

# *Dienstencheques vanuit werkgeversperspectief*

**Wim COENEN**

promotor :  
Prof. dr. Ghislain HOUBEN

## Woord vooraf

In het kader van de opleiding “Toegepaste Economische Wetenschappen” met afstudeerrichting Internationaal Zakenwezen en Beleidsmanagement, heb ik gekozen om in mijn eindverhandeling de dienstencheque aan een kritische analyse te onderwerpen.

Bij de totstandkoming van deze eindverhandeling heb ik steeds kunnen rekenen op de medewerking van een aantal personen. Al deze personen hebben mij, elk op hun eigen manier, bijgestaan. Ik zou dan ook van de gelegenheid gebruik willen maken om mijn dank te betuigen aan allen die een bijdrage hebben geleverd. In het bijzonder gaat mijn dank uit naar prof. dr. Ghislain Houben voor zijn opbouwende kritiek, adviezen en deskundige begeleiding. Graag wil ik ook alle ondernemingen en politici bedanken die hun medewerking aan deze eindverhandeling verleend hebben. Verder wil ik Veerle Heeren, Vlaams volksvertegenwoordster, danken om mij op weg te helpen in mijn onderzoek.

Mijn grootste dank gaat uit naar mijn ouders voor hun financiële en morele steun. Dankzij hen heb ik de kans gekregen om deze studies aan te vangen en tot een goed einde te brengen. Ten slotte wil ik mijn vriendin, vrienden en familie danken voor hun steun en interesse voor deze eindverhandeling.

## Samenvatting

Het nieuwe systeem van de dienstencheque is vanaf 1 januari 2004 van start gegaan. Het is een initiatief van de federale regering tot bevordering van buurtdiensten en –banen. Het systeem van de dienstencheques heeft betrekking op drie doelgroepen: de gebruikers, de werknemers en de erkende ondernemingen. In deze eindverhandeling worden de bevindingen en ervaringen van de erkende ondernemingen onderzocht. De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: Hoe ervaart de werkgever het gebruik van de dienstencheque? Als aanvulling op deze centrale onderzoeksvraag wordt tevens onderzocht hoe de ondernemingen staan tegenover een uitbreiding van het takenpakket. Dit bijkomend onderzoek heeft als onderzoeksvraag: Welke taken kunnen volgens de bevoorrechte getuigen aan het huidige takenpakket van de dienstencheques toegevoegd worden? Om een antwoord op deze twee onderzoeksvragen te formuleren, wordt een literatuurstudie uitgevoerd en worden verschillende erkende ondernemingen geïnterviewd.

In de literatuurstudie wordt eerst de historiek van de dienstencheque toegelicht. Het dienstenchequesysteem vindt zijn oorsprong in 1987. Dit was het jaar waarin toenmalig minister van Arbeid en Tewerkstelling, Michel Hansenne, de problematiek rond de langdurige werklozen wou aanpakken met “de experimenten Hansenne”. Op 1 juni 1994 werd het stelsel van de PWA hervormd door toenmalig minister van Arbeid, Miet Smet. De doorgevoerde veranderingen pasten in het kader van het Globaal Plan voor werkgelegenheid, concurrentievermogen en sociale zekerheid. Uit studies bleek dat het PWA, ondanks het invoeren van de wet van 17 april 1999 betreffende de PWA-arbeidsovereenkomst, geen oplossing was voor het werkloosheidsprobleem. Minister van Arbeid en Tewerkstelling, Laurette Onkelinx, besloot daarom over te gaan naar een ander systeem, de dienstencheque. Deze dienstencheques werden al eerder geïntroduceerd door Miet Smet maar dan onder de naam “schildercheques”. Deze cheques konden gebruikt worden door natuurlijke personen voor het laten uitvoeren van kleine karweitjes zoals binnenhuiswerken van schilderen en behangen. De schildercheques waren te duur voor de overheid en creëerden geen bijkomende tewerkstelling. Het gevolg was dat de schildercheques door minister Onkelinx afgeschaft

werden. Onder mevrouw Onkelinx werd de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen gestemd. Deze wet had betrekking op het eerste systeem van de dienstencheque en ging van start op 1 mei 2003. Frank Vandembroucke, toenmalig minister van Werk en Pensioenen, wou het systeem van de dienstencheque versoepelen en uitbreiden. Onder zijn bevoegdheid werden een aantal veranderingen doorgevoerd zoals het onderscheid tussen de categorie van werknemers en de financiering. 1 januari 2004 was de startdatum van het tweede systeem van de dienstencheques.

In het volgende deel van de literatuurstudie wordt een duidelijke definitie gegeven van de dienstencheque en worden alle aspecten van de huidige dienstencheque beschreven. De gebruikers zijn uitsluitend natuurlijke personen met woonplaats in België. Indien de gebruikers willen genieten van het systeem van de dienstencheques, moeten ze zich eerst inschrijven bij Accor TRB. Dit is het bedrijf dat belast is met het beheer van de dienstencheques. Na de inschrijving kunnen de dienstencheques besteld worden. De kostprijs van de dienstencheques bedraagt nu €6,70, maar na de belastingsvermindering van 30% wordt de prijs €4,69. Voor de werknemers kan een indeling gemaakt worden in categorie A en B. De gebruiker betaalt de werknemer per gepresteerd uur (een begonnen uur = een gepresteerd uur) één dienstencheque. De erkende ondernemingen kunnen zowel commerciële als niet-commerciële bedrijven zijn. Ze zijn verplicht om een erkenning aan te vragen en moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen. Elke onderneming krijgt per ingeleverde cheque een bedrag van €21. Er wordt ook toegelicht welke de toegelaten activiteiten zijn in het systeem van de dienstencheque.

In het tweede hoofdstuk van de literatuurstudie worden de recente regelingen en wijzigingen met betrekking tot de dienstencheques opgenomen. Dit hoofdstuk is nodig om een zo volledig mogelijk beeld van het systeem te geven. Een eerste nieuwe regeling houdt in dat vrouwelijke zelfstandigen vanaf 1 januari 2006 zeventig dienstencheques krijgen voor moederschapshulp. Een tweede regeling heeft betrekking op het actieplan voor occasionele opvang van minister Vervotte en minister Van Brempt. Men wil de dienstencheques gebruiken voor kinderopvang bij de particulier thuis. In een derde nieuwe regeling wil de overheid dat op 1 september de elektronische dienstencheque voor alle erkende

ondernemingen toegankelijk wordt. De pilootfase start op 1 juni 2006 en zal drie maanden duren. In dit hoofdstuk worden tevens de recente wijzigingen binnen het dienstenchequesysteem opgenomen.

In het tweede deel van de eindverhandeling, het empirisch onderzoek, wordt aan de hand van interviews met de erkende ondernemingen onderzocht hoe ze het systeem van de dienstencheque ervaren in hun dagelijks gebruik. De verschillende aspecten van de dienstencheques worden als leidraad gebruikt doorheen het onderzoek. Vanuit de antwoorden over hun dagelijkse ervaringen met de dienstencheques kunnen de knelpunten afgeleid worden. De vragen over de aspecten van de dienstencheque worden in het onderzoek aangevuld met eigen bevindingen over het dienstenchequesysteem. Deze eigen bevindingen worden voorgelegd aan de verschillende erkende ondernemingen en in hoofdstuk 5 uitgewerkt.

Het tweede hoofdstuk van het empirisch onderzoek gaat na met welke taken het systeem van de dienstencheque kan uitgebreid worden. Hieruit kan besloten worden dat de ondernemingen vooral een uitbreiding naar tuinonderhoud en klusjes mogelijk achten. Wat betreft kinderopvang aan huis kan een onderscheid gemaakt worden tussen de interimkantoren en de overige ondernemingen. De interimkantoren zijn hevige voorstanders van deze mogelijke uitbreiding naar opvang omdat ze weten dat er veel vraag naar is. De overige ondernemingen maken enkele bedenkingen over de kwaliteitsgarantie, de controle en de opleidingen. Een uitbreiding van het dienstenchequesysteem naar de fruitteelt of de horeca wordt volledig afgewezen door de onderzochte ondernemingen.

# Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf.....</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting.....</b>	<b>4</b>
<b>Inhoudsopgave.....</b>	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 1:Methodologie .....</b>	<b>12</b>
1.1. Probleemstelling.....	12
1.2. Onderzoeksopzet en onderzoeksstrategie.....	13
1.3. Onderzoeksvragen.....	16
<b>Hoofdstuk 2: De dienstencheque.....</b>	<b>18</b>
2.1. Historiek van de dienstencheque.....	18
2.1.1. Inleiding.....	18
2.1.2. Het begin van het PWA (vanaf 1987) .....	19
2.1.3. De veranderingen van het PWA onder Miet Smet.....	20
2.1.4. Het PWA van vandaag.....	22
2.1.4.1. Definitie.....	22
2.1.4.2. Activiteiten.....	23
2.1.4.3. Werknemers binnen het PWA.....	24
2.1.4.4. Gebruiker.....	25
2.1.5. De schildercheque: voorloper van de dienstencheque.....	26
2.1.6. De overgang naar de dienstencheque.....	28
2.1.6.1. Vergelijking tussen oorspronkelijke en gewijzigde Wet en Koninklijke besluiten.....	28
2.1.6.2. De bevoegdheden van de verschillende overheden.....	30
2.1.6.3. De veranderingen onder Frank Vandenbroucke.....	31

2.2. De dienstencheque .....	34
2.2.1. De definitie van de dienstencheque .....	34
2.2.2. De doelgroep met betrekking tot de dienstencheque.....	35
2.2.2.1. De gebruikers van de dienstencheque.....	35
2.2.2.2. De werknemers in het stelsel van de dienstencheque.....	35
2.2.2.3. De erkende onderneming/de werkgever.....	38
2.2.2.4. Accor TRB.....	43
2.2.3. De activiteiten in het stelsel van de dienstencheque.....	44
2.2.4. De werking van de dienstencheque.....	45
2.2.4.1. Inschrijving bij Accor TRB.....	45
2.2.4.2. Bestelling van de dienstencheques.....	45
2.2.4.3. Het gebruik.....	47
2.2.4.4. De kostprijs.....	47
2.2.4.5. De terugbetaling aan de erkende onderneming.....	48
2.2.5. De arbeidsovereenkomst.....	49
2.2.5.1. Definitie.....	49
2.2.5.2. Algemeen.....	49
2.2.5.3. Specifieke regelingen.....	50
2.2.6. Het loon en de arbeidsduur.....	51
2.2.6.1. Algemeen.....	51
2.2.6.2. Het loon.....	51
2.2.6.3. De arbeidsduur.....	52
2.2.7. De verzekering en de sociale zekerheid.....	53
<b>Hoofdstuk 3: Nieuwe en toekomstige regelingen.....</b>	<b>54</b>
3.1. Dienstencheques voor zwangere vrouwen.....	54
3.1.1. Inleiding.....	54
3.1.2. De zelfstandige.....	54
3.1.3. De voorwaarden.....	55
3.1.4. Wijzigingen in het KB van 12 december 2001.....	56

3.2. De elektronische dienstencheque.....	56
3.2.1. Inleiding.....	56
3.2.2. Wettelijke bepalingen.....	57
3.2.3. Werking.....	57
3.3. Wijzigingen in het Koninklijk Besluit betreffende de dienstencheques.....	58
3.3.1. Activiteiten.....	58
3.3.2. Bijkomende voorwaarden voor erkenning.....	58
3.3.3. De onderneming met onaangepaste statuten en ondernemingen in oprichting.....	59
3.3.4. De rapportageverplichting aan de RVA.....	59
3.3.5. Andere wijzigingen.....	60
3.4. Kinderopvang.....	61
3.4.1. Inleiding.....	61
3.4.2. Vóór het decreet van 7 mei 2004.....	61
3.4.3. Bepalingen van het decreet.....	63
3.4.4. Ná de regeringswissel op Vlaams niveau.....	64
3.4.5. De nieuwe regeling.....	66
3.4.6. Bedenkingen.....	67
<b>Hoofdstuk 4: De dienstencheque in cijfers.....</b>	<b>68</b>
4.1. Inleiding.....	68
4.2. Enkele gegevens.....	68
4.2.1. Algemeen.....	68
4.2.2. De werkgevers.....	74
<b>Hoofdstuk 5: De werkgevers in het stelsel van de dienstencheque.....</b>	<b>76</b>
5.1. De erkenningsprocedure.....	77
5.1.1. Erkenningsformulier.....	77
5.1.2. Snelheid van erkenning.....	78
5.1.3. De voorwaarden voor erkenning.....	79
5.1.4. De sui-generis-afdeling.....	80



5.1.5. Controles (op erkenning en tijdens werking).....	82
5.2. Uitbetalingsprocedure.....	84
5.2.1. Terugbetalingstermijn.....	84
5.2.2. Het opsturen van de gebruikte dienstencheques.....	85
5.2.3. Verloop van de terugbetaling.....	86
5.2.4. Verwerking van de gebruikte dienstencheques.....	87
5.2.5. Samenwerking met Accor.....	90
5.3. Rapportageverplichting aan de RVA.....	93
5.3.1. Nut van de rapportageverplichting.....	94
5.3.2. De overdracht van de informatie en administratieve lasten van de rapportage....	95
5.3.3. Duidelijkheid van de gevraagde informatie.....	95
5.3.4. Vereenvoudiging goed?.....	96
5.4. Arbeidsovereenkomst.....	97
5.4.1. Het uurrooster.....	97
5.4.2. Het contract.....	98
5.4.3. Het Paritair Comité.....	101
5.4.4. De uitbetaling van de lonen.....	103
5.4.5. Afwezigheid/afbellen van de gebruiker.....	104
5.4.6. De werknemers.....	106
5.4.6.1. Duidelijkheid van de categorie.....	106
5.4.6.2. Extra uren.....	107
5.4.7. De extra voordelen.....	108
5.4.7.1. Financieel.....	108
5.4.7.2. Niet-financieel.....	109
5.4.8. Controles op respecteren arbeidsovereenkomst.....	110
5.5. De inruilwaarde.....	111
5.6. De opleiding.....	114
5.7. Kostprijs voor de gebruiker.....	116
5.8. Vinden van bekwame werknemers.....	118
5.9. De werknemers uit speciale doelgroepen.....	119
5.10. Bloed- en aanverwanten.....	120

5.11. Andere opmerkingen (i.v.m. de taken van de werknemer).....	122
5.12. De klanten.....	123
5.13. Vragen of veranderingen.....	123
5.14. Toekomst.....	124
5.14.1. Kans op afschaffen systeem van de dienstencheque.....	124
5.14.2. De overheid.....	125
5.14.3. De begroting.....	126
5.15. De vier doelen van de dienstencheque.....	127
5.15.1. Werkgelegenheid creëren.....	127
5.15.2. Zwartwerk verminderen.....	128
5.15.3. Het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap.....	128
<b>Hoofdstuk 6: De uitbreiding van de taken.....</b>	<b>130</b>
6.1. Kinderopvang.....	130
6.2. Tuinonderhoud en klusjes.....	133
6.3. Andere voorstellen tot uitbreiding.....	136
<b>Conclusie.....</b>	<b>137</b>
<b>Persoonlijke aanbevelingen.....</b>	<b>145</b>
<b>Referentielijst.....</b>	<b>151</b>
<b>Bijlagen.....</b>	<b>156</b>
Bijlage 1: Eerste vragenlijst.....	156
Bijlage 2: Tweede vragenlijst.....	158
Bijlage 3: Vragen voor de beleidsmakers.....	165
Bijlage 4: Lijst van geïnterviewden.....	169

# Hoofdstuk 1: Methodologie

## 1.1. Probleemstelling

Onder de bevolking ontstaat er een vraag naar buurtdiensten waaraan niet of onvoldoende wordt tegemoetgekomen. De reden voor de beperkte invulling van deze vraag is dat ofwel de kostprijs te hoog is, ofwel omdat het aanbod zich tot een beperkt publiek richt. De overheid wil zich inspannen om hiervoor een oplossing te vinden nl. de dienstencheques. Vanaf 1 januari 2004 is het nieuwe systeem van de dienstencheques van start gegaan. Dit nieuwe systeem wordt geregeld door de wet van 20 juli 2001 en het koninklijk besluit van 12 december 2001. Het is een initiatief van de Federale regering ter bevordering van de buurtdiensten en –banen. Ze heeft als doel werkgelegenheid te creëren en zwartwerk te vervangen door arbeid in loondienst en in prestaties waarvan de kwaliteit gewaarborgd is. De overheid wil zo 25.000 bijkomende banen creëren. Een privé-persoon kan via de hulp van een erkende onderneming een buurtdienst laten uitvoeren. De kosten worden gedragen door deze privé-persoon en de overheid. In het Federaal systeem kunnen deze privé-personen enkel buurtdiensten laten uitvoeren die betrekking hebben op huishulp van huishoudelijke aard. Voor de gewesten en gemeenschappen is er een andere regeling. Zij hebben de keuze om het systeem van de dienstencheques te gebruiken voor andere soorten activiteiten. Ze moeten dan wel zelf instaan voor de organisatie en de financiering. ([www.rva.be](http://www.rva.be), “Gids voor ondernemingen.”)

Uit de perstekst van de studiedag<sup>1</sup> op 30 september 2005 (Claes; Vandepuut 2005) blijkt dat het creëren van 25.000 nieuwe duurzame jobs tegen eind 2007 en het omzetten van zwartwerk naar arbeid in loondienst niet de enige doelstellingen van de Federale regering zijn. Ze wil ook de PWA-arbeiders laten overstappen naar het systeem van de dienstencheque met de bedoeling hen een volwaardig werknemersstatuut aan te bieden. Het laatste doel dat de overheid zich vooropstelt, is de combinatie arbeid-gezin vergemakkelijken door de gebruikers van de dienstencheques de mogelijkheid te bieden hun huishoudelijke taken uit te besteden.

---

<sup>1</sup> “Dienstencheques goed voor 3.071 jobs in Limburg.” Vrijdag 30 september 2005 van 9u00 tot 12u00, Boudewijnzaal, Provinciehuis Hasselt

Het systeem van de dienstencheques is één van de vele initiatieven die de Federale overheid heeft genomen om de tewerkstelling van laaggeschoolden aan te pakken. We kunnen ons dan ook de vraag stellen waarom men steeds nieuwe systemen moet invoeren om dit maatschappelijk probleem op te lossen. Voldoen de andere systemen dan niet? De kans is dus groot dat het stelsel voor het werken met dienstencheques net zoals de andere initiatieven aangepast of zelfs afgeschaft zal worden. Dit eindwerk zal trachten te achterhalen hoe het systeem van de dienstencheque ervaren wordt in de maatschappij. Deze analyse zal gebeuren vanuit het perspectief van de werkgever. In het eindwerk zal ook een onderzoek gedaan worden naar het toekomstperspectief dat de werkgevers hebben over het systeem van de dienstencheques. Hierop aansluitend zal onderzocht worden met welke taken het takenpakket van de dienstencheque kan uitgebreid worden.

## 1.2. Onderzoeksopzet en onderzoeksstrategie

In mei 2003 is de eerste vorm van de dienstencheque ingevoerd. Dit heeft als gevolg dat het een recent thema is en er tot nu toe maar weinig handboeken over geschreven zijn. Om een duidelijk beeld te krijgen van het “stelsel van de dienstencheque” werd als eerste stap in het onderzoek gekozen voor een literatuurstudie. In methoden van onderzoek en rapportering (Broeckmans 2003, p24) staat dat een literatuurstudie de bedoeling heeft om alles wat reeds over het onderwerp gekend is, samen te vatten en te integreren. Aan de hand van deze literatuurstudie werden de verschillende aspecten van het stelsel zoals gebruikers, werknemers, arbeidsvoorwaarden etc. onderzocht. Dankzij deze literatuurstudie werden de eerste vragen rond de dienstencheque opgelost. De literatuurstudie werd grotendeels gebaseerd op wetteksten en koninklijke besluiten. Deze wetteksten en koninklijke besluiten werden verder aangevuld met informatie van het internet. De informatie van het internet die gebruikt werd in het eindwerk kan als betrouwbaar gezien worden vermits de info afkomstig was van websites van de overheidsinstanties. Omdat het zo een recent thema is, moest de actualiteit voortdurend in het oog gehouden worden. Gedurende het schrijven van het eindwerk was het dus noodzakelijk om Tv-journaals, kranten en magazines te raadplegen

omtrent de materie. De gebruikte krantenartikels komen uit De Standaard, De Morgen, De Tijd, Het Laatste Nieuws en Het Belang van Limburg. Enkele relevante magazines waren: Ons Recht (maandblad van de landelijke bediendencentrale), Budget & Recht, Thuiszorg en andere magazines die in bibliografie kunnen teruggevonden worden. De verschillende parlementaire vragen en verslagen uit de Commissie van Sociale zaken waren belangrijk om op de hoogte te blijven van de veranderingen in het systeem van de dienstencheque. In de eindverhandeling werd ook gebruik gemaakt van relevante alinea's uit de beleidsnota's van de verschillende bevoegde ministers. Statistieken waren eveneens een bron van informatie. Zo werden in het eindwerk de gegevens van de RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening) gebruikt om een beeld te krijgen van de omvang van de dienstencheques in België.

Na de literatuurstudie werd overgegaan tot een verkennend interview met Greta D'Hondt<sup>2</sup>. Dit interview had als doel te achterhalen over welke verschillende aspecten van de dienstencheque de werkgevers konden ondervraagd worden. Op basis van dit interview kon een vragenlijst opgesteld worden. In bijlage 1 is de oorspronkelijke lijst met vragen voor de interviews opgenomen. De laatste stap in de gegevensverzameling gebeurde door bevraging van bevoorrechte getuigen (experience survey). Dit is een half-gestructureerd interview met een beperkt aantal personen die deskundig zijn voor het bestudeerde onderwerp of die met het onderwerp relevante persoonlijke ervaringen hebben. Er werd gebruik gemaakt van een lijst van vooraf bepaalde topics in de vorm van open vragen. De vragen werden telkens aangepast aan de geïnterviewde en aan het verloop van het gesprek (Broeckmans 2003, p65).

De eerste interviews gebeurden op basis van de oorspronkelijke vragenlijst. Tijdens deze interviews kwamen eigen bevindingen over het dienstenchequesysteem naar boven en kon een eigen mening over de aspecten gevormd worden. Deze eigen mening en bevindingen werden gebruikt om de oorspronkelijke vragenlijst aan te vullen. Op deze manier werd een nieuwe vragenlijst bekomen die dieper op de reeds behandelde aspecten van de dienstencheque inging én enkele nieuwe aspecten aanbracht. Enkele voorbeelden van deze eigen bevindingen zijn onder meer het opleggen van een mogelijke kwaliteitsvereiste, nood aan strengere voorwaarden voor het verkrijgen van een erkenning, nood aan één Paritair Comité, verloop van de algemene werking met Accor. Men zou de toegepaste werkwijze in dit onderzoek dan

---

<sup>2</sup> Volksvertegenwoordigster voor de CD&V

ook kunnen vergelijken met een omgekeerd trechtermodel. In bijlage 2 staat de vragenlijst die gebruikt werd als basis voor het interview met de bevoorrechte getuigen.

