeidsmarkt;
 - e) het verbeteren van de loonvoorwaarden, het verhogen van de werkbaarheid van de job, aandacht voor preventie van ziekteverzuim en verzekeren van veilige arbeidsomstandigheden, inclusief sensibilisering rond het gebruik van medisch verantwoorde en kwaliteitsvolle huishoudproducten; het bestaande Werkbaarheidsfonds kan in dit kader verder initiatieven nemen en uitrollen, bijvoorbeeld door in te spelen op ESF-oproepen.
 - 5° expertise ter beschikking te stellen en lerende netwerken binnen de dienstenchequesector op te zetten; de sector aan te sporen om op basis van de gemaakte analyses en goede praktijkvoorbeelden creatief na te denken om slimme samenwerkingen aan te gaan en op zoek te gaan naar mogelijkheden om efficiënter te werken en zo extra financiële zuurstof te genereren;
 - 6° te onderzoeken of en hoe in de publieke sector een slimme schaalvergroting de rendabiliteit kan versterken;
 - 7° de praktische, financiële en arbeidsrechtelijke haalbaarheid van teamwerk in de vorm van wijkteams of duowerk te onderzoeken;

- 8° werk te maken van een slimme vereenvoudiging en digitalisering van het dienstenchequesysteem om zo kosten te besparen en de gebruiksvriendelijkheid van het systeem te versterken. En hiertoe de invoering van een facturatiesysteem te onderzoeken;
- 9° in overleg te gaan met de federale overheid en de andere deelstaten over de dienstenchequesector en de financiering ervan.

Caroline GENNEZ
Axel RONSE
Robrecht BOTHUYNE
Tom ONGENA
Imade ANNOURI