Het doel van de bevraging van bevoorrechte getuigen is vertegenwoordiging van diverse mogelijke standpunten of perspectieven. Daarom is het belangrijk een gerichte keuze te maken van de personen die relevante informatie kunnen geven (Broeckmans 2003, p67). In het eindwerk werd geopteerd om ondernemingen uit de drie betrokken sectoren te ondervragen. Deze sectoren zijn: de privé-sector, de overheidssector en de social-profit sector. Uit elke sector werden dan een aantal werkgevers gekozen die gezien kunnen worden als betrokkenen van het stelsel voor het werken in het kader van de dienstencheque. Voor de privésector waren dat: dhr. Filip Keevers (Flexpoint), mevr. Ann Swinnen (Creyf's), dhr. Tommy Pousset (natuurlijk persoon), dhr. Werner Uittebroek (t-interim) en mevr. Marijke Vanmuysen (Randstad). Voor de overheidssector waren de bevoorrechte getuigen: dhr. Dirk Celis (PWA Sint-Truiden en lid van SPA), mevr. Nathalie Hoeven (PWA Sint-Truiden), dhr. Mark Bovy (OCMW Gingelom) en mevr. Kathleen Kempeneers (PWA Nieuwerkerken). Voor de social-profit sector waren dat: mevr. Muriel Vochten (vzw Familiehulp), mevr. Isabelle Debock, mevr. Cindy Schuurmans, mevr. Ruth Claes allen van vzw ISIS en dhr. Herman Verleysen (vzw Thuishulp). In dit eindwerk zullen ook de meningen van mevr. Greta D'Hondt (CD&V) en mevr. Annemie Turtelboom (VLD) verwerkt worden. Zij zijn beide volksvertegenwoordigsters en zetelen in de Commissie voor Sociale Zaken. Ook zal dhr. Bart Ooghe, fractiemedewerker voor de CD&V, geïnterviewd worden. Voor deze laatste drie bevoorrechte getuigen werd nog een andere vragenlijst opgesteld die meer gericht was naar het beleid. In bijlage 3 is deze extra vragenlijst opgenomen.

Helaas weigerden enkele ondernemingen (Actief Interim en Strijkatelier Sint-Truiden) mee te werken aan het onderzoek. De reden die ze aanhaalden was: te weinig tijd. Dit was zeer spijtig omdat het tenslotte een onderzoek is dat hen kan helpen in hun verdere ontwikkeling als dienstenchequebedrijf.

### 1.3. Onderzoeksvragen.

Dit onderzoek kan gezien worden als bestaande uit twee delen. In een eerste deel zal een analyse gebeuren van het huidige systeem van de dienstencheque en het toekomstperspectief vanuit het werkgeversperspectief. In een tweede deel zal een beeld gegeven worden over de mogelijke uitbreiding van de taken van de dienstencheque.

De onderzoeksvraag waarop het eerste deel van het eindwerk is gebaseerd, luidt als volgt:

“Hoe ervaart de werkgever het gebruik van de dienstencheque?”

Dit is een ruime onderzoeksvraag waarbij de verschillende aspecten van de dienstencheque onderzocht worden. Het is de bedoeling om vanuit deze onderzoeksvraag stil te blijven staan bij de knelpunten van de dienstencheque. Zo wordt een tweede, verdiepende onderzoeksvraag bekomen:

“Welke knelpunten ervaart de werkgever in zijn dagelijks gebruik van de dienstencheque?”

Dankzij de literatuurstudie en de studiedag over de dienstencheque in het Provinciehuis te Hasselt kon een eerste vragenlijst opgesteld worden. Door middel van deze specifieke vragen wordt de centrale onderzoeksvraag opgesplitst in de volgende deelvragen.

- Wat vinden de werkgevers van de erkenningsprocedure?
- Wat vinden de werkgevers van de uitbetalingsprocedure?
- Hoe ervaren de werkgevers de rapportageverplichting aan de RVA?
- Is de inruilwaarde van € 21 voldoende hoog?
- Wat vinden de werkgevers van de arbeidsovereenkomst?
- Wat vinden de werkgevers van de kostprijs voor de gebruiker?

Al deze vragen werden nog eens opgesplitst in deelvragen. Deze deelvragen vormen de leidraad doorheen de bespreking van de resultaten van het onderzoek.

Zoals in de eerste alinea vermeld staat, wordt in dit eindwerk ook nog een poging gedaan om een studie te doen over de mogelijke uitbreiding van de taken van de dienstencheque. De onderzoeksvraag die betrekking heeft op het tweede deel van dit eindwerk luidt:

“Welke taken kunnen volgens de bevoorrechte getuigen aan het huidige takenpakket van de dienstencheques toegevoegd worden?”



## Hoofdstuk 2: De dienstencheque

Dit hoofdstuk bestaat uit twee delen. Het eerste deel heeft betrekking op de geschiedenis van de dienstencheque. In het tweede deel wordt de dienstencheque van vandaag beschreven. “De dienstencheque van vandaag” slaat terug op de wetgeving zoals ze eind 2004 was. Omdat de dienstencheques een zeer actueel thema is, worden in hoofdstuk 3 de nieuwe en toekomstige regelingen omtrent de dienstencheque beschreven. Deze nieuwe regelingen hebben betrekking op de Koninklijke Besluiten van 2005 en 2006.

### 2.1. Historiek van de dienstencheque

#### 2.1.1. Inleiding

Het ontstaan van de dienstencheque is een proces van lange adem geweest. Men kan zelfs stellen dat het huidige systeem van de dienstencheque nog niet af is. Dit blijkt ook uit de studiedag “Alsof de dienstencheque af-was?” op 30 september 2005 gehouden in het Provinciehuis te Hasselt. Deze studiedag werd, in samenwerking met het Limburg Platform voor dienstencheques, georganiseerd door het Provinciaal Steunpunt Sociale Economie. Er werd een debat gehouden tussen parlementsleden die actief zijn in de Commissie voor Sociale Zaken van de Kamer (Greta D’Hondt, Hans Bonte en Annemie Turtelboom)<sup>3</sup> en mensen uit het bedrijfsleven (Federgon<sup>4</sup> en vzw ISIS<sup>5</sup>).

---

<sup>3</sup> *Greta D’Hondt* lid van de CD&V, *Hans Bonte* lid van de SP.A en *Annemie Turtelboom* lid van de VLD.

<sup>4</sup> Federgon is een overkoepelende organisatie van de interimsector.

<sup>5</sup> ISIS: Integratie senioren in de samenleving. Ze staat in voor thuiszorgverlening aan senioren.

### 2.1.2. Het begin van het PWA (vanaf 1987)

Om de oorsprong van het systeem van de dienstencheque te kennen, moeten we al een heel eind teruggaan in de geschiedenis. Toenmalig minister van Arbeid en Tewerkstelling Michel Hansenne heeft in 1987 het initiatief genomen om langdurige werklozen opnieuw de kans te bieden op een fulltime job. Dit initiatief is beter gekend onder de naam “de experimenten Hansenne”.<sup>6</sup>

Volgens M. Vanhaegendoren en P. Doumen (1994) was de doelstelling van minister Hansenne voor de oprichting van de PWA's drieledig:

- “de economische prognoses voorspelden weinig rooskleurige vooruitzichten, waardoor een steeds grotere groep van werkzoekenden uit de boot dreigde te vallen. De invoering van een aangepast wettelijk kader, dat gelegenhedswerk door werklozen mogelijk maakte, diende de doorstroming naar het reguliere arbeidscircuit te bevorderen;
- tegemoet komen aan behoeften (kinderopvang, begeleiding van zieken en bejaarden, de werking van socio-culturele verenigingen, ...) die door hun gering financieel draagvlak geen invulling kregen;
- de bestrijding van het illegale gelegenhedswerk.”

In het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregels van de werkloosheidsreglementering staan de toegelaten activiteiten opgesomd. Het zijn activiteiten die men niet terugvindt in de bestaande economische arbeidscircuits en tegemoet komen aan de behoeften van *privé-personen* of *verenigingen*.

De activiteiten zijn:

- “thuishulp met huishoudelijk karakter;
- hulp voor de bewaking of de begeleiding van kinderen of zieken;
- hulp voor het vervullen van administratieve formaliteiten;

---

<sup>6</sup> interview Greta D'Hondt, persoonlijke communicatie, 10 oktober 2005.

- hulp voor het kleine tuinonderhoud verricht met het materieel behorend tot de begunstigde van de dienst.”<sup>7</sup>

De werklozen die in aanmerking konden komen voor inschrijving in de PWA's waren:

1. “de uitkeringsgerechtigde volledig werklozen die ingeschreven zijn als werkzoekende en geen recht meer hebben op de aanpassingstoeslag, die tijdens de eerste twaalf werkloosheidsmaanden wordt toegekend;
2. de uitkeringsgerechtigde volledig werklozen die tenminste vijftig jaar zijn en vrijgesteld zijn van de verplichting om ingeschreven te zijn als werkzoekende;
3. de uitkeringsgerechtigde volledig werklozen die ingeschreven zijn als werkzoekende en in de loop van het voorgaande jaar werkloos geworden zijn in een wederstellingsprogramma.” (Van Haegendoren en Doumen, 1994, p17)

### 2.1.3. De veranderingen van het PWA onder Miet Smet

Miet Smet, toenmalig minister van Arbeid, heeft op 1 juni 1994 het stelsel van het PWA hervormd. Volgens een artikel in het Nederbelgisch Magazine (M.R. 2000) was de bedoeling van mevrouw Smet tweeledig. Ten eerste wou ze de langdurige werklozen een kans bieden om uit hun isolement te treden en bovenop hun werkloosheidsuitkering nog iets extra's te verdienen. Ten tweede wou ze inspelen op de toenemende vraag naar een aantal activiteiten in het huishouden. Deze toenemende vraag was het gevolg van een verandering in de leefgewoonten. De verandering houdt in dat vrouwen meer en meer kiezen voor een carrière en er een toenemende groep bejaarden is die veeleisender wordt dan voordien.

De veranderingen die werden doorgevoerd, gebeurden in het kader van het Globaal Plan voor werkgelegenheid, concurrentievermogen en sociale zekerheid. In een artikel van Van Haegendoren (1994, p69-72) staan de verschillende wijzigingen opgesomd. Vanaf 1994 was iedere gemeente verplicht om een PWA op te richten. De gemeente had de mogelijkheid om

---

<sup>7</sup> Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregels van de werkloosheidsreglementering.

het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap in samenwerking met één of meer andere gemeentes op te richten. Er werd ook een herdefiniëring van de doelgroep en een verplichte inschrijving door bepaalde groepen van werkzoekenden doorgevoerd. Door de nieuwe regelgeving werd een onderscheid gemaakt tussen de verplichte en de vrijwillige inschrijving in het PWA. Indien men meer dan twee jaar werkloos was, werd men automatisch ingeschreven in het PWA-register. Indien men ouder dan 50 jaar was, een bestaansminimum kreeg, al 2 jaar geen baan meer uitgeoefend had en niet meer verplicht werkzoekend was, kon de werkloze zich vrijwillig inschrijven. De gebruiker kon vanaf nu de betaalde vergoedingen aftrekken van de belastingen (tot maximum 2.000 euro per aanslagjaar). Er kwam ook een uitbreiding van de activiteiten ten behoeve van de lokale overheden indien de bedoelde activiteiten niet konden uitgevoerd worden door het reguliere arbeidscircuit. De laatste wijzigingen waren het geven, vanuit de federale overheid, van financiële steun aan de PWA's en de uitbetaling van de prestaties in de vorm van een PWA-dienstencheque.

Kritiek op de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen bleef echter niet uit. De werknemers in het PWA-stelsel waren eigenlijk tewerkgestelde werklozen en geen werknemers in de echte betekenis van het woord. Ze verdienden geen loon maar kregen een vergoeding bovenop hun werkloosheidsvergoeding. De oplossing hiervoor was de wet van 17 april 1999 betreffende de PWA-arbeidsovereenkomst<sup>8</sup>.

In deze wet stelt de wetgever het PWA gelijk met “werkgever” en de werkloze met “werknemer”. In art.3 van de wet betreffende de PWA-arbeidsovereenkomst wordt onder PWA-arbeidsovereenkomst verstaan: “Een overeenkomst waarbij een werknemer zich verbindt om, onder het gezag van het PWA en tegen loon, in het kader van de door de Koning te bepalen activiteiten arbeidsprestaties te verrichten. Zij wordt gesloten voor onbepaalde tijd.”

Ondanks dat de PWA's een groot succes kenden, was er wel een knelpunt. Volgens een artikel in het Nederbelgisch Magazine (M.R. 2000) droeg het systeem niet bij tot de oplossing van het werkloosheidsprobleem. Daarom besloot federaal minister van Tewerkstelling en

---

<sup>8</sup> interview met Greta D'Hondt, persoonlijke communicatie, 10 oktober 2005.

Arbeid, Laurette Onkelinx, over te gaan naar een ander systeem; namelijk de dienstencheque. Net zoals bij het PWA zou het moeten gaan om eenzelfde soort arbeid (behalve klein tuinonderhoud) en dezelfde doelgroep van langdurige en laaggeschoolde werklozen. Een zelfde soort van dienstencheque was al eerder, tijdens het beleid van Miet Smet, ingevoerd. Deze cheques zijn echter beter gekend onder de naam “schildercheque”. In punt 2.1.5 zal dieper worden ingegaan op deze schildercheques.

Ook Jan Smeets (2003), ondervoorzitter van de Hoge Raad van Werkgelegenheid en Directeur van de Nationale Bank van België, haalde de redenen aan voor de invoering van het stelsel van de dienstencheque. Hij concludeerde dat het systeem van de dienstencheque betrekking heeft op arbeid in dienstverband. In het PWA gaat het over occasionele activiteiten en wil men sociale maatregelen treffen ten gunste van de werklozen. Deze werklozen verdienen slechts een neveninkomen en er ontstaat een grotere afhankelijkheid van de werkloosheidsuitkeringen. Bovendien worden de werklozen in een werkloosheidsval geduwd omdat de uitstroom naar de klassieke arbeidsvormen op financieel vlak weinig rendabel is. Als conclusie stelde hij dat het PWA nog altijd geen enorme impact op de creatie van werkgelegenheid heeft gehad.

## 2.1.4. Het PWA van vandaag<sup>9</sup>

### 2.1.4.1. Definitie

“Een PWA is een vereniging zonder winstoogmerk (VZW) opgericht door een gemeente of door een groep van gemeenten. Diverse activiteiten waaraan niet tegemoet gekomen wordt door het reguliere arbeidscircuit mogen worden uitgevoerd in het kader van het PWA.”

---

<sup>9</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be)

#### 2.1.4.2. Activiteiten

Om een beeld te krijgen van de verschillende activiteiten die vandaag mogen uitgevoerd worden binnen het systeem van het PWA, moet er rekening worden gehouden met de gebruiker. De PWA-werknemer kan gaan werken bij privé-personen, lokale overheden (gemeente en OCMW), VZW's en andere niet-commerciële verenigingen. Ook onderwijsinstellingen en land- en tuinbouwbedrijven behoren tot de gebruikers.

Bij *privé-personen* thuis kan de PWA-werknemer diensten leveren die betrekking hebben op het uitvoeren van kleine herstellingen die omwille van hun gering belang niet uitgevoerd worden door professionelen. De werknemer kan de gebruiker ook hulp bieden bij klein tuinonderhoud, bij de opvang of de begeleiding van kinderen, zieken, bejaarden of gehandicapten (o.m. kinderopvang bij de gebruiker thuis en boodschappen doen voor bejaarden) en bij het vervullen van administratieve formaliteiten. Vóór de oprichting van de dienstencheques kon de PWA-werknemer de privé-personen ook helpen bij het uitvoeren van diensten met huishoudelijk karakter.

De *lokale overheden* kunnen de hulp inroepen van een PWA-werknemer voor “hulp bij tijdelijke of uitzonderlijke taken die door recente maatschappelijke evoluties ontstaan zijn of sterk toegenomen zijn en die niet door het gewone personeel of in het gewone arbeidscircuit worden verricht.” Enkele voorbeelden zijn: hulp bij het beschermen van het leefmilieu, taken betreffende preventie en veiligheid (stadswacht) en het regelen van het verkeer aan scholen.

Indien er sprake is van “taken die door hun aard, hun omvang of door hun occasionele aard gewoonlijk door vrijwilligers worden verricht, en die niet tot het dagelijks beheer behoren”, kunnen *VZW's of andere niet commerciële verenigingen* en de *onderwijsinstellingen* de hulp van PWA-werknemers inroepen. Hulp bieden tijdens verschillende evenementen en het onderhouden van sportterreinen vallen onder de categorie van activiteiten bij VZW's. Bij de onderwijsinstellingen kan het gaan om begeleiding van de schoolbus, kinderopvang en organiseren van naschoolse activiteiten.

PWA-werknemers kunnen ook tewerkgesteld worden voor het uitvoeren van taken in de *tuinbouwsector*. Zowel het aanplanten en onderhouden van parken en tuinen als het telen van

champignons zijn verboden activiteiten. In de *landbouwsector* zijn enkel de seizoensgebonden activiteiten toegelaten in piekperiodes.

In elk PWA bestaat er een lijst van toegelaten activiteiten. Hierdoor kan het zijn dat bijvoorbeeld bij het PWA van Sint-Truiden andere activiteiten toegestaan zijn dan bij het PWA van Hasselt. In deze alinea zijn bij wijze van voorbeeld de activiteiten opgenomen die kunnen uitgevoerd worden bij het van PWA Sint-Truiden. Zo kunnen *tuinonderhoud en klusjes* door een PWA-werknemer gedaan worden bij een privé-persoon thuis, de lokale overheid, de onderwijsinstellingen en de VZW's of andere niet-commerciële verenigingen. Het PWA stelt ook een *rampenteam* van werknemers ter beschikking aan privé-personen, de lokale overheden, onderwijsinstellingen en VZW's of ander niet-commerciële verenigingen om te helpen bij het opruimen van puin en het kuisen van de woning na natuurrampen, branden etc. Voor het *onderhoud* van een *graf* kan de privé-persoon ook een beroep doen op het PWA van Sint-Truiden. Binnen het PWA zijn er ook *ANIMAL-Sitters*. Zij verzorgen tijdens de afwezigheid van de privé-persoon het huisdier van de gebruiker. De *land- en tuinbouwsector* kan profiteren van de PWA-werknemer door hen fruit te laten plukken en sorteren. De laatste activiteit die kan uitgevoerd worden door een PWA-kracht is administratief werk in de vorm van type-werk, het uitdelen van flyers etc. Zowel privé-personen als lokale overheden, onderwijsinstellingen en VZW's (of andere niet commerciële verenigingen) kunnen van deze dienstverlening gebruik maken.

#### 2.1.4.3. Werknemers binnen het PWA

De werklozen die binnen het PWA kunnen werken, worden opgesplitst in twee groepen. Deze indeling is afhankelijk van het al dan niet uitkeringsgerechtigd zijn van de werkloze. De *eerste groep*, die recht heeft op een uitkering, wordt verder ingedeeld volgens ouderdom. Als de werkloze jonger is dan 45 jaar moet hij/zij aan één van de twee volgende voorwaarden voldoen:

- vanaf minstens twee jaar geleden werkloosheidsuitkeringen krijgen;

- in de 36 maanden voorafgaand aan de inschrijving in het PWA, en gedurende ten minste 24 maanden werkloosheidsuitkeringen gekregen hebben;

Als de werkloze 45 jaar of ouder is, moet hij/zij aan één van de twee volgende voorwaarden voldoen:

- vanaf minstens zes maanden geleden werkloosheidsuitkeringen krijgen;
- in de 36 maanden voorafgaand aan de inschrijving in het PWA, en gedurende ten minste 24 maanden werkloosheidsuitkeringen gekregen hebben.

De *tweede groep* (niet uitkeringsgerechtigden) van niet-werkende werklozen die het leefloon of financiële bijstand van het OCMW krijgen, kunnen tewerkgesteld worden bij een PWA.

De PWA-werknemers kunnen bovenop hun werkloosheidsvergoeding nog een maximumbedrag van 184,50<sup>10</sup> EUR per maand verdienen. Dit bedrag is volledig belastingvrij. Door de komst van de dienstencheque is er een belangrijke verandering opgetreden wat betreft de vrijstelling tot inschrijving als werkzoekende. De werknemers kunnen vanaf 1 oktober 2004 geen passend werkaanbod meer weigeren. Een passend werkaanbod is een baan waarin men evenveel of meer verdient dan wat men verwerft als werkzoekende. In de vergelijking tussen het netto-loon en de netto-uitkering wordt rekening gehouden met het gemiddelde PWA-loon (“de *overgang van PWA-werknemers naar een dienstenbaan*” site FOD, regelgeving, minister)

#### 2.1.4.4. Gebruiker

De gebruiker betaalt de PWA-werknemer voor elk gepresteerd uur (een begonnen uur = een gepresteerd uur) met een PWA-cheque. De aankoopprijs van de cheque ligt voor de meeste activiteiten tussen 4,95 EUR en 7,45 EUR<sup>11</sup>. Voor activiteiten in de land- en tuinbouwsector en stadswachtactiviteiten zijn de aankooprijzen respectievelijk 6,20 en 5,20 EUR. In het systeem van het PWA kan de gebruiker ook nog genieten van een belastingvoordeel.

---

<sup>10</sup> 4,10 EUR per uur voor maximum 45 uren in één maand

<sup>11</sup> in schijven van 0,25 EUR



### 2.1.5. De schildercheque: voorloper van de dienstencheque

In een artikel (M.R. 2000) staat dat de schildercheque kan beschouwd worden als de voorloper van de dienstencheque. De initiatiefnemer van de schildercheques was Miet Smet, toenmalig minister van Arbeid. Ze had volgens een artikel (Sue Somers 1999) vier bedoelingen bij de invoer van de schildercheques. Het eerste doel was de bedrijfstak van schilders en behangers een injectie geven en het tweede doel was het zwartwerk verminderen. Nieuwe banen scheppen door loonkostenverlaging was het derde doel. Tenslotte wou de minister de consumenten laten profiteren van een factuurvermindering voor de werkuren met maximaal 991,6 euro (40.000 BEF). Op 1 april 1999 ging het systeem van de dienstencheque (lees schildercheque) van start.

Omdat natuurlijke personen moeilijkheden hadden om in het commerciële circuit een vakman te vinden voor *kleine karweitjes* heeft de overheid de schildercheques in het leven geroepen. Er werden wel twee voorwaarden aan gekoppeld. Als eerste voorwaarde stelde men dat de economische waarde van de uit te voeren taak beperkt moest zijn. Ten tweede moest het om een dienst gaan die de zelfstandigheid (het zelfstandig wonen) van personen kon bevorderen.<sup>12</sup>

In artikel 51 van de Wet van 26 maart 1999 betreffende het Belgisch actieplan voor de werkgelegenheid 1998 en houdende diverse bepalingen staat “een natuurlijk persoon die beroep doet op een geregistreerde onderneming voor het laten uitvoeren van binnenhuiswerken van schilderen en behangen aan zijn hoofdverblijfplaats, met uitsluiting van de plaatsen voor professioneel gebruik, kan genieten van een financiële tegemoetkoming die de vorm van een dienstencheque aanneemt.” De dienstencheque kon gebruikt worden voor de betaling van maximaal de helft van de gepresteerde werkuren en kon niet hoger zijn dan 991,6 EUR per jaar en per hoofdverblijfplaats. Dit systeem was een proefproject voor een duur van twee jaar en begint in de sector van binnenhuiswerken (schilderen en behangen).

---

<sup>12</sup> interview Greta D’Hondt, 10 oktober 2005

In de begroting van 2000 trok de regering 4,96 miljoen euro (200 miljoen BEF) uit voor de maatregel.

Mevrouw Onkelinx, de opvolgster van Miet Smet, maakte een einde aan de schildercheques. Zij was van mening dat de cheques te duur waren en geen tewerkstelling creëerden. (Nederbelgisch Magazine M.R.2000). Een artikel (Luc Rademakers 1999) vermeldt dat de dienstencheques de gemeenschap op amper vier maanden tijd 400 miljoen frank hebben gekost met als gevolg dat het uitgetrokken budget van 200 miljoen frank voor twee jaar al op was na vier maanden. Op 1 augustus blokkeerde mevr. Onkelinx de schildercheques. Ze wou het voorziene bedrag van de schildercheques gebruiken in de strijd tegen het zwartwerk. Om het zwartwerk tegen te gaan, gebruikte ze opnieuw het idee van de dienstencheque. Het is de bedoeling om het vorige systeem van de (schilder)cheque te veralgemenen tot alle taken die door de PWA'ers uitgevoerd werden. Het idee van de nieuwe dienstencheque sluit dan ook aan met de wil van Laurette Onkelinx om het PWA-systeem te hervormen. Zoals in punt 2.1.3. werd aangehaald. In een artikel van De Tijd (Ivan Broeckmeyer 1999) staat dat Onkelinx wil dat ook de PWA-activiteiten (schoonmaakwerk, tuinonderhoud, kinderoppas, kleine reparaties, ...) voor lagergeschoolden in het reguliere arbeidscircuit gebracht worden.

Mevrouw Greta D'Hondt concludeert :“Van bij de aanvang kende het project zo een succes dat het voorziene budget op was na twee maanden. Het systeem van de schildercheque is gestorven aan zijn eigen succes, maar leverde het bewijs dat er een vraag was vanuit de maatschappij.”

## 2.1.6. De overgang naar de dienstencheque

De term “dienstencheque” kwam voor de eerste maal voor in de wet van 26 maart 1999 (meer bepaald over de schildercheque). Twee jaar later werd een nieuwe wet gestemd, de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen. Deze wet werd later gewijzigd door de Programmawet van 22 december 2003 en de Programmawet van 9 juli 2004. In het volgende punt zullen de belangrijkste elementen aangehaald worden die later gewijzigd werden door de twee Programmawetten<sup>13</sup>.

### 2.1.6.1. Vergelijking tussen oorspronkelijke en gewijzigde Wet en Koninklijke Besluiten

Op basis van een vergelijking van de *oorspronkelijke wet* en de *gewijzigde*<sup>14</sup> *wet van 20 juli 2001* kunnen een aantal verschilpunten aangehaald worden. De *taken* die konden uitgevoerd worden met de dienstencheque waren: huishulp van huishoudelijke aard, kinderopvang en hulp aan huis voor bejaarden, zieken of gehandicapten. Om *werknemer* te kunnen zijn van een erkende onderneming moest men een niet-werkende persoon zijn die ingeschreven was als *werkzoekende*. Deze inschrijving vond plaats bij een gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling. De onderneming had de verplichting de werknemer tenminste *halftijds* tewerk te stellen. De minister van Werkgelegenheid, de minister van Sociale Zaken en de minister van Begroting waren verplicht om ieder semester een *evaluatieverslag* op te stellen. Dit verslag werd aan de ministerraad voorgelegd. Het *bedrag* dat aan het uitgiftebedrijf gestort werd, was een vast bedrag. De Gewesten konden daarbovenop nog een variabele som uitbetalen. De bevoegdheden met betrekking tot de dienstencheques lagen vooral bij de Gewesten en de Gemeenschappen. De overheid had voor het werken in het stelsel van de dienstencheque een beperkt *budget* uitgetrokken. Daarbij kwam nog dat men het bedrag niet kon overschrijden. De *werknemer* die in het kader van het systeem van de dienstencheque tewerkgesteld werd, kon een bloed- of aanverwant tot in de tweede graad van de gebruiker zijn. Hij/zij kon eveneens lid zijn van het gezin van de gebruiker of dezelfde woonplaats

---

<sup>13</sup> In hoofdstuk 2 staat het huidige systeem van de dienstencheque beschreven.

<sup>14</sup> Programmawet van 22 december 2003 en de Programmawet van 9 juli 2004

hebben als de gebruiker. Een zeer belangrijk verschilpunt met het huidige systeem is dat *uitzendkantoren* oorspronkelijk geen erkenning konden krijgen.

Uit het *Koninklijk Besluit* van 12 december 2001<sup>15</sup> betreffende de dienstencheques kunnen nog enkele belangrijke verschilpunten tussen het oorspronkelijke systeem en het huidige systeem van de dienstencheque aangehaald worden. De gebruiker betaalde een bedrag van 6,20 EUR aan het uitgiftebedrijf. Wanneer het uitgiftebedrijf een fiscaal attest<sup>16</sup> voor dienstencheques aan de gebruiker had geleverd, konden de cheques niet meer worden terugbetaald aan de gebruiker. Het bedrag van de tegemoetkoming bedroeg 17,36 EUR.<sup>17</sup> De federale overheid en de bevoegde overheden betaalden elk 50% van het bedrag.

In de gewijzigde wet van 20 juli 2001 zijn ook nog *extra elementen* opgenomen die niet in de oorspronkelijk wet voorkwamen. Wat hier volgt is enkel het kort aanhalen van bepaalde elementen. Zo wordt er aandacht geschonken aan het *type* (art.2 §1) werknemer. Deze werknemer kan tot de categorie A ofwel tot de categorie B behoren. De werknemers van categorie A zijn de werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques die meestal voor hun tewerkstelling met dienstencheques reeds een werkloosheidsuitkering, een leefloon of financiële sociale hulp ontvingen, en die tijdens hun tewerkstelling verder aanspraak blijven maken op een werkloosheidsuitkering, op leefloon of op financiële sociale hulp. De werknemers van categorie B zijn de werknemers die tewerkgesteld zijn met een arbeidsovereenkomst dienstencheques en die geen werknemer van categorie A zijn. Ook worden er enkele *voorwaarden* (art.2 §2) opgelegd waaraan de onderneming moet voldoen om de erkenning te bekomen. Men heeft ook stilgestaan bij het begrip “arbeidsovereenkomst” (Hoofdstuk 2, afdeling 2) en wat het nu voor de dienstencheque betekent. Het evaluatieverslag (art.10) wordt vanaf 2005 jaarlijks opgemaakt door de minister van Werkgelegenheid en overgemaakt aan de voorzitter van de Kamer én aan de ministerraad. Het verslag moet bepaalde aspecten aanhalen zoals het werkgelegenheidseffect, de globale bruto en netto kostprijs van de maatregel, de specifieke bepalingen met betrekking tot de

---

<sup>15</sup> gewijzigd bij KB van 9 januari, 5 februari, 31 maart, 14 juli en 10 november 2004

<sup>16</sup> jaarlijks ontving de gebruiker een attest waarop het bestede bedrag was vermeld. Dit bedrag kon als onkost vermeld worden op het belastingsformulier. ( uit nederbelgisch magazine)

<sup>17</sup> Dit maakt dat de erkende onderneming een totaal bedrag van 6.20 vermeerderd met 17.36 of 23.56 EUR krijgt.

arbeidsovereenkomst dienstencheques en de toepasselijke loon- en arbeidsvoorwaarden. In art. 10 bis van de gewijzigde wet van 20 juli 2001 worden elementen toegevoegd die betrekking hebben op andere buurtdiensten en –banen.

#### 2.1.6.2. De bevoegdheden van de verschillende overheden

In het begin waren het de drie Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap die het merendeel van de bevoegdheden moesten dragen. In de Bijzondere Wet van 8 augustus 1980 tot hervorming van de instellingen zijn de bevoegdheden van de Gewesten en Gemeenschappen opgenomen. Om zo doeltreffend mogelijk banen te creëren was het nodig dat de Federale Staat, de drie Gewesten en de Duitse Gemeenschap een samenwerkingsakkoord sloten. Dit gebeurde op 7 december 2001.

In artikel 2 van het Samenwerkingsakkoord 7 december 2001 tussen de Federale Staat, de Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap betreffende de ontwikkeling van buurtdiensten en –banen staat: “De Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap erkennen de ondernemingen die buurtwerken of -diensten mogen uitoefenen die vergoed zullen worden door middel van een dienstencheque. Deze erkenning gaat uit van de bevoegdheden van de Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap op het vlak van werkgelegenheid en economisch en financieel beleid.” Volgens artikel 5 van het Samenwerkingsakkoord waren de drie Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap verplicht om aan het uitgiftebedrijf een tegemoetkoming<sup>18</sup> te betalen. De Federale Staat moest op zijn beurt een gelijkwaardig bedrag betalen aan het uitgiftebedrijf. In het samenwerkingsakkoord waren de partijen overeengekomen dat zijzelf konden instaan voor de invulling van het type activiteiten<sup>19</sup> en de doelgroep. De keuze van het type van onderneming die in aanmerking kon komen voor een erkenning, behoorde ook tot hun bevoegdheden.

---

<sup>18</sup> [art. 6] Vlaamse Gewest, Waals Gewest, Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Duitstalige Gemeenschap betaalden respectievelijk 560, 330, 100 en 10 miljoen BEF. Dit is in totaal 1 miljard BEF.

<sup>19</sup> De activiteiten die in de (oorspronkelijke) wet van 20 juli 2001 zijn opgenomen.

Op 1 mei 2003 ging het stelsel voor werken in het kader van de dienstencheque pas echt van start. In een artikel van De Tijd (EC 2003) vermeldt dat in Vlaanderen de activiteiten beperkt werden tot het uitvoeren van huishoudelijke taken. In Wallonië werd ook nog ouderen-, zieken- en gehandicaptenoppas toegelaten. Voor Brussel werd kinderoppas bij het takenpakket van de dienstencheque toegevoegd. De federale overheid had een bedrag van 25 miljoen euro voorzien. De drie Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap maakten samen ook 25 miljoen euro vrij. Als dit bedrag op was, konden er geen cheques meer gekocht worden.

Dit systeem was echter beperkt omdat men slechts 2.500 banen kon creëren. Er was nood aan een verandering.

#### 2.1.6.3. De veranderingen onder Frank Vandebroucke

Deze veranderingen kwamen er dan ook. Frank Vandebroucke, toenmalig minister van Werk en Pensioenen, schrijft in zijn beleidsnota (14/11/2003) het volgende: “Soepelheid inzake erkenning, eenvoud inzake normering en gelijke toegang staan hierbij als principes voorop.”

In een artikel (FOD werkgelegenheid, arbeid en sociaal overleg 2003) staat dat de overheid probeerde om via het regeerakkoord het systeem van de dienstencheque te versoepelen en uit te breiden tot de mogelijke creatie van *25.000 banen*. Het plan werd op de Werkgelegenheidsconferentie 2003 besproken en in grote lijnen goedgekeurd door de federale overheid en de Gewest –en Gemeenschapsregeringen. De federale overheid engageerde zich om het systeem van de dienstencheque *volledig te financieren*. De federale regering legde het budget voor de jaren 2004, 2005, 2006 en 2007 vast op respectievelijk 91 miljoen EUR, 235 miljoen EUR, 322 miljoen EUR en 354 miljoen EUR. Deze bedragen zijn bruto-kosten omdat er nog terugverdieneffecten zijn voor de overheid. Zo zullen de werknemers belastingen en sociale bijdragen moeten betalen en zal de overheid op haar beurt minder werkloosheidsuitkeringen moeten uitbetalen.

De *erkenning* van de ondernemingen gebeurde voortaan door de federale overheid. De Gewesten hadden wel nog de mogelijkheid om aan de ondernemingen van hun grondgebied andere modaliteiten voor de contracten te bepalen. Deze mogelijkheid was enkel van toepassing indien er een bilateraal samenwerkingsakkoord was tussen het Gewest en de federale overheid. Indien het Gewest zo een akkoord wou afsluiten, kende de federale regering geen erkenningen meer toe totdat het akkoord effectief gesloten was. Een tweede mogelijkheid was dat de Gewesten en Gemeenschappen op ‘eigen initiatief’ de dienstencheque konden gebruiken voor *bijkomende soorten* van activiteiten zoals kinderopvang en hulp aan huis voor bejaarden. De Vlaamse regering heeft wel al een decreet gestemd op 7 mei 2004 betreffende de invoering van de dienstencheques voor kinderopvang aan huis. Maar tot op heden zijn er nog altijd geen uitvoeringsbesluiten verschenen.

De gesloten enveloppe werd vervangen door een ruime, *open*<sup>20</sup> enveloppe door middel van effectieve kostenbeheersing. In het kader van deze effectieve kostenbeheersing werden een aantal regelingen getroffen. De kostprijs van de dienstencheque werd *geïndexeerd* vanaf 1 januari 2005. Ook de *fiscale* regeling werd herbekeken en vervangen door een regeling die rechtvaardiger was. Voortaan kon de gebruiker 30% van het aankoopbedrag aftrekken van zijn belastingen. Vóór 1 januari was het percentage van de belastingaftrek niet vastgesteld en was het afhankelijk van de belastingschaal waartoe de gebruiker hoorde.

De *activiteiten* die de werknemer uitvoerden, werden beperkt tot huishulp van huishoudelijke aard. Het systeem van de dienstencheque bracht daarom ook veranderingen mee voor de PWA-werknemer. Vanaf 1 januari 2004 konden de PWA-werknemers geen huishulp van huishoudelijk aard meer uitvoeren. De PWA-werknemers die de andere taken (kinderopvang, hulp bij administratieve formaliteiten, opvang van bejaarden en gehandicapten, hulp in openbare bibliotheken enz.) binnen het PWA uitvoerden, konden na een overgangsperiode niet meer genieten van een vrijstelling van de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt. In het nieuwe voorstel werd ook rekening gehouden met het type werknemer. Men ging een onderscheid maken tussen werknemers van categorie A en B. (beleidsnota Frank Vandenbroucke 2003)

---

<sup>20</sup> onbeperkte jobcreatie

Volgens het artikel “PWA’s blijven bestaan” (FOD werkgelegenheid, arbeid en sociaal overleg 2003) had minister Vandenbroucke de bedoeling het systeem van de dienstencheques uit te breiden. Hij wil dat zoveel mogelijk PWA-werknemers doorstromen naar het nieuwe systeem. De huidige PWA-kantoren krijgen de mogelijkheid om zich te laten erkennen als dienstenonderneming in het kader van het stelsel van de dienstencheque. Door een overstap te maken naar de nieuwe regeling zullen de PWA-werknemers een volwaardige arbeidsovereenkomst krijgen.

Het huidige stelsel van de dienstencheque is vanaf 1 januari 2004 van start gegaan. In het volgende punt zullen alle aspecten van dit systeem uitgelegd worden.



## 2.2. De dienstencheque

Het systeem voor het werken met dienstencheques heeft veel veranderingen ondergaan. Om een duidelijk beeld over de dienstencheque te geven, zal in dit deel uitleg worden gegeven over het systeem dat vanaf 1 januari 2004 is ingevoerd. Om de eindverhandeling over de dienstencheques actueel te houden, worden in hoofdstuk 3 de nieuwe regelingen en wijzigingen beschreven.

### 2.2.1. De definitie van de dienstencheque

Volgens art. 2 van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen<sup>21</sup> is een dienstencheque: “het betaalmiddel uitgegeven door een *uitgiftebedrijf*, waarmee de *gebruiker*, met de financiële steun van de Staat in de vorm van een consumptiesubsidie, een prestatie van *buurtwerken of –diensten* kan vergoeden die door een *erkende onderneming* wordt geleverd.”

In deze alinea worden de begrippen uitgelegd die in de definitie van de dienstencheque zijn opgenomen. Onder *uitgiftebedrijf* verstaat men het bedrijf dat de dienstencheques uitgeeft nadat ze een offerteaanvraag heeft ingediend bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening om toestemming te krijgen voor de uitgifte. *Buurtwerken of –diensten* zijn “banenscheppende activiteiten, met of zonder handelskarakter, die inspelen op individuele, persoonlijke of familiale noden”. De activiteiten hebben betrekking op thuishulp van huishoudelijke aard en laten zich gevoelen in het kader van het dagelijks leven. In de definitie wordt onder *gebruikers* verstaan de “natuurlijke personen die gebruik maken van de dienstencheque”. Het laatste begrip in de definitie is de *erkende onderneming*. Dit is de onderneming die buurtwerken of –diensten levert en die daarvoor erkend is door de federale overheid. Ze garandeert de gebruiker kwaliteit en veiligheid bij de uitvoering van de diensten. (de wet van

---

<sup>21</sup> gewijzigd bij de programmawet van 22 december 2003 en de programmawet van 9 juli 2004

20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen, gewijzigd bij Programmawet van 22 december 2003 én Programmawet van 9 juli 2004)

## 2.2.2. De doelgroep met betrekking tot de dienstencheque

### 2.2.2.1. De gebruikers van de dienstencheque

De gebruikers van de cheques zijn uitsluitend particulieren/natuurlijke personen die in België wonen. Zij kunnen een beroep doen op de werknemers van een erkende onderneming voor het laten uitvoeren van activiteiten van privé-aard. In punt 2.2.3 staan de taken beschreven die toegelaten zijn in het systeem van de dienstencheques.

Beroepsactiviteiten zoals het schoonmaken van een winkel en een dokterskabinet zijn niet toegelaten. Het uitvoeren van kleine klusjes zoals wc's herstellen, elektriciteit repareren, schilderen, behangen, tuin onderhouden etc. vallen ook buiten het systeem van de dienstencheques.([www.rva.be](http://www.rva.be))<sup>22</sup>

### 2.2.2.2. De werknemers in het stelsel van de dienstencheque

De regel is dat iedereen die ingeschreven is als werkzoekende in aanmerking komt voor het werken in het stelsel van de dienstencheques. De werknemer moet niet in het bezit zijn van een diploma. “Ben je nu inactief, en ontvang je werkloosheidsuitkeringen of een leefloon, dan kom je in aanmerking. Ben je nu gewoon thuis, zonder buitenhuiswerk en zonder uitkering, dan kom je eveneens in aanmerking. Maar je komt ook in aanmerking als je nu reeds deeltijds werkt, en bijvoorbeeld meer wil werken of eens iets anders wil doen. En je

---

<sup>22</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be) :Folder voor de *gebruikers* van de dienstencheques

komt zelfs in aanmerking, als je nu reeds soortgelijke activiteiten verricht, via het PWA-systeem of in het illegale circuit.” (www.rva.be)<sup>23</sup>

De werknemers die tewerkgesteld kunnen worden in het systeem van de dienstencheques kunnen in twee categorieën ingedeeld worden. We spreken hier over categorie A en categorie B. In artikel 2 van de gewijzigde wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen staat hierover het volgende:

- “De werknemers van categorie A zijn de werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques die meestal voor hun tewerkstelling met dienstencheques reeds een werkloosheidsuitkering, een leefloon of financiële sociale hulp ontvingen, en die tijdens hun tewerkstelling verder aanspraak blijven maken op een werkloosheidsuitkering, op leefloon of op financiële sociale hulp.
- De werknemers van categorie B zijn de werknemers die tewerkgesteld zijn met een arbeidsovereenkomst dienstencheques en die geen werknemer van categorie A zijn.”

Deze werknemers van categorie B moeten zich wel eerst als vrij werkzoekende inschrijven bij de gewestelijke bemiddelingsdiensten zoals de VDAB (Vlaanderen), de BGDA (Brussel), de FOREM (Wallonië) of het ARBEIDSAMT (Duitstalige Gemeenschap). Deze inschrijving is voor categorie B werknemers enkel een formaliteit en brengt geen bijkomende verplichtingen met zich mee.

Werknemers die tot categorie A behoren, kunnen een contract van *bepaalde* duur van maximum zes maanden bekomen met hun werkgever. Hierbij geldt dat elke begonnen prestatie minstens drie uren moet duren. Wanneer bijkomende uren worden aangeboden, zal de werknemer van categorie A deze uren moeten aanvaarden. De werkgever heeft de plicht om op de eerste gewerkte dag van de zevende maand de werknemer een contract van onbepaalde duur aan te bieden dat minstens halftijds is.

De werknemers die tot categorie B behoren, zijn niet onderworpen aan minima betreffende het aantal te presteren uren gedurende de eerste drie maanden (periode van bepaalde duur). Wanneer de werknemer deeltijds is tewerkgesteld, kan de wekelijkse arbeidsduur lager liggen

---

<sup>23</sup> www.rva.be :Folder voor de *werknemers* van de dienstencheques

dan één derde van de wekelijkse arbeidsduur van een voltijds tewerkgestelde. Op de eerste gewerkte dag van de vierde maand moet de werkgever zijn werknemer een contract aanbieden van onbepaalde duur. In tegenstelling tot de werknemers van categorie A, worden er geen minimaal aantal te presteren uren opgelegd.(art.7 septies en art.7 octies van de wet 20 juli 2001)

De wetgever heeft in artikel 3 van de wet van 20 juli 2001, ook nog enkele bijkomende regels ingevoerd. Zo mag je geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad zijn en mag je geen diensten leveren aan een gebruiker die deel uitmaakt van je gezin of dezelfde woonplaats heeft.

Belangrijk om te vermelden is dat de regelgeving in verband met de tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten van toepassing blijft. (“werken in het stelsel van de dienstencheque”, FOD werkgelegenheid, arbeid en sociaal overleg 2005)

Volgens de wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten wordt onder buitenlandse arbeidskrachten verstaan: alle arbeidskrachten die niet de Belgische nationaliteit bezitten. Om te kunnen werken in ons land moet de Belgische werkgever die de bedoeling heeft buitenlandse arbeidskrachten aan te werven, in het bezit zijn van een arbeidsvergunning. De buitenlandse werknemer zal op zijn beurt in het bezit moeten zijn van een arbeidskaart. Er zijn drie soorten arbeidskaarten namelijk *arbeidskaart A*, *arbeidskaart B* en *arbeidskaart C*. De Arbeidskaart A is een arbeidskaart voor onbepaalde tijd en die voor alle in loondienst uitgeoefende beroepen geldt. Ze wordt toegekend aan de buitenlandse onderdaan die, over een maximale periode van tien jaar wettig en ononderbroken verblijf onmiddellijk voorafgaand aan de aanvraag, bewijst dat hij vier jaar arbeid met een arbeidskaart B heeft verricht. Onder arbeidskaart B mag verstaan worden: een arbeidskaart voor bepaalde tijd, van ten hoogste twaalf maanden en beperkt tot de tewerkstelling bij één werkgever. De toekenning aan de werkgever van een arbeidsvergunning heeft automatisch tot gevolg dat de arbeidskaart B aan de betrokken werknemer wordt toegekend. De arbeidskaart C is de arbeidskaart voor bepaalde tijd en geldt voor alle in loondienst uitgeoefende beroepen. Indien de werknemer al in het bezit is van een arbeidskaart A of C, moet de werkgever geen arbeidskaart B aanvragen.

Op deze algemene regel zijn er echter uitzonderingen. In art.2 van het Koninklijk Besluit van 9 juni 1999 houdende de uitvoering van de wet van 30 april betreffende de tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten staat beschreven welke categorieën vrijgesteld zijn van de verplichting een arbeidskaart aan te vragen. De onderdanen van een Lidstaat van de *Europese Economische Ruimte*, de echtgenoot van een Belg en de in België erkende vluchteling zijn hier enkele voorbeelden van.

#### 2.2.2.3. De erkende onderneming/de werkgever

Volgens de folder “Werken in het stelsel van de dienstencheque” (FOD werkgelegenheid, arbeid en sociaal overleg 2005) bestaat er een lijst van ondernemingen die kunnen toetreden tot het dienstenchequesysteem. In deze lijst maakt men het onderscheid tussen commerciële en niet-commerciële ondernemingen. De commerciële ondernemingen kunnen handelsvennootschappen, schoonmaakbedrijven en burgerlijke verenigingen van commerciële aard zijn. De VZW's, OCMW's, PWA's, ziekenfondsen, gemeenten, invoegbedrijven, openbare centra voor maatschappelijk welzijn en bedrijven met een sociaal oogmerk behoren tot de categorie van de niet-commerciële ondernemingen. Belangrijk hierbij te vermelden is dat het gaat om bedrijven die de federale overheid erkend heeft. Deze erkenning is nodig om de kwaliteit en veiligheid van de geleverde diensten te waarborgen en geldt voor onbepaalde duur. In artikel 2 quinquis van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 staat dat de erkenning toegekend wordt voor onbepaalde duur. Indien een onderneming een erkenning aanvraagt voor activiteiten die niet uitdrukkelijk vermeld zijn in haar statuten wordt een erkenning van zes maanden toegekend. Deze erkenning gebeurt nadat de onderneming een aanvraag tot erkenning heeft ingediend bij de Erkenningscommissie Dienstencheques.

Bij de aanvraag voor de erkenning moet nog een dossier toegevoegd worden. Dit dossier bestaat uit:

1. “het uniek ondernemingsnummer, de identiteit/de handelsnaam, de woonplaats of de maatschappelijke zetel;
2. in voorkomend geval, de meest recente versie van de statuten;
3. een verklaring op eer die vermeldt dat de onderneming zich ertoe verbindt de erkenningsvoorwaarden, voorzien in artikel 52, § 2, 1ste, 2de en 3de lid van de wet, na te leven;
4. het financieel plan, indien het gaat om een onderneming in oprichting;
5. de identiteit en de volledige gegevens van de specifieke verantwoordelijke van de afdeling, wanneer de aanvraag betrekking heeft op een *sui-generis*-afdeling.”(artikel 2 sexies van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheque)<sup>24</sup>

De *sui-generis* afdeling is een extra afdeling binnen een onderneming die een erkenning aanvraagt voor het werken met dienstencheques. Het is een onderneming die niet alleen werknemers wil tewerkstellen in het kader van de dienstencheque, maar tegelijk ook voor andere activiteiten buiten het stelsel van de dienstencheque. (www.rva.be : “Gids voor ondernemingen”)

In het Koninklijk Besluit 12 december 2001 (gewijzigd) staat dat de aanvraag en het dossier onderzocht worden door het Secretariaat van de Erkenningscommissie en nadien doorgestuurd naar de Adviescommissie Erkenningen. Deze laatste zal de bevoegde minister advies geven over de erkenningsaanvragen. De beslissing ligt dus bij de minister. Nadat de minister beslist heeft over de erkenning, ontvangt de onderneming via de post de toekenning

---

<sup>24</sup> Gewijzigd bij:

- Koninklijk Besluit van 9 januari 2004 (gepubliceerd in BS 15 januari 2004)
- Koninklijk Besluit van 5 februari 2004 (gepubliceerd in BS 16 februari 2004)
- Koninklijk Besluit van 31 maart 2004 (gepubliceerd in BS 16 april 2004)
- Koninklijk Besluit van 14 juli 2004 (gepubliceerd in BS 22 juli 2004)
- Koninklijk Besluit van 10 november (gepubliceerd in BS 19 november 2004)

of weigering van de erkenning. Elke erkende onderneming krijgt een uniek erkenningsnummer. Dit hele proces duurt maximaal 4 maanden.

Zoals in de tweede alinea vermeld werd, moet de onderneming, om erkend te worden, akkoord gaan met de erkenningsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn:

1. een activiteit of een maatschappelijk voorwerp hebben dat minstens gedeeltelijk bestaat uit het leveren van buurtwerken of -diensten;
2. de onderneming moet de loons- en arbeidsvoorwaarden respecteren die zijn opgenomen in de wet van 20 juli 2001, in zijn uitvoeringsbesluiten en in de voor de onderneming geldende collectieve arbeidsovereenkomsten;
3. de onderneming verbindt zich ertoe de werknemers van categorie A voorrang te geven voor het bekomen van een voltijdse betrekking of een bijkomende deeltijdse betrekking waarvan de wekelijkse arbeidsduur hoger is dan die van de deeltijdse arbeidsregeling waarin de werknemers reeds werken;
4. op het ogenblik van de aanvraag, geen achterstallige belastingen, noch achterstallige bijdragen verschuldigd zijn aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid of de fondsen voor bestaanzekerheid. De bedragen waarvoor een aflossingsplan werd opgesteld dat werd geëerbiedigd, worden niet als achterstallen beschouwd;
5. voor de privé-ondernemingen, zich niet in staat van faillissement bevinden; onder zijn bestuurders, zaakvoerders, lasthebbers of personen bevoegd om verbintenissen aan te gaan voor de vennootschap, geen personen tellen aan wie het uitoefenen van dergelijke functies verboden is krachtens het Koninklijk Besluit nr. 22 van 24 oktober 1934 betreffende het gerechtelijk verbod aan bepaalde veroordeelden en gefailleerden om bepaalde ambten, beroepen of werkzaamheden uit te oefenen. Evenmin onder zijn bestuurders, zaakvoerders, lasthebbers of personen die bevoegd zijn om verbintenissen aan te gaan voor de vennootschap personen tellen die tijdens de periode van vijf jaar voorafgaand aan de erkenningsaanvraag, aansprakelijk gesteld zijn voor de verbintenissen of schulden van een gefailleerde vennootschap, in toepassing van de artikelen 35, 6°; 63ter, 123, tweede lid, 7° of 133bis van de gecoördineerde wetten op

de handelsvennootschappen. (artikel 2, §2 van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen)<sup>25</sup>

Tevens geldt er volgens artikel 2, §2 van dezelfde wet nog een speciale voorwaarde voor ondernemingen die werknemers tewerkstellen voor activiteiten binnen het systeem van de dienstencheques en tegelijk personeelsleden hebben voor andere activiteiten. Zij moeten een extra afdeling, de sui-generis-afdeling, oprichten. Ondernemingen die enkel met dienstencheques werken, zijn hiervan vrijgesteld.

In art.2 quater §2 van het gewijzigde Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques staat hierover nog het volgende. Het hebben van een sui-generis-afdeling, brengt met zich mee dat de erkende onderneming een specifieke verantwoordelijke moet aanstellen voor de afdeling. Ook zullen de activiteiten die in het kader van de dienstencheques worden uitgevoerd, afzonderlijk van de overige activiteiten geregistreerd moeten worden. Als laatste moet de onderneming geïdentificeerd kunnen worden als een erkende onderneming door haar erkenning zelf en haar publiciteit.

De erkende onderneming heeft enkele verplichtingen waaraan ze zich gedurende het werken in het stelsel van de dienstencheque moet houden. Deze verplichtingen staan opgesomd in artikel 2 quater, §4 van het gewijzigde Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. Zo zal ze nooit activiteiten, die gefinancierd worden met dienstencheques, mogen uitbesteden aan een andere onderneming. In overeenstemming met de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie mag de erkende onderneming geen werknemers of klanten direct of indirect discrimineren. Bijvoorbeeld: Een uitzendkantoor weigert een persoon aan te nemen om te werken in het stelsel van de dienstencheque omdat hij/zij een andere geloofsovertuiging heeft. Dit is een inbreuk op de wet en kan bestraft worden. De erkende onderneming moet er ook voor zorgen dat haar werknemers niet worden blootgesteld aan risico's in hun werkomgeving. Deze werkomgeving moet tevens billijk zijn. De afspraken in de collectieve arbeidsovereenkomst moeten gerespecteerd worden.

---

<sup>25</sup> Gewijzigd bij de programmawet van 22 december 2003 en de programmawet van 9 juli 2004



Indien de onderneming de erkenningsvoorwaarden en verplichtingen niet meer nakomt, heeft de minister volgens art. 2 septies, §1 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques, de macht om de erkenning te schorsen. Dit kan enkel na advies van de Commissie. De minister van Werk kan vervolgens de erkenning voor een duur van zes maanden schorsen. De schorsing kan wel opgeheven worden indien de onderneming het bewijs heeft geleverd dat ze opnieuw alle voorwaarden respecteert. De minister van Werk kan eveneens de erkenning intrekken indien de onderneming niet langer voldoet aan de vooropgestelde voorwaarden en in één van de volgende gevallen:

- “wanneer de onderneming aan het eind van de schorsingsperiode van de erkenning nog steeds niet voldoet aan alle vooropgestelde voorwaarden voor het verkrijgen van de erkenning;
- in geval van herhaling;
- wanneer de tekortkoming van de onderneming een zodanige vorm heeft aangenomen dat ernstig mag worden getwijfeld aan de goede trouw van de onderneming.” (artikel 2octies, §1 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001)

Bij het niet naleven van de *wettelijke of reglementaire voorwaarden* (zie volgende alinea), kan de RVA de terugbetaling van de dienstencheques aan de vragende onderneming verbieden. Ze heeft eveneens de macht om de onterecht toegekende tegemoetkomingen terug te vorderen van de onderneming. De erkende onderneming heeft voor het terugbetalen dertig dagen de tijd. ([www.rva.be](http://www.rva.be) : “Gids voor ondernemingen”)

De wettelijke of reglementaire voorwaarden zijn niet vervuld indien:

1. de onderneming die de buurtwerken of -diensten heeft laten uitvoeren niet erkend was of indien zij het was op basis van valse documenten of valse verklaringen;
2. de buurtwerken of -diensten verricht zijn op andere terreinen dan die voorzien door de wet;
3. het werk niet verricht is door een werknemer, die ingeschreven is in het personeelsregister en wiens arbeidsprestaties aangegeven zijn bij de RSZ, zoals bedoeld in artikel 3 van de wet.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be) : Brochure “Gids voor ondernemingen”

De erkende ondernemingen hebben volgens artikel 12 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 de verplichting om aan de RVA bepaalde gegevens in verband met de tewerkgestelde werknemers te bezorgen. Deze verplichting moet voor elk kwartaal gebeuren. De gegevens bevatten de volgende items:

- “Het in de loop van het kwartaal aantal aangesloten arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst:
  - naargelang het arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur dan wel andere types arbeidsovereenkomsten betreft;
  - naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
- Het op de laatste dag van het kwartaal lopende aantal arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst:
  - naargelang het arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur dan wel andere types arbeidsovereenkomsten;
  - naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
- Het aantal gepresteerde uren in dat kwartaal gedekt door een arbeidsovereenkomst dienstencheques.”

#### 2.2.2.4. Accor TRB<sup>27</sup>.

Dit is het bedrijf dat belast is met het beheer van de dienstencheques. Alvorens de gebruiker deze cheques kan bestellen aan Accor TRB, moet hij/zij zich inschrijven bij de uitgiftemaatschappij. De terugbetaling van de dienstencheques aan de erkende ondernemingen wordt ook door het bedrijf geregeld.

Ze probeert de beslissingnemers en de werknemers te helpen door oplossingen voor vereenvoudiging te bieden. Accor wil dat het menselijk kapitaal benut wordt en probeert met haar inspanningen de productiviteit en het welzijn op het werk te verbeteren.

---

<sup>27</sup> [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be)

### 2.2.3. De activiteiten in het stelsel van de dienstencheque

De dienstencheques kunnen niet voor alle activiteiten gebruikt worden. Het betreft hier enkel hulp van huishoudelijke aard<sup>28</sup>.

Er is een onderscheid tussen activiteiten die bij de gebruiker *thuis* plaatsvinden en die *buiten* het huis van de gebruiker plaatsvinden. (artikel 1 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001)

De eerste categorie omvat:

- schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen,
- wassen en strijken,
- kleine occasionele naaiwerken,
- bereiden van maaltijden

De tweede categorie van activiteiten zijn:

- boodschappendienst,
- mindermobielencentrale,
- strijken met inbegrip van kleine occasionele verstelwerken

In hetzelfde artikel worden nog twee belangrijke opmerkingen vermeld:

1. de boodschappendienst mag enkel gebruikt worden om de gebruiker van zijn dagdagelijkse behoefte te voorzien. Zo worden de aankoop van meubelen, huishoudtoestellen, audio-visuele toestellen, warme maaltijden en de periodieke bedeling van kranten en tijdschriften niet gezien als dagdagelijkse behoeften;
2. de minder-mobielen-centrale is een dienst die minder-validen onder begeleiding vervoert met de hulp van speciaal uitgeruste voertuigen. De Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer moet hiervoor een attest hebben gegeven aan de centrale.

---

<sup>28</sup> Artikel 2, §1, 3° van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen

## 2.2.4. De werking van de dienstencheque

### 2.2.4.1. Inschrijving bij Accor TRB

Zoals eerder gezegd is de dienstencheque een betaalmiddel dat uitgegeven wordt door Accor TRB. De gebruiker die wil profiteren van het systeem, moet volgens art.2 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 contact opnemen met een erkende onderneming. Op de website [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be) kan men de lijst van erkende ondernemingen vinden.

De gebruiker van de dienstencheque is verplicht zijn dienstencheques aan te kopen bij het uitgiftebedrijf. Dit kan enkel door zich eerst in te schrijven bij het uitgiftebedrijf. Deze inschrijving kan gebeuren via het internet, de post of fax. Binnen de week die volgt op de verzending van de inschrijving, ontvangt de gebruiker een bevestiging per post. Elke gebruiker krijgt hierbij ook nog een persoonlijk inschrijvingsnummer en een bankrekeningnummer toegestuurd.<sup>29</sup>

### 2.2.4.2. Bestelling van de dienstencheques

De gebruiker kan telkens niet minder dan 10 dienstencheques en per kalenderjaar niet meer dan 500 dienstencheques bestellen. De dienstencheques kosten 6,70 EUR<sup>30</sup> per stuk maar zijn fiscaal aftrekbaar (zie punt 2.2.4.4). De betaling van de cheques gebeurt via overschrijving of storting op het bankrekeningnummer dat in de bevestigingsbrief vermeld staat. Bij elke betaling moet het inschrijvingsnummer aanwezig zijn. (artikel 3, §2 KB 12 december 2001)

Maximum 5 werkdagen nadat het uitgiftebedrijf de betaling ontvangen heeft, zal de gebruiker, volgens artikel 4, de dienstencheques via de post ontvangen. Op de dienstencheque staat de naam van de gebruiker en de datum waarop de cheques uiterlijk moeten gebruikt worden. De geldigheid van de cheque voor de gebruiker loopt gedurende acht maanden na de uitgifte.

---

<sup>29</sup> [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be)

<sup>30</sup> Tussen mei 2003 en november 2004 betaalde de gebruiker 6,20 euro. Sinds december 2004 is dat bedrag 6,70 euro

Voor de erkende onderneming zijn de dienstencheques negen maanden na uitgifte geldig. (art.6 en art.7 Koninklijk Besluit 12 december 2001)

De wetgever heeft de gebruiker nog de mogelijkheid gegeven zijn dienstencheques om te ruilen of om een terugbetaling van zijn dienstencheques te krijgen. In de volgende tabel zijn de verschillende mogelijkheden opgenomen.

Tabel 1:Omruilen en terugbetaling van de dienstencheques

	<b>Omruilen</b>	<b>Kosten</b>	<b>Terugbetaling</b>	<b>kosten</b>
<b>Verloren of gestolen dienstencheques</b>	ja	€0,25 /cheque	Ja	€0,25 /cheque
<b>Niet-gebruikte nog geldige dienstencheques</b>	ja	€0,25 /cheque	Ja	€0,25 /cheque
<b>Niet-gebruikte dienstencheques die minder dan 6 maanden verlopen zijn</b>	ja	€0,25 /cheque	neen	/
<b>Niet-gebruikte</b>	neen	/	neen	/

bron:www.dienstencheques.be

Zoals in de tabel gezien kan worden, zal de gebruiker de terugbetaling tijdens de geldigheidsperiode moeten aanvragen. Wanneer de terugbetaling gevraagd wordt na 31 december van het jaar van aankoop, dit is dus als door het uitgiftebedrijf een fiscaal attest werd afgeleverd aan de gebruiker, kan slechts 70% van de aankoopprijs terugbetaald worden. De gebruiker kan de omruiling vragen van niet-gebruikte, geldige dienstencheques of van dienstencheques waarvan de geldigheidsduur nog geen zes maanden is verstreken. Deze dienstencheques worden vervangen door nieuwe dienstencheques met een nieuwe geldigheidsduur van acht maanden voor de gebruiker en negen maanden voor de onderneming. Voor gestolen of verloren dienstencheques kunnen de gebruikers omruiling en terugbetaling vragen. De verwerkingskosten bij het omruilen of terugbetalen bedragen 0,25 EUR per cheque.(artikel 3, §3)

#### 2.2.4.3. Het gebruik

De erkende onderneming stuurt één van haar werknemers voor het uitvoeren van de gevraagde dienst. Per gepresteerd uur (een begonnen uur = een gepresteerd uur) betaalt de gebruiker de werknemer met een dienstencheque op het ogenblik dat de dienst wordt uitgevoerd. De praktische modaliteiten zoals datum, frequentie, werknemer en tijdstip van de uitvoering van de gevraagde diensten worden overeengekomen tussen de erkende onderneming en de gebruiker. De dienstencheques zijn niet geschikt voor de betaling van de verplaatsingskosten. De gebruiker zal hiervoor een ander betalingsmiddel moeten zoeken.<sup>31</sup>

In artikel 6 en 7 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 staat dat de gebruiker de cheques moet ondertekenen en van een datum voorzien. Vervolgens vult de werknemer op zijn beurt de dienstencheques aan en ondertekent ze. Deze aanvullingen zijn: naam, voornaam en identificatienummer voor de sociale zekerheid. Nadien moet de werknemer de dienstencheques aan zijn/haar werkgever (erkende onderneming) overhandigen. Deze laatste vult de cheques verder aan en stuurt ze naar Accor TRB (zie punt 2.2.4.5). Het is belangrijk dat zowel de gebruiker als de erkende onderneming rekening blijven houden met de geldigheidsduur van de cheques. Deze geldigheidsduur is respectievelijk acht maanden en negen maanden vanaf de uitgiftedatum.

#### 2.2.4.4. De kostprijs<sup>32</sup>

In het eindwerk is reeds aangehaald dat de aankoop van dienstencheques fiscaal aftrekbaar is. Voor dienstencheques, aangekocht vanaf 1 januari 2004, kan de gebruiker genieten van een belastingvermindering van 30% op de totale aankoopwaarde van de dienstencheques. Voor het aanslagjaar 2005 (inkomsten 2004) is de hoogte van het aftrekbare bedrag vastgelegd op

---

<sup>31</sup> [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be)

<sup>32</sup> [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be)

2.200 EUR en voor het jaar 2006 (inkomsten 2005) op 2.250 EUR. De kostprijs van een dienstencheque zal daardoor 4,69 EUR zijn voor de belastingplichtige gebruiker.

Voor dienstencheques die zijn aangekocht vóór 1 januari 2004 (inkomsten 2003) geldt er geen vast belastingaftrekpercentage. Het percentage is afhankelijk van de belastingschaal waarin de gebruiker van de dienstencheque valt. Voor het aanslagjaar 2004 is de hoogte van het aftrekbare bedrag vastgelegd op 2.140 EUR.

#### 2.2.4.5. De terugbetaling aan de erkende onderneming

De erkende onderneming heeft de taak om de verkregen dienstencheques verder aan te vullen. Deze aanvulling houdt in dat de werkgever de naam van de onderneming, het erkenningsnummer, het adres, de naam van de verantwoordelijke persoon of minstens het erkenningsnummer vermeld op de cheque. De erkende onderneming moet de dienstencheque nog handtekenen en ze per aangetekende of gewone zending (minimaal 20 cheques) terugsturen naar Accor TRB. Hierbij moet het afscheurstrookje telkens bewaard worden door de erkende onderneming en is ze verplicht om bij elke zending een volledig ingevuld afgifteborderel op te sturen.<sup>33</sup> Vervolgens zal Accor TRB (artikel 8 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001) de cheques terugbetalen nadat ze de aanwezigheid van de verplichte vermeldingen en de geldigheidstermijn heeft nagekeken. De terugbetaling zelf zal binnen tien werkdagen gebeuren op de bankrekening van de erkende onderneming. Accor TRB krijgt van de overheid een tegemoetkoming van 14,30 EUR. De overheidstegemoetkoming, met andere woorden het bij te passen verschil, bedraagt:

- 17,36 euro van mei 2003 tot juni 2004;
- 14,80 euro van juli 2004 tot november 2004;
- 14,30 euro vanaf december 2004.

---

<sup>33</sup> [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be)

Dit bedrag vermeerderd met de 6,70 EUR van de aankoop zal Accor TRB terugbetalen aan de erkende onderneming. Dit maakt dat vanaf 20 juli 2004 de erkende onderneming een totaalbedrag van 21 EUR<sup>34</sup> krijgt. Dit bedrag wordt gebruikt om de werknemer te betalen.

## 2.2.5. De arbeidsovereenkomst<sup>35</sup>

### 2.2.5.1. Definitie

Volgens artikel 7 bis van de wet van 20 juli 2001 is een arbeidsovereenkomst dienstencheques “een arbeidsovereenkomst via dewelke een werknemer zich ertoe verbindt om, onder leiding van een erkende werkgever en tegen vergoeding, arbeidsprestaties te verrichten die recht geven op de toekenning van een dienstencheque.”

### 2.2.5.2. Algemeen

In artikel 7 ter staat dat de arbeidsovereenkomst dienstencheques een speciale arbeidsovereenkomst is voor werknemers die in het stelsel van de dienstencheques werken. Deze arbeidsovereenkomst wordt voornamelijk geregeld door de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten. Dit houdt in dat het kan gaan om een contract voor zowel bepaalde duur als onbepaalde duur en zowel voltijds als deeltijds kan zijn. In de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen afdeling 2 staan echter nog een aantal regelingen die specifiek voor de arbeidsovereenkomst dienstencheques gelden.

---

<sup>34</sup> Tussen mei 2003 en juni 2004 bedroeg het totale bedrag van de dienstencheque dat het uitgitebedrijf aan de onderneming betaalt, 23,56 euro. Sinds juli 2004 is dat bedrag 21,00 euro

<sup>35</sup> Wet van 20 juli 2001



### 2.2.5.3. Specifieke regelingen

In artikel 7 quater staat hierover het volgende. Wanneer werknemer en werkgever de bedoeling hebben om een arbeidsovereenkomst te sluiten, moeten ze dit schriftelijk via een overeenkomst vastleggen. Deze vastlegging gebeurt uiterlijk op het moment dat de werknemer voor de eerste keer zijn diensten levert voor de erkende onderneming. Uiterlijk binnen twee werkdagen na indiensttreding moet de arbeidsovereenkomst dienstencheques voor iedere werknemer afzonderlijk en schriftelijk worden gesloten.

De arbeidsovereenkomst zelf moet niet alleen de identiteit van de partijen en het erkenningsnummer van de werkgever bevatten maar ook begin- en einddatum van de uitvoering van de overeenkomst. De vermelding van de einddatum zal natuurlijk enkel verplicht zijn wanneer het een contract is van bepaalde tijd. In art. 7 quinquies van de wet 20 juli 2001 staat ook nog dat zowel werkrooster als arbeidsduur moeten vermeld worden in de arbeidsovereenkomst. Voor een contract van *onbepaalde duur* geldt nog een bijkomende regelgeving in verband met de werkrooster. In de overeenkomst moet dan vastgelegd worden hoe en binnen welke termijn de werknemer op de hoogte moet gebracht worden van zijn/haar werkrooster. Indien er geen specifieke bepaling hieromtrent is opgenomen in de overeenkomst, moet de uurregeling ten minste zeven dagen vooraf aan de werknemer gemeld worden.

Voor een arbeidsovereenkomst dienstencheques, gesloten voor *bepaalde tijd*, geldt een speciale regeling. Ze kan een proefperiode bevatten van drie dagen waarna zowel werkgever als werknemer de arbeidsovereenkomst kan beëindigen zonder opzegging of vergoeding. Wanneer werkgever of werknemer het contract ééenzijdig willen beëindigen, moeten ze de opzeggingstermijn van zeven dagen respecteren. (artikel 7 sexies)

## 2.2.6. Het loon en de arbeidsduur

### 2.2.6.1. Algemeen

De collectieve arbeidsovereenkomsten, gesloten op ondernemingsniveau of in het Paritair Comité waaronder de onderneming valt, beïnvloeden zowel het loon als de maximale en minimale arbeidsduur.<sup>36</sup>

In de folder “Werken in het stelsel van de dienstencheques” (FOD werkgelegenheid, arbeid en sociaal overleg 2005) staat dat er in de praktijk verschillende Paritaire Comités zijn. Wanneer de onderneming zich beperkt tot het uitvoeren van één activiteit binnen het stelsel van de dienstencheque, zal het betrokken Paritair Comité van toepassing zijn. Bijvoorbeeld een onderneming die enkel schoonmaakwerk aanbiedt, zal onder het PC van de schoonmaaksector vallen. Wanneer een bepaalde onderneming verschillende soorten activiteiten uitvoert, behoort ze tot het Paritair Comité 322.01. De onderneming is dan verplicht om een sui-generis-afdeling op te richten.

### 2.2.6.2. Het loon

De hoogte van het loon is afhankelijk van de collectieve arbeidsovereenkomst gesloten in het Paritair Comité waartoe de erkende onderneming valt. Naast deze algemene regel gelden er ook drie bijzondere regels. Men maakt hierbij het onderscheid tussen werknemers die werken voor een uitzendkantoor, voor een werkgever die niet onder een actief Paritair Comité ressorteert en voor een openbare instelling.

Voor de eerste en de tweede groep wordt het loon voorlopig bepaald door het Koninklijk Besluit betreffende de dienstencheques. Voor de laatste groep moet men kijken naar het stelsel van de contractuelen bij de gemeenten en de OCMW's. De lonen kunnen dan

---

<sup>36</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be) :Folder voor werknemers van de dienstencheque

verschillen van gemeente tot gemeente.<sup>37</sup> In art. 9 quater van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 staat het volgende. Voor de eerste en de tweede groep zijn de bruto uurlonen 8,32 EUR voor een anciënniteit van minder dan 1 jaar, 8,66 EUR voor ten minste 1 jaar anciënniteit en 8,77 EUR per gepresteerd uur voor ten minste 2 jaren anciënniteit. Deze lonen worden volgens §3 van datzelfde artikel gekoppeld aan het indexcijfer van de consumptieprijzen.

### 2.2.6.3. De arbeidsduur

Indien werkgever en –nemer onder het Paritair Subcomité 322.01 vallen, geldt er een wekelijks maximum van achtendertig arbeidsuren.(artikel 9 ter )

Voor het bepalen van de minimumduur wordt er een onderscheid gemaakt tussen werknemers van categorie A en die van categorie B. Als je als werknemer onder categorie A valt, mag de werkperiode niet minder dan drie uren duren. Van deze regel kan afgeweken worden tijdens de eerste zes maanden. De partijen kunnen dan een arbeidsovereenkomst sluiten voor deeltijdse arbeid waarbij haar wekelijkse arbeidsduur ten minste (minder dan) één derde van de wekelijkse arbeidsduur van een voltijds tewerkgestelde is. De wet voorziet geen minimumduur voor werknemers van categorie B. De werkperiode kan korter zijn dan drie uren. Wanneer de categorie B werknemers deeltijds tewerkgesteld zijn dan mag de wekelijkse arbeidsduur korter zijn dan één derde van die van een voltijds tewerkgestelde.(art. 7 septies en art. 7 octies wet 20 juli 2001)

---

<sup>37</sup> [www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be) : “Werken in het stelsel van de dienstencheque”

### 2.2.7. De verzekering en de sociale zekerheid<sup>38</sup>.

De werknemer die via het stelsel van de dienstencheques tewerkgesteld is bij een erkende onderneming, is volledig gedekt voor arbeidsongevallen en ongevallen van of naar het werk. De aansprakelijkheid van de werknemer voor het veroorzaken van schade geldt enkel wanneer er sprake is van een zware fout, van opzet of het regelmatig plegen van een lichte fout. De werknemer zal in deze drie gevallen de veroorzaakte schade moeten betalen. In de overige gevallen is de erkende onderneming verantwoordelijk voor de schade die haar werknemer veroorzaakt bij de gebruiker via de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid. De erkende onderneming zal dus moeten betalen voor de veroorzaakte schade.

De regels van de verschillende takken van de sociale zekerheid gelden ook voor werknemers die via het stelsel van de dienstencheques tewerkgesteld zijn. Net zoals werknemers met een arbeidsovereenkomst hebben ze recht op ziekte- en invaliditeitsverzekering, jaarlijks verlof en alle andere voordelen.

---

<sup>38</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be)

## Hoofdstuk 3: Nieuwe en toekomstige regelingen

Omdat het thema van dienstencheques zeer actueel is, is het nodig om een extra hoofdstuk op te nemen in het eindwerk. In dit hoofdstuk worden alle nieuwe regelingen en wijzigingen opgenomen die na het schrijven van hoofdstuk 2 zijn doorgevoerd. Op deze manier wordt getracht een zo volledig mogelijk beeld te geven over het systeem van de dienstencheque.

### 3.1. Dienstencheques voor zwangere vrouwen

#### 3.1.1. Inleiding

In de Programmawet van december 2005 wil men de combinatie van het professionele leven en het privé-leven van zelfstandigen vergemakkelijken. Deze nieuwe regeling in verband met de dienstencheque is opgenomen in het Koninklijk Besluit van 17 januari 2006 tot invoering van een stelsel van uitkeringen voor moederschapshulp ten gunste van vrouwelijke zelfstandigen en tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. Zo kunnen vrouwelijke zelfstandigen sinds 1 januari 2006 dienstencheques toegekend krijgen voor moederschapshulp.

#### 3.1.2. De zelfstandige

Volgens art. 1 van het Koninklijk Besluit van 17 januari 2006 komt “elke vrouwelijke zelfstandige, helpster of meewerkende echtgenote onderworpen aan het sociaal statuut der zelfstandigen krachtens Koninklijk Besluit nr. 38 en die sociale bijdragen verschuldigd is,” in aanmerking voor de moederschapshulp met dienstencheques.

De moederschapshulp houdt in dat de in de vorige alinea bedoelde zelfstandige vrouw 70 dienstencheques krijgt. De aankoopprijs wordt volledig ten laste genomen door het sociaal verzekeringsfonds waarbij de zelfstandige is aangesloten. (artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 17 januari 2006)

### 3.1.3. De voorwaarden

Artikel 3 van hetzelfde Koninklijk Besluit vermeldt dat wanneer de vrouwelijke zelfstandige haar activiteit herneemt na de geboorte van haar kind of kinderen, ze recht heeft op de dienstencheques als ze beantwoordt aan enkele voorwaarden.

Deze voorwaarden zijn:

- “ze moet onderworpen zijn geweest aan het sociaal statuut der zelfstandigen tijdens de twee kwartalen die het kwartaal van haar bevalling zijn voorafgegaan;
- ze moet in orde zijn met de verschuldigde sociale bijdragen die betrekking hebben op de twee kwartalen voorafgaand aan het kwartaal van de bevalling;
- ze moet onderworpen blijven aan voornoemd sociaal statuut tot de toekenning van de hulp en in orde zijn met de vereffening van de bijdragen van het kwartaal waarin de bevalling zich voordoet;
- ze moet een aanvraag tot moederschapshulp indienen bij het sociaal verzekeringsfonds ten vroegste vanaf de zesde maand van de zwangerschap en ten laatste op het einde van de zesde week na de bevalling;
- de pasgeborene moet het voorwerp uitmaken van een inschrijving in het Belgisch Rijksregister der natuurlijke personen in het gezin van de moeder na zijn geboorte tot de toekenning van de moederschapshulp;
- bovendien moet het kind geboren zijn vanaf 1 januari 2006.” (art.3 Koninklijk besluit 17 januari 2006)

### 3.1.4. Wijzigingen in het KB van 12 december 2001

Voor de dienstencheques voor zwangere zelfstandige vrouwen gelden op uitzondering van een paar regels dezelfde regels als voor de gewone dienstencheque. Deze uitzonderingen hebben betrekking op de terugbetaling van de dienstencheques. In artikel 6 van het Koninklijk Besluit van 17 januari 2006 staat dat de zelfstandige zwangere vrouwen geen terugbetaling kunnen aanvragen voor dienstencheques die nog niet gebruikt werden of voor verloren dienstencheques.

Art. 7 van het Koninklijk Besluit vermeldt dat het uitgiftebedrijf geen fiscaal attest overmaakt aan de gebruikers. Dit houdt in dat de zelfstandige vrouw niet kan profiteren van het fiscaal voordeel. Wat logisch is vermits ze niet bijdraagt in de aankoop van de dienstencheques. De betaling gebeurt door het sociaal zekerheidsfonds en niet door de zelfstandige vrouw.

## 3.2. De elektronische dienstencheque

### 3.2.1. Inleiding<sup>39</sup>

In januari 2006 is de overeenkomst met Accor getekend voor het opstarten van de elektronische dienstencheque. Op 1 september moet het systeem toegankelijk zijn voor alle erkende ondernemingen. De lancering van het nieuwe systeem wordt voorafgegaan door een pilootfase van drie maanden die van start gaat op 1 juni 2006. De ondernemingen die willen deelnemen aan deze pilootfase moeten ten laatste tegen 30 januari 2006 dit doorgeven aan Accor. Samen met de RVA beslist Accor welke ondernemingen uiteindelijk mogen deelnemen aan de pilootfase. Accor maakt wel duidelijk dat de kandidaat-ondernemingen zich bewust moeten zijn van de grote mate van betrokkenheid die van hen gevraagd zal worden gedurende de testfase.

---

<sup>39</sup> Persoonlijke communicatie, Muriel Vochten op 9 februari 2006

In een artikel van de Standaard (Anon 2006) staat dat de dienstenonderneming Kluster uit Genk officieel de toezegging heeft gekregen van Accor en de RVA om in juni 2006 te starten met de elektronische dienstencheques als proeffase.

De meningen van de onderzochte ondernemingen over de elektronische dienstencheque worden in hoofdstuk 5 beschreven.

### 3.2.2. Wettelijke bepalingen

Het koninklijk Besluit van 10 november 2005 beschrijft enkele aanvullingen voor het Koninklijk Besluit betreffende de dienstencheques. Zo zal de onderneming die gebruik wil maken van de dienstencheques in gedematerialiseerde vorm verplicht blijven om de papieren dienstencheque te gebruiken. De twee systemen blijven dus langs elkaar bestaan.

### 3.2.3. Werking

Volgens dhr. Eric Visscher van Kluster bestaat officieel de elektronische dienstencheque nog niet, maar is de cheque wel in aantocht. Accor heeft Kluster enkel ingelicht over de voornaamste principes en uitgangspunten maar de concretisering is niet duidelijk voor Kluster. Tot op heden heeft Accor geen officiële documenten vrijgegeven omdat het systeem nog altijd niet op punt staat.



### 3.3. Wijzigingen in het Koninklijk Besluit betreffende de dienstencheques

Onder dit punt zullen de wijzigingen aangehaald worden die opgenomen zijn in het *Koninklijk Besluit van 5 maart 2006*.

#### 3.3.1. Activiteiten

In artikel 1 van het Koninklijk Besluit van 5 maart 2006 worden de activiteiten boodschappendienst en mindermobielen centrale duidelijker omschreven. Het artikel spreekt over boodschappen doen en begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit.

#### 3.3.2. Bijkomende voorwaarden voor erkenning

Het doel voor het opleggen van deze bijkomende voorwaarden is de mogelijkheid hebben om de onderneming beter op te volgen en om misbruiken proberen te voorkomen.

De bijkomende voorwaarden zijn:

1. “de onderneming die activiteiten uitvoert in het kader van begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit verbindt zich ertoe te controleren dat voor die activiteiten enkel prestaties worden geleverd ten gunste van de gebruikers in art. 1 , derde lid van het Koninklijk Besluit van 5 maart 2006;
2. de onderneming verbindt zich ertoe om in het kader van buurtwerken of –diensten alleen activiteiten uit te voeren die toegelaten zijn in de beslissing tot erkenning;
3. de onderneming verbindt zich ertoe om reeds tijdens de periode van twaalf maanden die ingaat op de ingangsdatum van de erkenning, dienstencheques voor betaling over te maken aan het uitgiftebedrijf en om na afloop van deze periode tijdens elke nieuwe periode van twaalf maanden dienstencheques voor betaling over te maken aan het uitgiftebedrijf.”( artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 5 maart 2006)

### 3.3.3. De onderneming met onaangepaste statuten en ondernemingen in oprichting

Volgens artikel 3 van het Koninklijk Besluit van 5 maart kan in afwijking van de toekenning van een erkenning voor onbepaalde duur een erkenning toegekend worden voor een duur van 12 maanden in plaats van zes maanden. Deze wijziging geldt voor ondernemingen die een erkenning aanvragen voor activiteiten die niet uitdrukkelijk vermeldt staan in hun statuten. Deze ondernemingen moeten hun statuten aanpassen en binnen een termijn van negen maanden (in plaats van drie maanden) na de ingangsdatum van de erkenning voor twaalf maanden aan het Secretariaat bezorgen.

Voor de ondernemingen in oprichting wordt dezelfde erkenningsprocedure ingevoerd als voor de ondernemingen met onaangepaste statuten. Deze nieuwe regel kan teruggevonden worden in §5 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

### 3.3.4. De rapportageverplichting aan de RVA

Artikel 12 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 wordt volledig vervangen door artikel 13 van het Koninklijk Besluit van 5 maart 2006. Deze wijziging houdt in dat de RVA slechts jaarlijks gegevens opvraagt bij de erkende ondernemingen voor de evaluatie zoals die voorzien is in de wet van 20 juli 2001. Deze gegevens hebben betrekking op:

- “het in de loop van het vorige jaar gesloten arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst:
  - naargelang het arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur dan wel andere types arbeidsovereenkomsten betreft;
  - naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
- het op de laatste dag van het vorig jaar lopende aantal arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst:

- naargelang het arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur dan wel ander types arbeidsovereenkomsten;
- naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
- het aantal gepresteerde uren in het vorige jaar gedekt door een arbeidsovereenkomst dienstencheques.”

De evaluatie zal gebeuren onder hetzelfde schema als het vorige, met een paar aanpassingen:

- een aantal cijfers zullen per regio gesplitst worden;
- men zal een poging doen om de uitstroom te meten;
- de kostprijs, rekruteringsmogelijkheden en eventuele wachtlijsten zullen onderzocht worden.

### 3.3.5. Andere wijzigingen

In artikel 8 van het Koninklijk Besluit van 5 maart 2006 staat dat de ondernemingen de mogelijkheid hebben om prestaties van minder dan één uur voor rekening van één gebruiker te groeperen tot een volledig arbeidsuur. De voorwaarde is wel dat het overhandigen van de dienstencheque aan de werknemer gebeurt na volledige prestatie van het overeenkomstige uur.

Het model van de dienstencheque wordt volgens art. 14 van het Koninklijk Besluit van 5 maart 2006 beperkt aangepast en er worden ook enkele tekstwijzigingen aangebracht.

## 3.4. Kinderopvang

### 3.4.1. Inleiding

In het eerste systeem van de dienstencheque, onder minister van Werkgelegenheid Laurette Onckelinx, behoorde kinderopvang tot de toegelaten activiteiten. Toch beperkte Vlaanderen zich tot de activiteit huishulp van huishoudelijk karakter. In het tweede systeem onder Frank Vandenbroucke kon enkel huishulp van huishoudelijk karakter uitgevoerd worden. De Gemeenschappen en Gewesten hadden wel de mogelijkheid om de activiteiten uit te breiden.

Om een duidelijk beeld te krijgen van de problematiek rond kinderopvang worden de verschillende fases chronologisch weergegeven.

### 3.4.2. Vóór het Decreet van 7 mei 2004

Over de uitbreiding tot kinderopvang was heel veel discussie. Renaat Landuyt toenmalig Vlaams minister van Werkgelegenheid was een hevige voorstander voor de uitbreiding naar kinderopvang. De minister vond dat er een grote vraag was naar flexibele buitenschoolse opvang waaraan de non-profitsector niet kon voldoen. Hij wou dienstencheques invoeren in de opvangsector om het bestaande aanbod uit te breiden en makkelijker toegankelijk te maken. In het artikel van Knack (Anon 2003) benadrukte hij wel dat een erkenning van Kind & Gezin noodzakelijk is. Zijn laatste argument was dat door meer en flexibeler kinderopvang, de ouders zelf flexibeler kunnen werken en dus sneller kunnen ingezet worden in het bedrijfsleven.

De tegenstanders van de uitbreiding vreesden dat de commercialisering van de zorgsector ertoe zou leiden dat de kwaliteit van de geboden diensten afneemt. Ze meenden dat de commerciële sector minder professioneel werkt, minder efficiënt werkt en duurder is. Volgens hen zijn de uitzendkrachten onvoldoende geschoold en hebben ze te weinig expertise en ervaring. Ze stelden voor dat de regering extra middelen zou investeren in de non-

profitsector. Deze sector haalde aan dat door de commercialisering van de zorgverlening het risico bestaat dat men tot Amerikaanse toestanden gaat komen. Het gevolg is dat enkel wie veel geld heeft kinderopvang aan huis zal kunnen betalen. De andere groep van gezinnen moeten het dan stellen met de bestaande middelen die beperkt zijn.

Ondanks hevige kritiek van de zorgsector en minister Byttebier meldt op 20 december 2003 een artikel (Anon 2003) dat het *ontwerp* van decreet om de dienstencheques in de kinderopvang te gebruiken is goedgekeurd door de Vlaamse regering. De regering heeft 13,8 miljoen euro voorzien voor de uitbouw van het systeem van de dienstencheque.

Dit decreet was enkel een ontwerp en moest nog goedgekeurd worden. Hannes Cattebeke (2004) schrijft in een artikel dat na de goedkeuring van de Vlaamse Regering de afdeling Wetgeving van de Raad van State verklaarde dat de Vlaamse Overheid niet bevoegd is voor dit soort tewerkstellingsregel. De Vlaamse regering was dus verplicht om het ontwerp aan te passen.

Een ander artikel in het magazine “Thuiszorg” (Anon 2004) vermeldt dat de Vlaamse regering besliste om een eigen Vlaams systeem van de dienstencheques uit te werken. Hierbij wou ze de activiteiten die in het kader van de dienstencheque konden uitgevoerd worden, uitbreiden met kinderopvang aan huis en zorg voor ouderen, zieken en gehandicapten. Een gevolg was dan wel dat commerciële ondernemingen en interimbureau’s konden toetreden tot de zorgsector. Het Platform voor Solidaire Zorg verzette zich tegen deze commercialisering van de zorgsector. Een ander gevolg van de dienstencheques is dat zowel minder-begoeden als begoeden evenveel zullen moeten betalen waardoor in verhouding de minder-begoeden een groter deel van hun inkomen moeten besteden aan zorg.

Ondanks al de tegenstand schrijft Koenraad De Wolf (2004): “Op 3 maart 2004 hakte de Vlaamse regering de knoop door. De uitzendkantoren kunnen kinderopvang aanbieden gedurende de eerste twee jaar evenwel alleen als experiment in één Vlaamse provincie en in

één grote stad.”<sup>40</sup> De uitzendbureaus vinden dat op deze manier hen de toegang tot de kinderopvang onaantrekkelijk wordt gemaakt. Volgens hen is het onmogelijk om een werkbare omzet te realiseren. Ze menen dat onder het mom van kwaliteitsbewaking het beleid de bestaande ondernemingen wil beschermen.

### 3.4.3. Bepalingen van het decreet

De Vlaamse regering heeft op 7 mei 2004 een decreet gestemd met betrekking tot de kinderopvang aan huis. De ondernemingen kunnen volgens art. 2 van het decreet de volgende ondernemingen zijn:

- “Een door Kind & Gezin erkende crèche of initiatief voor buitenschoolse opvang;
- diensten voor gezinszorg erkend door de Vlaamse Gemeenschap;
- een rechtspersoon wiens doel of activiteit geheel of gedeeltelijk bestaat uit het instaan voor kinderopvang.”

Artikel 12 van het decreet van 7 mei 2004 vermeldt nog een belangrijke opmerking. De nieuwe ondernemingen kunnen bij wijze van experiment slechts een erkenning krijgen van twee jaar. Na deze twee jaar worden de ondernemingen geëvalueerd en kunnen ze een definitieve erkenning krijgen. De regering heeft dit initiatief ook nog eens geografisch beperkt tot één provincie en één grootstedelijk gebied.

Deze ondernemingen moeten wel erkend worden door Kind & Gezin. Bovendien moeten de ondernemingen aan bepaalde voorwaarden voldoen. Een eerste voorwaarde is dat de onderneming moet nagaan of de woning van de gebruiker voldoende veilig en hygiënisch is. Als tweede voorwaarde geldt dat één werknemer nooit meer dan vijf kinderen tegelijk mag opvangen. De ondernemingen moeten ook schriftelijke afspraken maken met zowel gebruiker als werknemer. Enkele voorbeelden zijn: het aantal kinderen dat wordt opgevangen, de bereikbaarheid van de gebruiker, de opvangmomenten, de opvangduur en de huishoudelijke

---

<sup>40</sup> Decreet van 7 mei 2004 houdende de toekenning van dienstencheques voor kinderopvang.

taken die de werknemer desgevallend uitvoert. De werknemer moet een attest hebben van goed zedelijk gedrag. Er moet tevens een bewijs van verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor de werknemer en een rechtsbijstandsverzekering aanwezig zijn. De laatste voorwaarde is dat het de onderneming is die op basis van een functieomschrijving instaat voor de selectie van haar werknemers. De onderneming moet de werknemers ook bijscholen en vormen. (artikel 8 van het decreet van 7 mei 2004)

Volgens artikel 9 moet de werknemer voorafgaand aan zijn tewerkstelling een opleiding kinderopvang gevolgd hebben die erkend is door Kind & Gezin. Deze verplichting vervalt indien de werknemer al een erkende opleiding kinderopvang heeft doorlopen.

Het doel van de Vlaamse Regering is de uitbreiding van het aanbod van kinderopvang, met name in de woning van de gebruiker zelf. De Regering wil de gezinnen die gebruik maken van deze kinderopvang een tegemoetkoming geven in de kosten.(artikel 3 decreet van 7 mei 2004). Opmerkelijk is wel dat tot op heden nog altijd geen uitvoeringsbesluiten zijn verschenen. Maar in de laatste maanden van 2005 is het thema opnieuw actueel geworden.

#### 3.4.4. Ná de regeringswissel op Vlaams niveau

Vanaf september 2005 laait de problematiek rond flexibele kinderopvang weer op in de nieuwe Vlaamse Regering. De VLD is een grote voorstander van dienstencheques voor kinderopvang. Ze vinden dat minister van Welzijn, Inge Vervotte, er snel werk van moet maken. Opmerkelijk is wel dat de nieuwe Vlaamse minister van Werk en partijgenoot van Renaat Landyt, Frank Vandenbroucke, volgens een artikel in De Standaard (Anon 2005) “huiverachtig tegenover het uitbreiden van dienstencheques voor kinderopvang staat. Hij vindt de dienstencheques voor individuele kinderopvang te duur.” De minister vindt het ook zeer twijfelachtig of dienstencheques de meest rationele manier zijn om flexibele opvang te creëren. Ook minister Vervotte vindt de dienstencheque voor kinderopvang te duur. In november heeft de Vlaamse regering volgens een artikel in De Tijd (Elsa 2005) een overleg over de dienstencheques gepland. Ze heeft wel aangekondigd dat er 3.000 extra plaatsen

komen in de kinderopvang waarvan een honderdtal in de flexibele kinderopvang. Maar over de dienstencheque spreekt ze niet.

In een artikel in het Laatste Nieuws (Luc Van Der Kelen 2005) staat dat het voorstel voor kinderopvang met dienstencheque uitgesteld wordt. Minister-president Yves Leterme wil dat eerst de beheersbaarheid en de betaalbaarheid van het systeem nagegaan worden. Het is volgens hem niet de bedoeling om na enkele maanden te constateren dat het project niet haalbaar is.

In de maanden november en december 2005 blijft het politieke steekspel verdergaan. In een artikel (Bart Dobbelaere, 2005) staat dat minister Vervotte enkel dienstencheques wil gebruiken voor 's nachts en voor zieke kinderen. De VLD antwoordt dan weer dat ze daarmee geen genoeg kan nemen. De CD&V van haar kant wil dienstencheques gebruiken voor de flexibele en occasionele opvang, dus als er geen andere mogelijkheden zijn binnen de reguliere opvang, maar ze benadrukken wel dat het een duur systeem is. De overheid moet voor elke cheque met een waarde van 6,70 euro 15,80 euro bijpassen. Deze bijdrage is veel meer dan de subsidie per kind in crèches of voor onthaalmoeders. Een andere vergelijking die wordt gemaakt is de volgende: met 6,6 miljoen euro kan de overheid 3.000 arbeidsplaatsen creëren in de reguliere kinderopvang, met dienstencheques zijn dat er slechts 300. In een ander artikel (Désirée De Poot 2005) wordt aangehaald dat binnen de collectieve voorzieningen nu al 9.000 plaatsen zijn waar flexibele opvang mogelijk is. De duurste collectieve opvang kost de overheid €5,80 per uur en de goedkoopste €0,30 per uur wat opvallend veel lager is dan de €15,80 per dienstencheque.

Vlaams minister president Yves Leterme bemoeilijkt volgens een artikel (Tine Peeters 2005) de oplossing voor dienstencheques. Hij wil dat de federale regering de meeropbrengsten die ze zou krijgen door het gebruik van dienstencheques voor kinderopvang laat terugvloeien naar Vlaanderen. De federale regering heeft deze eis afgewezen. Er staat ook dat Inge Vervotte en Kathleen Van Brempt een gemeenschappelijk plan voor kinderopvang aan het maken zijn. Dit plan houdt in dat men eerst naar de collectieve opvang moet kijken of een uitbreiding van de kinderopvang mogelijk is. Nadien kan een beroep gedaan worden op de buurt –en



nabijheidsdiensten en ten slotte kan gegrepen worden naar de dienstencheques voor kinderopvang.

Volgens een artikel (Bart Dobbelaere 2006) naderde in februari 2006 de discussie over de opvang haar eindfase. Het enige probleem waren de dienstencheques in de flexibele kinderopvang. De dienstencheques voor kinderopvang zijn opgenomen in het Vlaams Regeerakkoord enkel in noodsituaties en als voorlopige overgangsmaatregel. Maar de vraag was hoe ze er zullen komen, zonder dat ze te vaak gebruikt kunnen worden? Eind februari 2006 is de federale overheid nog altijd niet bereid om de terugverdieneffecten in de werkloosheidsvergoedingen te delen met Vlaanderen. Deze terugverdieneffecten worden bekomen doordat meer tewerkstelling met dienstencheques betekent dat er minder federale werklozen zijn.

### 3.4.5. De nieuwe regeling

Minister van Welzijn Vervotte en minister van Sociale Economie Van Brempt hebben het actieplan voor occasionele opvang uitgewerkt. Het is de bedoeling om meer dan 49.000 kinderen per jaar flexibel op te vangen en kost 18,5 miljoen euro in 2007. Hierdoor zullen er ongeveer 750 extra jobs gecreëerd worden. Dit plan heeft betrekking op de collectieve opvang én de opvang aan huis.

Dit nieuwe plan houdt in dat er een forse uitbreiding van de openingsuren in de bestaande kinderdagverblijven, de buitenschoolse opvang en bij de onthaalmoeders komt. Er komt ook een pool van vaste en flexibele medewerkers die kunnen ingezet worden om de bestaande sectoren te versterken. De Vlaamse regering wil voor de onverwachte opvang thuis oudere en langdurig werklozen (sociale economie) inschakelen. Als laatste punt wil minister Vervotte de dienstencheques gebruiken voor kinderopvang thuis. Deze maatregel heeft volgens een artikel (DDP 2006) betrekking op alleenstaande, werkende ouders voor kinderen van nul tot vier jaar. Het gebruik is onbeperkt voor alle uren van de dag of nacht maar het aantal is beperkt tot 39 dienstencheques per jaar. Er is een gesloten portefeuille voorzien van meer dan

zes miljoen euro voor de kinderopvang met dienstencheques. Dit is ongeveer één derde van het totale budget voor flexibele kinderopvang.

### 3.4.6. Bedenkingen

Dienstencheques voor poetshulp en dienstencheques voor kinderopvang kunnen niet met elkaar vergeleken worden. Het is niet zo dat als het ene werkt, het andere ook zal werken. Een artikel (Anon 2006) meldt dat men niet meer kan spreken van poetsen tijdens de reguliere uren. Deze poetshulp is aantrekkelijk voor de alleenstaande werkloze moeders met schoolgaande kinderen. Het zijn vooral deze vrouwen die tewerkgesteld zijn in het systeem van de dienstencheque. Ze zullen dus niet te vinden zijn om buiten de reguliere uren op kinderen te passen bij de particulier thuis omdat ze op dat moment zelf moeten zorgen voor hun kinderen. Bovendien is niet iedereen geschikt om op kinderen te passen. Het is zeer belastend om kinderen die moe of ziek zijn na een lange crèche-dag op te vangen. Vanuit het standpunt van de ouders is het niet gemakkelijk om je kind bij een onbekende achter te laten. Het is aan de overheid om garanties te bieden aan de ouder dat de onbekende oppas voldoende ervaring of competenties bezit.

## Hoofdstuk 4: De dienstencheque in cijfers

### 4.1. Inleiding

In art.10 van de wet van 20 juli 2001<sup>41</sup> tot bevordering van buurtdiensten en –banen staat dat de minister die bevoegd is voor Werkgelegenheid, een jaarlijks evaluatieverslag moet opmaken. Dit moet gebeuren vanaf het jaar 2005 en uiterlijk in de maand maart. Nadien wordt het verslag overgemaakt aan de voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en aan de Ministerraad.

De te onderzoeken elementen van het evaluatieverslag zijn:

- “het werkgelegenheidseffect van de maatregel;
- de globale bruto en netto kostprijs van de maatregel, met bijzondere aandacht voor de terugverdieneffecten;
- de specifieke bepalingen met betrekking tot de arbeidsovereenkomst dienstencheques;
- de toepasselijke loons- en arbeidsvoorwaarden.”(artikel 10 van de wet van 20 juli 2001)

### 4.2. Enkele gegevens

#### 4.2.1. Algemeen

Het is belangrijk om een beeld te krijgen van de omvang van het systeem van de dienstencheques. Deze omvang kan het best verduidelijkt worden aan de hand van de eerste twee tabellen. Bij het schrijven van dit deel waren enkel de gegevens tot **31 oktober 2005** beschikbaar.

---

<sup>41</sup> Gewijzigd bij Programmawetten van 22 december 2003 en 9 juli 2004

Tabel 2: Aantal aangekochte dienstencheques

Door gebruikers aangekochte dienstencheques (**)	Vlaams Gewest	Waals Gewest <i>waarvan:</i>	<i>Duitstalige Gemeenschap</i>	Brussels Hoofdst. Gewest	Land
01-2005	723.723	248.088	2.485	31.814	1.003.625
02-2005	847.722	294.640	2.300	38.989	1.181.351
03-2005	1.088.272	364.857	3.949	47.090	1.500.219
04-2005	1.079.698	358.417	3.209	45.817	1.483.932
05-2005	1.163.926	395.958	4.149	56.900	1.616.784
06-2005	1.333.378	450.854	4.459	60.023	1.844.255
07-2005	942.509	337.961	2.428	43.151	1.323.621
08-2005	1.122.939	401.522	3.650	48.665	1.573.126
09-2005	1.506.237	511.100	6.050	71.066	2.088.403
10-2005	1.490.698	494.374	5.245	72.394	2.057.466
11-2005	0	0	0	0	0
12-2005	0	0	0	0	0
TOTAAL 2005	11.299.102	3.857.771	37.924	515.909	15.672.782
<b>ALGEMEEN TOTAAL</b>	<b>18.104.084</b>	<b>5.742.234</b>	<b>56.307</b>	<b>711.229</b>	<b>24.557.547</b>

Bron: RVA

(\*) geografische verdeling op basis van sociale zetel erkende onderneming

(\*\*) geografische verdeling op basis van domicilie gebruiker

Voor de periode tot 31 oktober 2005 bedraagt het aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers in heel België 24.557.547 dienstencheques. In het Vlaams Gewest werden tot oktober 2005 18.104.084 dienstencheques aangekocht. Dit was 73,72% van de totale som van de aangekochte cheques in België. Het Waals Gewest en Brussels Hoofdstedelijke Gewest namen respectievelijk 23,38% en 2,90% voor hun rekening. Om een duidelijk beeld te krijgen van de groei van het gebruik van de dienstencheques kunnen de gegevens uit tabel 2 vergeleken worden met de gegevens op 31 december 2004. Toen hadden de gebruikers over heel België in totaal 8.111.261 aangekocht.

In het jaar 2005 zelf werden er 15.672.782 dienstencheques aangekocht. De maand september kende het grootst aantal aangekochte dienstencheques gevolgd door de maand

oktober. De cijfers bedroegen voor deze twee maanden respectievelijk 2.088.403 en 2.057.466. Uit de tabel kan een stijgende trend opgemerkt worden voor het jaar 2005. Enkel in de maanden juli en augustus van 2005 was er een kleine terugval in het aantal aangekochte dienstencheques. De vakantieperiode zit hier misschien voor iets tussen. Belangrijk om te vermelden is dat de gegevens van de maanden november en december niet opgenomen werden in de tabel, wegens nog niet beschikbaar.

De tweede tabel die iets over de omvang van het stelsel van de dienstencheque vertelt, heeft betrekking op het aantal dienstencheques die aan de erkende ondernemingen werden terugbetaald.

Tabel 3: Aantal terugbetaalde dienstencheques aan de erkende ondernemingen

Aan erkende ondernemingen Terugbetaalde dienstencheques (*)	Vlaams Gewest	Waals Gewest <i>waarvan:</i>	<i>Duitstalige Gemeenschap</i>	Brussels Hoofdst. Gewest	Land
01-2005	441.426	160.916	2.474	300.837	903.179
02-2005	495.375	179.953	2.009	282.237	957.565
03-2005	620.020	250.801	2.592	437.227	1.308.048
04-2005	653.457	234.313	3.416	410.632	1.298.402
05-2005	675.083	250.227	3.229	394.872	1.320.182
06-2005	733.914	287.720	3.312	449.891	1.471.525
07-2005	750.634	287.261	2.257	516.525	1.554.420
08-2005	687.871	272.500	1.535	454.259	1.414.630
09-2005	694.823	273.158	3.491	371.715	1.339.696
10-2005	954.651	332.686	3.774	516.252	1.803.589
11-2005	0	0	0	0	0
12-2005	0	0	0	0	0
<b>TOTAAL 2005</b>	<b>6.707.254</b>	<b>2.529.535</b>	<b>28.089</b>	<b>4.134.447</b>	<b>13.371.236</b>
<b>ALGEMEEN TOTAAL</b>	<b>10.397.353</b>	<b>3.528.842</b>	<b>40.158</b>	<b>5.294.107</b>	<b>19.220.302</b>

Bron : RVA

(\*) geografische verdeling op basis van sociale zetel erkende onderneming

(\*\*) geografische verdeling op basis van domicilie gebruiker

Accor, belast met het beheer van de dienstencheques, heeft vanaf het ontstaan van het systeem tot 31 oktober 2005 in totaal 19.220.302 dienstencheques terugbetaald aan de erkende ondernemingen. De erkende ondernemingen binnen het Vlaams Gewest kregen 54,09% van het totaal aantal terugbetaalde dienstencheques in heel het land terugbetaald. Voor het Waals Gewest bedroeg het percentage 18,36% en voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 27,54%. Op 31 december 2004 bedroeg het aantal terugbetaalde dienstencheques nog 5.619.745. Net

zoals bij het aantal aangekochte dienstencheques kan voor het aantal terugbetaalde dienstencheques een groei opgemerkt worden.

Wanneer specifiek naar de omvang van het jaar 2005 wordt gekeken, kan vastgesteld worden dat er 13.371.236 dienstencheques werden ingediend. Uit de tabel blijkt dat de maand oktober (1.803.589) het grootst aantal ingediende cheques telde. Er is opnieuw een stijgende trend waarneembaar met betrekking tot het jaar 2005. In de maanden augustus en september werd deze trend onderbroken en was er een daling ten opzichte van juli. Merk wel op dat de maanden november en december niet zijn opgenomen in de tabel. De reden hiervoor is dat de gegevens op het moment van schrijven niet beschikbaar waren.

Het verschil tussen de aangekochte en de terugbetaalde dienstencheques geeft een beeld van het aantal cheques die de gebruikers nog in hun bezit hebben.

De dienstencheques worden niet in elke provincie in dezelfde mate gebruikt. In de volgende twee tabellen wordt een beeld gegeven hoe deze verdeling eruit ziet per provincie. Bij wijze van voorbeeld worden de gegevens gebruikt die gelden voor de maand oktober 2005.

Tabel 3: Uitgegeven cheques voor de maand oktober 2005

<b>Provincie/Arrondissement</b>	<b>Aantal uitgegeven cheques</b>
Antwerpen	313.339
Vlaams-Brabant	201.623
Waals-Brabant	77.283
West-Vlaanderen	358.130
Oost-Vlaanderen	348.775
Henegouwen	175.652
Luik	128.373
Limburg	268.831
Luxemburg	43.830
Namen	69.236
<b>Totaal (LAND)</b>	<b>2.057.466</b>

Bron: RVA, herwerkt.

In heel België zijn er in de maand oktober 2005 totaal 2.057.466 dienstencheques verkocht aan de gebruikers. In Luxemburg is het kleinste aantal cheques aangekocht, namelijk 43.830. West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Antwerpen zijn de koplopers met respectievelijk 358.130, 348.775 en 313.339 verkochte dienstencheques.

Tabel 5: Terugbetaalde cheques voor de maand oktober 2005

<b>Provincie/Arrondissement</b>	<b>Aantal terugbetaalde cheques</b>
Antwerpen	180.228
Vlaams-Brabant	69.339
Waals-Brabant	49.623
West-Vlaanderen	253.252
Oost-Vlaanderen	199.680
Henegouwen	120.709
Luik	75.087
Limburg	252.152
Luxemburg	28.285
Namen	58.982
<b>Totaal (LAND)</b>	<b>1.803.589</b>

Bron: RVA, herwerkt

In oktober 2005 zijn er voor heel België in totaal 1.803.589 dienstencheques terugbetaald door ACCOR. De koplopers wat betreft het aantal terugbetaalde cheques zijn West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Antwerpen. Dit beeld vertoont gelijkenissen met de vorige tabel. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er vooral in deze drie provincies uitvoerig gebruik gemaakt wordt van de dienstencheque.



#### 4.2.2. De werkgevers

Om een beeld te krijgen van het aantal ondernemingen die een erkenning hebben gekregen, worden de volgende twee tabellen opgenomen.

Tabel 6: De erkende onderneming per provincie

<b>Provincie/Arrondissement</b>	<b>Aantal erkende ondernemingen</b>
Antwerpen	123
Vlaams-Brabant	89
Waals-Brabant	36
West-Vlaanderen	174
Oost-Vlaanderen	143
Henegouwen	113
Luik	90
Limburg	106
Luxemburg	47
Namen	32
<b>Totaal (LAND)</b>	<b>1.018</b>

Bron: RVA, herwerkt

Verdeling volgens de maatschappelijke zetel van de onderneming.

Uit de herwerkte tabel blijkt dat er over heel België in totaal 1.018 erkende ondernemingen zijn op het einde van de maand **oktober 2005**. Wanneer dit cijfer met de situatie vergeleken wordt zoals ze was op 31 december 2004 (785 erkende ondernemingen), kan een groei vastgesteld worden van 260 erkende ondernemingen of 29,7%. De provincie West-Vlaanderen telt het grootste aantal met 174 erkende ondernemingen, gevolgd door Oost-Vlaanderen met 143 erkende ondernemingen. Namen is de provincie met het minst aantal (32) erkende ondernemingen. Ze wordt nog net vooraf gegaan door Waals-Brabant, deze provincie telt slechts 36 erkende ondernemingen. In de volgende tabel wordt een beeld gegeven over de verdeling van het aantal erkende ondernemingen per gewest.

Tabel 7: De erkende ondernemingen per Gewest.

<b>Gewest</b>	<b>Aantal erkende ondernemingen</b>
Vlaams Gewest	635
Waals Gewest	318
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	65
Duitstalige Gemeenschap	3 <sup>42</sup> (onderdeel Vlaams en Waals Gewest)

Bron: RVA, herwerkt

Uit tabel 7 kan afgeleid worden dat het Vlaams Gewest 635 van de 1.018 erkende ondernemingen op zijn grondgebied heeft liggen. Het Vlaams Gewest steekt ver boven de andere gewesten uit. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het laagste aantal wat betreft erkende ondernemingen, namelijk slechts 65. De Duitstalige Gemeenschap telt drie van het aantal erkende ondernemingen van het Vlaams en Waals Gewest. Het is belangrijk om hierbij te vermelden dat het gaat over ondernemingen die een erkenning hebben gekregen. De tabellen zeggen niets over de activiteit van deze ondernemingen.

---

<sup>42</sup> Het aantal gebruikers van de Duitstalige Gemeenschap behoren tot het Vlaams of Waals Gewest. Dit cijfer moet niet meer in het totaal verrekend worden

## **Hoofdstuk 5: De werkgevers in het stelsel van de dienstencheque**

Aan de hand van verschillende interviews wordt onderzocht hoe de werkgevers staan tegenover het systeem van de dienstencheque. De verschillende vragen van de vragenlijst vormen de leidraad doorheen de beschrijving van de bekomen resultaten. De vragen hebben betrekking op de verschillende aspecten van de dienstencheque en worden aangevuld met persoonlijke bevindingen over het systeem van de dienstencheque. Ook deze persoonlijke bevindingen zijn voorgelegd aan de erkende ondernemingen. De meningen van de erkende ondernemingen worden nog verder aangevuld met de interviews van de politici. Het is de bedoeling de meningen van de bevoorrechte getuigen zo objectief mogelijk weer te geven. Het is belangrijk om te vermelden dat de vragen gebaseerd zijn op de wet en de Koninklijke Besluiten die beschikbaar waren bij het opstellen van de vragenlijst. Tijdens het onderzoek zijn er veranderingen doorgevoerd. Deze veranderingen zijn opgenomen in het hoofdstuk “Nieuwe en toekomstige regelingen”.

Om een zo ruim mogelijk beeld te vormen, wordt gekozen om verschillende erkende ondernemingen te interviewen. Dit maakt het ook mogelijk om verschillen tussen zowel de werkgevers onderling als de drie sectoren te onderzoeken. In bijlage 4 zijn de onderzochte ondernemingen opgenomen.

## 5.1. De erkenningsprocedure

De verschillende vragen in verband met de erkenningsprocedure kunnen niet door elke bevoorrechte getuige beantwoord worden. Dit is het geval voor de interim-bedrijven: Creyf's, t-interim en Randstad. De reden hiervoor is dat de hele procedure voor het verkrijgen van de erkenning door het hoofdkantoor is gebeurd. Algemeen kan wel gesteld worden dat de erkenningsprocedure vrij vlot is verlopen.

### 5.1.1. Erkenningsformulier

Het formulier bestaat uit verschillende aspecten. Zo moet de aanvrager zich identificeren en aanduiden welke categorie van onderneming hij/zij is. Er wordt ook nadruk gelegd op de verplichting van het al dan niet oprichten van een sui-generis-afdeling en het aanduiden van een specifieke verantwoordelijke voor deze afdeling. De overige aspecten zijn: het onderwerp van de aanvraag, de activiteiten, de plaats van de activiteiten en de te verstrekken documenten. In het formulier zijn ook een aantal voorwaarden opgelegd onder de rubriek "verklaring op erewoord" die de aanvrager moet ondertekenen opdat hij een erkenning zou bekomen.

Alle bevoorrechte getuigen vinden dat het erkenningsformulier zeer makkelijk was om in te vullen. De secretaris van het OCMW Gingelom zegt hierover het volgende: "Het formulier was gewoon een A4-blad waarop we een paar gegevens hebben moeten invullen. Waarom we ermee wilden starten, was er nog niet eens bij." Het OCMW heeft in het verleden erkenningsdossiers behandeld die veel moeilijker waren en meer tijd in beslag namen. Deze mening wordt ook gedeeld door vzw ISIS en PWA Nieuwerkerken die het erkenningsformulier zeer gebruiksvriendelijk vinden. Elke onderneming ervaart het invullen van het erkenningsformulier als zeer makkelijk.

Bij de aanvraag voor erkenning moet nog een dossier toegevoegd worden. In dit dossier moet het ondernemingsnummer, de handelsnaam/identiteit en de woonplaats/maatschappelijke zetel vermeld worden. De onderneming moet eveneens een verklaring op eer ondertekenen waarin

staat dat de onderneming zich ertoe verbindt de erkenningsvoorwaarden te respecteren. De naam van de verantwoordelijke van de sui-generis-afdeling moet in het dossier vermeld worden. Indien het gaat over een onderneming in oprichting, moet er een financieel plan opgesteld worden. De laatste verplichting in het dossier is de opname van de meest recente versie van de statuten. Geen enkele van de bevoorrechte getuigen hebben problemen ondervonden bij het opstellen van hun dossier.

### 5.1.2. Snelheid van erkenning

De snelheid voor het verkrijgen van een erkenning duurt maximum 4 maanden. Uit de interviews kan afgeleid worden dat alle respondenten tevreden zijn over de snelheid van de erkenningsprocedure. De vzw ISIS heeft op 17 april 2003 een erkenning aangevraagd en op 9 mei de erkenning ontvangen van de Erkenningscommissie Dienstencheques. Ook vzw Familiehulp is zeer snel erkend geweest. Een maand na hun aanvraag hebben ze de erkenning gekregen. Het OCMW Gingelom heeft slechts twee weken moeten wachten op haar erkenning. Enkel Pousset Tommy deelt een andere mening. Hij heeft onlangs een nieuwe erkenning aangevraagd om van natuurlijk persoon over te gaan naar een handelsvennootschap. Hij vindt dat de erkenning lang geduurd heeft. Voor hem zou de controle van de aanvraag sneller mogen. Dhr. Pousset haalt het probleem aan dat als je vier maanden of langer moet wachten op de erkenning, de kans bestaat dat er andere dienstenchequebedrijven in jouw buurt opgericht zijn. Dit is natuurlijk een situatie die elke ondernemer wil vermijden.

### 5.1.3. De voorwaarden voor erkenning

Onder punt 2.2.2.3. van de literatuurstudie over de dienstencheque kunnen de verschillende voorwaarden teruggevonden worden waaraan de onderneming moet voldoen om de erkenning te bekomen. Uit de interviews kan duidelijk afgeleid worden dat de werkgevers de erkenningsvoorwaarden niet hebben ervaren als een struikelblok voor het verkrijgen van de erkenning. Meer nog, dhr. Pousset vindt dat je niet veel moet doen om een erkenning te krijgen. Ook de secretaris van het OCMW zegt hierover het volgende: “Iedereen die een erkenning wil, kan er één krijgen.” Men kan zich dus afvragen of er geen strengere voorwaarden moeten opgelegd worden. Hierover zijn de meningen verdeeld.

Enkele ondernemingen uit het onderzoek (dhr. Selis (SP.A) en dhr. Pousset en PWA Nieuwerkerken) zijn van mening dat er geen strengere voorwaarden moeten opgelegd worden. De overheid heeft bewust de drempel laag gehouden om de privésector te laten toetreden tot het dienstencheque systeem, denkt Dirk Selis van het SDB. Dit lukt niet als de overheid de privé overdondert met papieren. Tommy Pousset is een voorstander van het vrije marktmechanisme. Hij is ervan overtuigd dat de slechte ondernemingen uit de markt zullen geduwd worden indien ze zich niet aan de opgelegde voorwaarden houden. “Het opleggen van strengere voorwaarden brengt enkel meer papierwerk met zich mee”, besluit hij. Het OCMW van Gingelom heeft geen uitgesproken mening over de strengere voorwaarden. Zij stellen zich eerder neutraal op en vinden het de taak van de overheid om daarover te oordelen. Aan de andere kant zijn er de ondernemingen die vinden dat er wel strengere voorwaarden moeten opgelegd worden. Mevr. Vochten van vzw Familiehulp is van mening dat deze er zo snel mogelijk moeten komen, maar het beleid had ze van bij het begin moeten invoeren. Het probleem volgens haar is dat er nu allerlei ondernemingen zijn die zich van niets of niemand iets aantrekken en de erkenning toch krijgen. Men zou de ondernemingen ook moeten toetsen naar inhoud, vindt ze. Ook vzw ISIS is een voorstander van strengere voorwaarden. Ze vinden dat de Erkenningscommissie moet kijken naar de doelstelling van de onderneming die de erkenning aanvraagt. “Het is een pijnpunt van het dienstenchequesysteem dat de overheid zelf heeft gecreëerd”, zegt Isabelle Debock in het interview.

#### 5.1.4. De sui-generis-afdeling

De oprichting van een sui-generis-afdeling is verplicht indien de onderneming nog een andere activiteit uitoefent dan de activiteiten die gedekt zijn door de dienstencheques. Deze onderneming richt in dit geval een specifieke afdeling op voor het werken met de dienstencheques en stelt een specifieke verantwoordelijke aan voor deze sui-generis-afdeling.

Uit de interviews kan afgeleid worden dat elke erkende onderneming uit het onderzoek een sui-generis-afdeling heeft moeten oprichten. Alle respondenten waaronder Flexpoint, natuurlijk persoon Tommy Pousset, het PWA Nieuwerkerken en vzw Thuishulp vinden dat deze oprichting niet moeilijk is en geen knelpunt vormt voor het verkrijgen van de erkenning. Toch is er een getuige die beweert dat sommige ondernemingen deze verplichting in de praktijk niet toepassen. Hij/zij meent dat de gelden van de andere activiteiten ook gebruikt worden voor de financiering van de activiteiten rond de dienstencheque. De boekhouding van al de praktijken loopt door elkaar, wat in praktijk normaal niet mag. Deze kritiek op het PWA Sint-Truiden wordt weerlegd in een interview met de voorzitter van het SDB (Sint-Truidens Dienstenchequebedrijf). Hij zegt: “Het PWA heeft twee Raden van Bestuur, één voor het PWA en één voor het SDB. Het is wel een feit dat in de twee raden dezelfde mensen zetelen.” De reden hiervoor is dat ze bij het begin niet goed wisten waar het systeem van de dienstencheques naartoe zou gaan. Na een tijd heeft het PWA ingezien dat het SDB een ander karakter heeft. Het SDB is een echt bedrijf met werknemers terwijl het PWA de uitkeringsgerechtigden de kans geeft om bovenop hun uitkering nog iets extra's te verdienen. Het PWA is er zich van bewust dat ze zich anders moet organiseren. Dhr. Selis (voorzitter SDB/PWA) zegt nog dat het geld van het PWA en SDB strikt gescheiden wordt gehouden, net zoals de boekhoudingen. Volgens mevr. Vochten is het normaal dat sommige bedrijven zich niet houden aan de sui-generis-afdeling. “Het is het beleid zelf dat deze onduidelijkheid heeft gecreëerd. In het begin is zeer duidelijk gezegd wanneer er een afdeling moet opgericht worden. Je moet je tewerkstelling kunnen bewijzen. Daar is het om te doen.”, zegt ze.

Een speciale situatie kan teruggevonden worden bij vzw ISIS. De werknemers van ISIS, buurt- en nabijheidsdiensten, combineren poetswerk en huishoudelijke hulp met een aantal

uren oppas. De poets- en huishoudelijke hulp wordt geregeld door het stelsel van de dienstencheques en de oppas gebeurt in de andere dienst. Ze merken wel op dat ze geen dienstencheques gebruiken voor andere taken dan poets- en huishoudelijke hulp. Vzw ISIS laat binnen hetzelfde arbeidscontract bepaalde werknemers zowel werken voor de poets- en huishoudelijke hulp met dienstencheques als voor de oppasdienst. Zo kan het gebeuren dat een werknemer 16 uren tewerkgesteld wordt in het stelsel van de dienstencheques en 3 uren oppasactiviteiten uitoefent. ISIS meent dat alle instanties hiervan op de hoogte zijn maar er is tot nu toe nog geen juridische duidelijkheid of oplossing. Er is wat dat betreft een soort van gedoogbeleid.

Volgens de arbeidswetgeving kan dit niet. Normaal zijn de ondernemingen die buurt- en nabijheidsdiensten uitvoeren in dit geval verplicht om met twee arbeidsovereenkomsten te werken. Een arbeidsovereenkomst voor dienstencheques en een arbeidsovereenkomst voor de oppasactiviteiten. Maar het probleem is dat deze werknemers slechts een paar uren aan oppas doen (bijvoorbeeld drie uren). Het gevolg is dat er geen arbeidsovereenkomst voor oppasactiviteiten kan gesloten worden omdat de wetgeving zegt dat een overeenkomst moet gesloten worden voor minimum een derde van een voltijdse betrekking.

Ook het OCMW Gingelom heeft geen enkel probleem ondervonden bij de oprichting van haar sui-generis-afdeling. Zij zijn het gewoon om al hun activiteiten onder te verdelen in subactiviteiten. Alleen de administratie staat los van de dienstencheque activiteit en zit in het algemene activiteitencentra. Het verwerken van de dienstencheques gebeurt dus door mensen van de administratie die niet allemaal opgenomen zijn in het dienstenchequesysteem. Volgens de secretaris is dit bijna onmogelijk. “Als we groeien, zullen we wel iemand halftijds of voltijds aannemen. Maar momenteel blijft het onder de algemene administratie”, besluit hij.



### 5.1.5. Controles (op erkenning en tijdens werking)

De ondernemingen kunnen op elk moment gecontroleerd worden tijdens hun werking in het stelsel van de dienstencheques. De wetgever heeft zelfs de minister de bevoegdheid gegeven de erkenning in te trekken of te schorsen in geval van niet-naleving van de voorwaarden en verplichtingen. Tot op heden is er slechts één controle gevoerd bij een erkende onderneming in Mechelen. Men kan zich dan de vraag stellen of er geen nood is aan meer controles. Hierover zijn de meningen verdeeld. De respondenten kunnen ingedeeld worden in drie groepen.

De eerste groep is geen voorstander van meer controles. Ze vinden dat er al genoeg controles zijn en dat extra controles voor nog meer papierwerk zullen zorgen. Alle erkende ondernemingen worden op personeelsvlak gecontroleerd door de RVA en op vlak van de dienstencheques door Accor. De PWA's worden nog eens extra gecontroleerd door hun Raad van Bestuur. Dhr. Selis merkt op dat het huidige systeem een goed systeem is dat je niet mag overreguleren door meer controle. Hij vindt dat het een van de weinige zaken is die paars goed heeft gedaan. In de interviews blijkt dat er respondenten zijn die graag meer controle willen krijgen op de boekhouding. Dit mag wel geen controle worden die de erkende ondernemingen straft maar een controle die helpt bij het voeren van een goede boekhouding.

De tweede groep van respondenten staat eerder neutraal ten opzichte van meer controles. Bij het stellen van de vraag over meer controle gingen ze hun eigen onderneming beschermen door te zeggen dat de overheid altijd bij hen mag controleren.

De laatste groep kan beschouwd worden als hevige voorstanders van meer controles gedurende de werking met dienstencheques. Filip Kevers hekelt het feit dat er nog altijd geen controles geweest zijn op het naleven van de erkenningsvoorwaarden. De overheid heeft enkel de verplichtingen nagekeken om de erkenning te krijgen. Hij verwacht wel elk moment een controle maar tot op heden is dit nog altijd niet gebeurd. Dhr Kevers haalt het volgende voorbeeld aan: "Er is totaal geen controle ten opzichte van de werknemers. Na zes maanden moet normaal een contract van onbepaalde duur aangeboden worden aan de werknemers van categorie A. Deze verplichting lappen sommige ondernemingen aan hun laars en bieden telkens contracten aan van bepaalde duur." Hij vindt dat men zeker geen veralgemening van de sectoren kan maken. Volgens hem zijn er werkgevers, onafhankelijk van de sector, die

correct werken maar er zijn ook werkgevers die de regels niet respecteren. Op een bepaald moment werd de interimsector in een negatief daglicht gesteld omdat sommige kantoren de verplichtingen niet waren nagekomen. Federgon probeert hier een oplossing voor te vinden door alle interim-kantoren een gedragscode te laten ondertekenen. Dhr. Kevers heeft niet echt de indruk dat het beleid systematisch controles doet. De mening van Mevrouw Vochten van vzw Familiehulp, is zeer duidelijk. Ze zou graag meer controles zien en niet alleen bij de interimsector. Volgens haar heeft het beleid in het begin in het Koninklijk Besluit moeten spreken over een kwaliteitsvereiste. Dit is een gemiste kans. “Het feit dat sommige ondernemingen anders doen, kan je hen niet kwalijk nemen. Het beleid had veel duidelijker moeten zijn bij het opstarten van het stelsel van de dienstencheques.”, zegt Muriel Vochten. Ze voegt hier nog aan toe dat er in het begin geen enkele vorm van controle of sanctie is gesteld. Er is een gebrek aan controle dat dringend dient opgelost te worden, meent ze. Maar ze maakt wel de opmerking dat het zeer moeilijk is om nu nog recht te zetten wat is scheefgegroeid. Vzw ISIS wil net als vzw Familiehulp meer controles gedurende de werking met dienstencheques. Het creëren van werkgelegenheid via dienstencheques is een goed initiatief van de overheid maar vzw ISIS vindt dat het sociale aspect dat hierbij komt kijken niet vergeten mag worden. Ze menen dat door de commerciële ondernemingen toe te laten tot het systeem het winstmotief ook een rol gaat spelen. Hierdoor zijn er ondernemingen die enkel werken via dienstencheques om winst te maken. Het is wel de overheid zelf die dit heeft gecreëerd, vinden ze. Vzw ISIS wil mensen op een goede manier tewerkstellen die tevens vrouwvriendelijk is. “Indien er dan nood is aan meer controles, dan moet dat maar”, zegt Isabelle Debock van ISIS. Volgens de geïnterviewden moet elke werkgever vanuit deze doelstelling vertrekken. Het leveren van kwalitatieve diensten is de verantwoordelijkheid van de onderneming en niet van de werknemer zelf, besluit de verantwoordelijke van de dienstencheques.

Annemie Turtelboom (VLD) heeft tot nu toe nog niets gehoord over een te makkelijke erkenningsprocedure. En zo lang er geen problemen worden gemeld, vindt ze niet dat het beleid de erkenningsprocedure moet veranderen (strenger maken). Ze zegt: “Hoe meer ondernemingen, hoe beter.” Volgens haar zullen de ondernemingen die hun werknemers niet goed verzorgen door de marktwerking uit het stelsel van de dienstencheque geduwd worden.

## 5.2. Uitbetalingsprocedure

### 5.2.1. Terugbetalingstermijn

Over het algemeen kan een zekere tevredenheid opgemerkt worden onder de geïnterviewden wat de terugbetalingstermijn betreft. De vooropgestelde termijn bedraagt normaal 10 dagen volgens art. 8 van het Koninklijk Besluit van 12 december. Maar in praktijk wordt deze uitbetalingstermijn niet gerespecteerd volgens de bevoorrechte getuigen. Enkel vzw ISIS ervaart dit als een probleem. De overige ondernemingen geven wel toe dat ze twee of drie weken moeten wachten, maar ze vinden dit niet erg. Het PWA van Sint-Truiden heeft zelfs bij het opstarten van het SDB (Sint-Truidens DienstenchequeBedrijf) twee maanden moeten wachten op de inruilwaarde van €21,00. Niet alleen het PWA van Sint-Truiden maar ook vzw Thuishulp, Flexpoint en vzw Familiehulp melden dat ze in het begin langer hebben moeten wachten dan de periode van 10 dagen. Het feit dat de ondernemingen op hun geld moeten wachten, brengt met zich mee dat ze aan prefinanciering moeten doen. Dit is het geval voor ondernemingen die hun werknemers per maand betalen. Enkele ondernemingen uit dit onderzoek zoals Creyf's, t-interim en Randstad betalen hun werknemers op basis van de ingeleverde dienstencheques. Het kan dus gebeuren dat een werknemer weken bij een gebruiker werkt zonder betaald te worden. Volgens Isabelle Debock van vzw ISIS is de prefinanciering een neveneffect dat moeilijk kan vermeden worden. Ze hebben zelfs een lening moeten aangaan om de lonen van hun werknemers te betalen. Ook Tommy Pusset, natuurlijk persoon, heeft op het begin zijn spaargeld moeten gebruiken. Dit is een vervelende situatie maar hij weet wel dat hij altijd het geld van Accor zal krijgen.

Dhr. Verleysen van vzw Thuishulp maakt nog een belangrijke opmerking in verband met de geldigheidsduur van de dienstencheques. Deze geldigheidsduur is acht maanden voor de gebruiker en negen maanden voor de werkgever. De onderneming heeft dus slecht één maand de tijd om de cheques verder aan te vullen. Het is soms niet haalbaar voor de vzw om de cheques te verwerken. En zeker niet als er een collega ziek is op de afdeling dienstencheques.

### 5.2.2. Het opsturen van de gebruikte dienstencheques

Voor het versturen van de gebruikte dienstencheques naar Accor hebben de erkende ondernemingen drie mogelijkheden. Ten eerste kunnen ze de gebruikte cheques opsturen via de post (aangetekende of gewone verzending). Ten tweede kunnen de ondernemingen gebruik maken van een ophaaldienst en als derde mogelijkheid kunnen ze de cheques persoonlijk naar het kantoor in Brussel brengen.

Dit laatste wordt echter door slechts één van de geïnterviewden gedaan, namelijk dhr. Pousset. Vroeger stuurde hij de cheques via de post naar Accor. Maar omdat er zo een aantal cheques verloren zijn gegaan, heeft hij hiervan afgezien. De verloren cheques konden niet meer gerecupereerd worden ondanks dat hij de afscheurstrookjes had bijgehouden. Hij stelt zich daarom ook de vraag wat het nut is van het afscheuren van die strookjes. Voor dhr. Pousset moet de overheid een regeling invoeren voor het verlies van deze cheques.

In plaats van de cheques persoonlijk naar Brussel te brengen kunnen de erkende ondernemingen ook gebruik maken van de ophaaldienst. Indien de werkgever minder dan 1000 dienstencheques wil opsturen naar Accor, moet hij €10,00 betalen. In het geval van meer dan 1000 cheques gebeurt het ophalen gratis. Flexpoint, OCMW Gingelom, vzw ISIS en vzw Familiehulp kiezen voor deze ophaaldienst. Onder deze vier bevoorrechte getuigen is er verdeeldheid wat betreft de tevredenheid over de werking van de ophaaldienst. Vzw Familiehulp vindt als enige onderneming uit het onderzoek dat de ophaaldienst eenvoudiger zou mogen. Maar mevr. Vochten maakt de opmerking dat zij de eerste wil zijn om hier iets aan te doen. Het OCMW Gingelom stuurt een mail naar Accor wanneer ze klaar zijn met de afhandeling van de ingeleverde dienstencheques. Meestal de dag zelf krijgt het OCMW een mail terug met de datum wanneer de dienstencheques zullen opgehaald worden. Dit is vaak twee dagen na het contacteren van Accor.

In de twee PWA's kiest men voor het aangetekend verzenden van de dienstencheques. Het PWA van Sint-Truiden komt wel in aanmerking voor de ophaaldienst maar voorlopig lukt het nog via de post. De directeur van het PWA voegt er wel nog aan toe dat indien het aantal op te sturen cheques groter wordt, ze toch moet overwegen om de ophaaldienst te gebruiken.

De interimkantoren Randstad, t-interim en Creyf's en de vzw Thuishulp sturen de cheques naar het hoofdkantoor waar de verdere afhandeling gebeurt.

### 5.2.3. Verloop van de terugbetaling

Bijna elke erkende onderneming heeft al eens een probleem gekend bij de terugbetaling van de ingeleverde dienstencheques. Ondanks deze problemen hebben de werkgevers eigenlijk weinig klachten over de terugbetaling. De erkende ondernemingen moeten de ingeleverde cheques tellen en opsturen naar Accor. Ze telt op haar beurt de ingeleverde cheques en betaalt de erkende ondernemingen uit op basis van haar telling. Zo kan het wel eens gebeuren dat er verschillen optreden tussen de telling van de ondernemingen en die van Accor zelf. In het verleden heeft deze mistelling zich voorgedaan bij het OCMW van Gingelom. Accor heeft toen twaalf dienstencheques minder uitbetaald waardoor het OCMW zelf heeft moeten instaan voor de verloren dienstencheques. Omdat het slechts bij dit eenmalig feit is gebleven heeft het OCMW geen verdere stappen ondernomen. Het OCMW maakt nog gebruik van de mogelijkheid om de hele terugbetalingstermijn op te volgen via het internet. Elke onderneming kan door zich in te loggen een stand van zaken bekomen. Ook bij vzw Familiehulp kennen ze het probleem van de twee tellingen die van elkaar afwijken. Meestal gaat het dan over menselijke fouten. De terugbetaling op zich verloopt niet zo vlot vinden ze. De reden is volgens Muriel Vochten dat Familiehulp een grote onderneming is waardoor de kans op verschil in tellingen groter is dan bij de kleinere ondernemingen. Maar een echt verwijt naar Accor toe maakt ze niet. Volgens haar treft zowel vzw Familiehulp als Accor schuld.

In tegenstelling tot vzw Familiehulp vinden het PWA Sint-Truiden en het interimkantoor Flexpoint dat de terugbetaling vlot verloopt. In het begin waren er wel wat problemen maar op dit moment zijn beide erkende ondernemingen zeer tevreden over de terugbetalingsprocedure. Bij het PWA zijn zelfs tot op heden nog geen cheques verloren gegaan. Dhr. Kevers zegt nog in het interview: "Accor kan niks verweten worden."

#### 5.2.4. Verwerking van de gebruikte dienstencheques

De verkregen dienstencheques kunnen wekelijks of (meestal) maandelijks binnengebracht worden bij de werkgever. De werkgever moet de cheques verder aanvullen. Hij/zij vermeldt de naam van de onderneming, het erkenningsnummer en het adres van de onderneming. De naam van de specifieke verantwoordelijke in geval van een sui-generis afdeling moet ook vermeld worden. Voor elke teruggestuurde cheque wordt het afscheurstrookje door de erkende onderneming bijgehouden. Tevens wordt een afgifteborderel aangemaakt en samen met de cheques opgestuurd. De werkgever moet ook een overzicht maken van al de werknemers waarop de dienstencheques betrekking hebben. Voordat de ondernemingen de cheques opsturen moeten ze nog geteld worden. Er moeten minimum twintig dienstencheques naar Accor gestuurd worden.

Alle erkende ondernemingen verklaren in het interview dat dit een tijdrovende procedure is. Bij Creyf's worden de binnengebrachte cheques telkens gekopieerd door de verantwoordelijke wat nog meer tijd in beslag neemt. Tommy Pousset maakt nog een belangrijke opmerking in verband met de manuele behandeling van de dienstencheques. Hij haalt een situatie uit het verleden aan waarin hij de dienstencheques was vergeten af te stempelen. Dhr. Pousset vreesde dat Accor hem de cheque niet zou terugbetalen. Na een tijd heeft hij toch volgens de normale procedure zijn geld gekregen van Accor. Daarom stelt hij zich vragen over het nut van het afstempelen. Volgens hem wordt er bij Accor niet naar het al dan niet afgestempeld zijn van de dienstencheques gekeken. Het personeel van vzw Familiehulp vindt dat de verwerking van de dienstencheques zeer moeilijk verloopt. "Het zijn dure mensen die een paar dagen bezig zijn met het tellen en aanvullen van de dienstencheques.", zegt Mevr. Vochten van Familiehulp. Ook het interim kantoor Flexpoint deelt deze mening. Ze vinden de manuele behandeling van de cheques een administratieve taak die heel veel tijd in beslag neemt. Een bijkomende administratieve taak van de erkende ondernemingen is het bijhouden van het aantal cheques die de gebruiker nog niet betaald heeft aan de werknemer.

Vanuit de werkgevers rijst dus de vraag naar een vermindering van de administratieve lasten. Enkele ondernemingen hebben een paar interessante voorstellen. Zo zoekt het OCMW van Gingelom naar een automatisch systeem voor het verwerken van de ingeleverde cheques. Dit apparaat zou de cheques tellen en voorzien van een stempel. Het is de bedoeling dat de procedure volledig automatisch zal gebeuren zonder tussenkomst van het personeel. Nadien moet het mogelijk zijn om via een PC te kunnen zien hoeveel cheques elke werknemer heeft binnengebracht. Op deze manier zullen ook de gebruikers die nog cheques verschuldigd zijn aan de onderneming kenbaar gemaakt worden.

Dhr. Poussel is van mening dat het afstempelen van de ingeleverde dienstencheques een ouderwets systeem is. Een mogelijke oplossing volgens hem is de werknemer enkel te verplichten om de doos waarin je de dienstencheques verstuurd van een stempel te voorzien. Langs de andere kant heeft het huidige systeem wel een pluspunt voor de werknemer. Op deze manier kan bewezen worden dat hij/zij bij de gebruiker thuis is geweest.

Bij vzw Thuishulp vraagt men zich af wat het nut is van de barcode op dienstencheque als men ze niet gebruikt. Herman Verleysen, eindverantwoordelijke dienstencheques van vzw Thuishulp, pleit voor een administratieve vermindering door de cheques te scannen in plaats van elke cheque manueel te behandelen. Ook het PWA van Sint-Truiden is voorstander van het gebruik van de barcode. Volgens Thuishulp is het ook perfect mogelijk om met facturen te werken. De erkende ondernemingen kunnen aan de werknemer een blad meegeven dat de gebruiker moet tekenen. Dit is tevens het bewijs dat de werknemer bij de gebruiker is geweest. Van deze gegevens kunnen de ondernemingen dan facturen maken. Bij de belastingsaangifte moet de gebruiker deze facturen aangeven waardoor hij kan genieten van het fiscaal voordeel.

In het PWA/SDB van Sint-Truiden denken ze zelfs nog een stap verder. Hier willen ze een website maken rond het dienstenchequebedrijf. Zowel gebruikers als werknemers kunnen via een forum met elkaar communiceren. Op deze manier wil het SDB haar personeel ontlasten. De website moet de gebruikers ook de mogelijkheid bieden dienstencheques aan te kopen. Hiermee richten ze zich vooral op jonge mensen maar ook op de ouderen die een goede basiskennis van het internet hebben. Voor de groep van gebruikers zonder kennis van het internet blijft het personeel op het kantoor beschikbaar.

De overheid stelt een andere mogelijke oplossing voor om de administratieve lasten te verminderen. Zij wil de elektronische dienstencheque invoeren. Bij het opstellen van de vragenlijst was er nog geen concrete uitwerking van de elektronische dienstencheque. Dit neemt niet weg dat het toch mogelijk was om de mening van de erkende ondernemingen te vragen over deze elektronische dienstencheque. In de volgende alinea worden de verschillende meningen van de geïnterviewden hierover gegeven.

De erkende ondernemingen zijn ervan overtuigd dat de elektronische dienstencheque wordt ingevoerd om de administratieve verwerking van de dienstencheques te vergemakkelijken. Maar over de doeltreffendheid van de elektronische dienstencheque zijn de meningen verdeeld. Hierbij moet wel een belangrijke opmerking gemaakt worden. De geïnterviewden kunnen zich in hun antwoord enkel baseren op wat ze over de elektronische dienstencheque weten op het moment van het interview.

De interimkantoren uit het onderzoek denken dat de elektronische dienstencheque de administratieve lasten zal verminderen. De overige ondernemingen hebben bedenkingen bij de elektronische dienstencheque. Ze vrezen dat de administratieve lasten niet eenvoudiger zullen worden omdat ze het huidige systeem ook nog moeten gebruiken. Ook voor een bepaalde groep van gebruikers zal het niet eenvoudiger zijn. De ondernemingen menen dat de elektronische dienstencheque ingevoerd wordt om Accor te helpen en niet de erkende onderneming. Enkele ondernemingen vrezen dat de hele procedure van afgeven van de cheques tot betaling van de werknemer ingewikkelder wordt. Ze denken ook dat ze pas op het laatste moment kunnen controleren of gebruiker en werknemer hun plichten hebben vervuld.

Mevr. Turtelboom begrijpt de kritiek van de ondernemingen dat ze te veel papieren moeten invullen. Ze is van mening dat de elektronische dienstencheque een vereenvoudiging zal betekenen voor het systeem. De volksvertegenwoordiger van de VLD merkt wel op dat er in het begin problemen zullen zijn. Maar na een aanpassingsperiode zullen deze problemen van de baan zijn, denkt ze. De fractiemedewerker van de CD&V vindt dan weer dat de elektronische dienstencheque geen vereenvoudiging zal zijn van de administratieve lasten. Hij is van mening dat de werkgevers alles nog eens extra zullen moeten controleren en dat



bepaalde werknemers opgeleid moeten worden om met de elektronische dienstencheque te werken.

Uit het interview blijkt dat de erkende ondernemingen allemaal een ander idee hebben over hoe de elektronische dienstencheque concreet in zijn werking zal gaan. Er zijn ook ondernemingen die nog geen weet hadden van de elektronische dienstencheque.

### 5.2.5. Samenwerking met Accor

Op de vraag hoe de samenwerking verloopt tussen de verschillende ondernemingen en Accor, antwoorden de geïnterviewden dat ze hierover tevreden zijn. Het OCMW Gingelom en Flexpoint hebben wel ondervonden dat in het begin de samenwerking nogal stroef verliep. Maar de samenwerking is de laatste jaren sterk verbeterd. Uit het interview met vzw ISIS kan opgemaakt worden dat ze vinden dat Accor overwerkt is. Ze vertellen dat bij het omruilen van de dienstencheques er nogal eens iets kan mislopen. Op een bepaald moment vroegen ze of Accor enkele cheques kon omruilen. Accor weigerde omdat ze meenden dat die cheques al uitbetaald waren. Dit was echter niet het geval want de verantwoordelijke van de dienstencheques had de om te ruilen cheques apart gelegd.

Een andere respondent haalt aan dat het lang geduurd heeft voordat hij wist welke mensen en op welk nummer hij Accor kon bereiken in geval van specifieke problemen in verband met de dienstencheque. Maar nu hij weet waar hij terecht kan, verloopt alles zeer vlot. Toch zou hij graag zien dat Accor meer bereikbaar wordt in geval van vragen. Hij zegt nog: “Ze hebben een website met heel veel informatie maar er staat nergens een nummer van een contactpersoon.” Het OCMW Gingelom heeft ondervonden dat er nogal eens problemen kunnen optreden bij de registratie van de gebruiker bij Accor. Het gebeurt dan dat de gebruiker na twee of drie weken nog altijd geen dienstencheques heeft toegestuurd gekregen. Het OCMW neemt dan telefonisch contact op met Accor en moet vaststellen dat deze laatste niets ontvangen heeft. Blijkbaar kan het gebeuren dat er papieren verdwijnen bij Accor. De secretaris benadrukt wel dat dit slechts een paar keren is voorgevallen en dat er voor de rest geen problemen zijn met Accor. Ook bij vzw ISIS gebeurt het dat de registratie van de

gebruiker misloopt. Ze moeten soms tot driemaal toe het registratieformulier van de gebruiker doorsturen naar Accor. Het gevolg is dat dit hele proces dan twee tot drie maanden duurt. Daar moeten dan nog eens ongeveer twee weken bijgeteld worden voordat de gebruiker zijn bestelde cheques toegestuurd krijgt.

Het niet tijdig leveren van de bestelde cheques aan de gebruiker is een probleem dat ook Flexpoint aanhaalt. Dhr. Kevers benadert dit vooral uit het volgende perspectief: “Hoe langer Accor wacht op de verzending van de cheques, hoe langer ik op mijn centen moet wachten. In sommige ondernemingen waar de werknemers niet betaald worden op contract, gaan ze hun werknemers pas betalen als ze de cheques hebben binnengekregen. Het gevolg is dat de werknemers geen loon krijgen.” Het te laat opsturen van de dienstencheques is wel het enige knelpunt dat Flexpoint ondervindt in de dagelijkse werking met Accor. Bijvoorbeeld in het geval dat er cheques die vervallen zijn, worden gestuurd naar Accor wordt de onderneming hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld.

De overige ondernemingen (vzw Thuishulp, PWA Nieuwerkerken, vzw Familiehulp, PWA Sint-Truiden en natuurlijk persoon Tommy Pousset) kennen het probleem dat Accor de dienstencheques niet tijdig opstuurt naar de gebruiker. Het gevolg is dat de werkgever een helpster naar de gebruiker stuurt zonder dat deze laatste in het bezit is van dienstencheques. Als de onderneming zijn werknemer wil betalen is hij/zij verplicht om de gebruiker het verschuldigde bedrag voor te schieten en aan prefinanciering te doen. Voor de meerderheid van de respondenten is dit een knelpunt in het stelsel van de dienstencheque. Ze vinden dat hier een oplossing voor gevonden mag worden. Enkele ondernemingen geven de werknemer een papier mee dat de gebruiker moet aftekenen indien hij geen dienstencheques heeft. Dit papier vervangt de dienstencheques als bewijs voor het geleverde werk van de werknemer. Er zijn ondernemingen zoals Randstad, t-interim en Creyf's die hun werknemers pas betalen als de gebruiker een dienstencheque uitschrijft aan zijn poetshulp.

Het interimkantoor Creyf's heeft soms problemen bij gebruikers die zeggen dat ze geregistreerd zijn en dat ze cheques besteld hebben. Maar nadien blijkt dat ze zich niet geregistreerd hebben. Wanneer dit zich voordoet, kunnen ze hun werknemers niet uitbetalen. Het enige wat Creyf's kan doen is de gebruiker een brief sturen en de gebruiker aanmanen om zich te registreren. Mevr. Swinnen zegt: “We kunnen er in feite niets aan doen”. Een andere

oplossing kan prefinanciering zijn door de lonen gewoon per maand uit te betalen. Maar Creyf's is hiertoe niet bereid omdat ze dan te veel risico dragen.

Vzw Familiehulp probeert deze problemen te voorkomen door een centrale permanentie op te richten. Deze dienst waarschuwt de gebruikers als ze in aanmerking komen voor een poets hulp. De gebruikers moeten dan dienstencheques bestellen om hun toekomstige poetsvrouw te betalen. Het kan ook zijn dat de gebruiker geen dienstencheques meer heeft na een bepaalde tijd. Haar werknemers moeten dan een week werken zonder dat de klant dienstencheques in zijn bezit heeft. Ze gaan de klant dan aansporen om cheques bij te bestellen. Als de klant geen actie onderneemt, wordt de werknemer naar een ander gezin overgeplaatst. Deze overplaatsing wordt mogelijk gemaakt door de lange wachtlijst van gebruikers. De vzw nodigt Accor regelmatig uit indien er zich problemen dreigen voor te doen. Deze vergaderingen zijn de ideale manier om problemen op te lossen en hebben in het verleden hun dienst al bewezen volgens mevrouw Muriel Vochten van Familiehulp. Ze beseft wel dat zij dit kunnen doen omdat ze een grote onderneming zijn.

Vzw Familiehulp beschouwt haar dienstenchequewerknemers als werknemers van de organisatie. Ze worden dan ook net zoals de werknemers van de andere diensten per maand betaald. De betaling van de dienstenchequewerknemers per maand wordt in alle ondernemingen uit het onderzoek toegepast behalve in de interimkantoren op uitzondering van Flexpoint.

### 5.3. Rapportageverplichting aan de RVA

In art. 12 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques<sup>43</sup> staat dat de erkende onderneming aan de RVA bepaalde gegevens moet kenbaar maken die betrekking hebben op de werknemers die tewerkgesteld worden met dienstencheques. Deze moeten eenmaal per kwartaal aan de RVA bezorgd worden. De overdracht gebeurt ten laatste op de laatste dag van de maand volgend op het einde van dat kwartaal. De bedoelde gegevens zijn:

1. “het in de loop van het kwartaal aantal afgesloten arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst:
  - naargelang het arbeidsovereenkomsten van onbepaalde dan wel andere types arbeidsovereenkomsten betreft;
  - naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
  
2. het op de laatste dag van het kwartaal lopende aantal arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst:
  - naargelang het arbeidsovereenkomsten van onbepaalde dan wel andere types arbeidsovereenkomsten betreft;
  - naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
  
3. het aantal gepresteerde uren in dat kwartaal gedekt door een arbeidsovereenkomst dienstencheques.”(art. 12 Koninklijk Besluit 12 december 2001)

De bespreking van de volgende resultaten heeft betrekking op de bepalingen van het hierboven vermelde Koninklijk Besluit. In het hoofdstuk over “nieuwe en toekomstige regelingen” wordt dieper ingegaan op de veranderingen omtrent de rapportage aan de RVA.

---

<sup>43</sup> Gewijzigd bij KB van 9 januari, 5 februari, 31 maart, 14 juli en 10 november 2004

### 5.3.1. Nut van de rapportageverplichting

De grootste groep van de erkende ondernemingen zien het nut in van de rapportage aan de RVA. Dankzij deze rapportage kan de RVA statistieken opstellen in verband met de tewerkstelling. Deze statistieken geven de erkende ondernemingen een beeld van hun aandeel in het systeem van de dienstencheques. De overheid gebruikt de statistieken om de grootte en doeltreffendheid van de dienstencheques te toetsen.

De vzw Familiehulp heeft geen probleem met de rapportageverplichting aan de RVA op voorwaarde dat de RVA de bekomen informatie naar de ondernemingen zou doorsturen. Uit het onderzoek blijkt dat dit nu zeer zelden gebeurt. De overige respondenten delen dezelfde mening. Alle respondenten vinden dat de RVA te weinig feedback geeft over de verzamelde cijfers. De RVA heeft nog nooit uit zichzelf statistieken naar de erkende ondernemingen gestuurd. Uit de interviews kan opgemaakt worden dat de werkgevers het opsturen van informatie vanuit de RVA zouden appreciëren. Ze worden wel verwittigd door de RVA wanneer er gegevens verkeerd zijn ingevuld. Dit is voor de onderzochte ondernemingen een bewijs dat de RVA de doorgestuurde gegevens zorgvuldig nakijkt waardoor ze toch het gevoel hebben dat ze geen nutteloos werk verrichten.

Dhr. Pousset vindt als enige bevoorrechte getuige dat de rapportageverplichting geen meerwaarde is voor het systeem. Volgens hem gebeurt er zeer weinig met de doorgestuurde gegevens. Uit het interview blijkt dat hij geen liefhebber is van het papierwerk dat het systeem van de dienstencheque met zich meebrengt. De reden voor het niet nuttig vinden van de rapportage kan hierin gevonden worden. Er is ook één bevoorrechte getuige die niet weet wat de rapportageverplichting aan de RVA inhoudt. Dit is zeer opmerkelijk, zelfs verontrustend.

De erkende ondernemingen hebben geen bijkomende investeringen moeten doen om aan de rapportageverplichting aan de RVA te kunnen voldoen.

### 5.3.2. De overdracht van de informatie en administratieve lasten van de rapportage

De overdracht van de informatie gebeurt met een excel-bestand. Dit bestand moet via e-mail doorgestuurd worden naar de RVA. Alle bevoorrechte getuigen zijn tevreden over deze manier van overdracht.

Over de administratieve last die bij deze rapportage komt kijken zijn de meningen verdeeld. Er kan duidelijk een onderscheid gemaakt worden tussen de grote en de kleinere erkende ondernemingen. De grote ondernemingen zoals Flexpoint, vzw Thuishulp en vzw Familiehulp hebben een goed informaticasysteem waardoor het verwerken van de informatie niet veel tijd in beslag neemt. De ondernemingen zoals het PWA van Sint-Truiden, natuurlijk persoon Pousset en vzw ISIS vinden dat het heel veel werk met zich meebrengt.

Het OCMW van Gingelom is het gewoon om alle gepresteerde uren goed bij te houden. Bij hun andere diensten die ze aanbieden doen ze het ook. Ze gebruiken deze informatie ook voor interne aangelegenheden. Dankzij de cijfers gaan ze na welke werknemers vaak afwezig of ziek zijn. Ze controleren of de werknemers aan hun aantal uren op jaarbasis zullen komen. Indien dit niet het geval is, worden deze werknemers erop gewezen. In het OCMW hebben ze een soort businessplan opgesteld waaruit ze kunnen afleiden hoeveel uren de werknemers op jaarbasis moeten werken om break-even te draaien.

### 5.3.3. Duidelijkheid van de gevraagde informatie

Alle bevoorrechte getuigen vinden dat de gevraagde informatie duidelijk is. Natuurlijk persoon Pousset en Nathalie Hoeven van PWA Sint-Truiden halen wel aan dat de berekening van de gegevens moeilijk is.

#### 5.3.4. Vereenvoudiging goed?

Omdat de rapportageverplichting toch kostbare tijd in beslag neemt, kan men zich de vraag stellen of er geen nood is aan een vereenvoudiging. Het doorsturen van de gegevens gebeurt nu nog per kwartaal. In het hoofdstuk “nieuwe en toekomstige regelingen” wordt verder ingegaan op het nieuwe Koninklijke Besluit dat het tijdstip van de rapportage verandert. De volgende alinea geeft uitleg wat de erkende ondernemingen vinden over de nieuwe regeling rond de rapportage aan de RVA.

Alle ondernemingen uit het onderzoek zijn van mening dat de rapportageverplichting mag vereenvoudigd worden. Er zijn wel enkele erkende ondernemingen die bedenkingen hebben bij de manier waarop het beleid de vereenvoudiging van de rapportageverplichting aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening wil doorvoeren. Sommige respondenten vrezen dat het jaarlijks doorsturen van informatie aan de RVA tot nog meer werk zal leiden. Ze halen aan dat door de nieuwe regeling de ondernemingen op het einde van het jaar met een overvloed aan gegevens zullen zitten die ze moeten verwerken, berekenen en invullen omdat het personeel van de onderneming het verwerken van de gegevens zal laten liggen waardoor het werk zich zal opstapelen. Het gevolg is dat de ondernemingen op het einde van het jaar nog harder moeten werken en nog meer tijd moeten steken in de verwerking van de gegevens.

Enkele getuigen vrezen ook dat de RVA heel veel tijd zal nodig hebben om haar statistieken op te stellen waardoor er gedurende een lange periode zo goed als geen evaluatie van de omvang van het systeem van de dienstencheque is. Ze zijn ervan overtuigd dat de RVA het goed bedoelt bij deze wijziging van het rapportagetijdstip maar ze denken dat de rapportageverplichting niet makkelijker zal worden.

## 5.4. Arbeidsovereenkomst

### 5.4.1. Het uurrooster

Bij vzw ISIS, vzw Thuishulp, PWA van Sint-Truiden en Flexpoint hebben de werknemers heel veel inspraak bij het samenstellen van de uurroosters. De vzw ISIS geeft elke werknemer een individuele begeleider die de werknemer helpt bij de samenstelling van het uurrooster. De werknemer maakt een lijst waarop de uren vermeld staan wanneer hij/zij wil werken. Deze lijst wordt gebruikt om de werknemer bij een bepaalde klant te plaatsen. Vzw Thuishulp houdt heel veel rekening met de werknemer bij het samenstellen van het uurrooster. Hun werknemers zijn meestal vrouwen met kinderen. Omdat hun kinderen naar school of opvang moeten, hebben ze hun werknemers de mogelijkheid gegeven iets later te beginnen bij de gebruiker. Flexpoint past ongeveer het systeem van ISIS toe. De werknemer krijgt een lijst met gezinnen. Hij/zij moet dan zelf contact opnemen met de gebruiker en samen stellen ze het uurrooster op. De werknemers kunnen pas aan het werk als het uurrooster vast ligt. Door deze werkwijze kennen de werknemers van Flexpoint hun uurrooster goed waardoor ze min of meer zelfstandig werken. Voor de samenstelling van het uurrooster zijn de werknemers van het PWA Sint-Truiden vrij. Er wordt een adressenlijst gegeven aan de werknemers die specifiek op hen is gericht wat betreft afstand tot het werk. De enige vereiste is dat de werknemers minimum 19 uren werken.

Bij de overige erkende ondernemingen uit het onderzoek is er een vorm van vrijheid bij de samenstelling van het uurrooster maar wel in mindere mate als bij de vier hierboven besproken ondernemingen.

De meerderheid van de ondernemingen laat toe dat klant en werknemer afwijken van het vast uurrooster. De voorwaarde is wel dat de ondernemingen het op voorhand willen weten. Vzw Familiehulp heeft hiervoor een speciaal systeem ontworpen. Indien klant of werknemer willen afwijken van het uurrooster moet de pit-medewerker verwittigd worden. Op deze manier kan de pit-medewerker de werknemer bij een andere klant laten werken of de klant



een andere helpster toewijzen. In geen geval kunnen de klanten en de werknemers zelf beslissen om van hun vast uurrooster af te wijken. Als argument halen de ondernemingen aan dat het te maken heeft met de verzekering van de werknemers. Het interimkantoor, Creyf's, vertelt dat ze het contract gewoon annuleert als de werknemer en gebruiker de uren willen wijzigen. Voor de niet-interimkantoren uit het onderzoek is dit onmogelijk. Volgens hen kan de interimsector dit doen omdat ze met dag- of weekcontracten werken.

Zoals hierboven vermeld staat, geeft Flexpoint de volledige vrijheid en flexibiliteit aan zijn werknemers bij het samenstellen van het uurrooster. Deze grote mate van vrijheid gebruikt het interim kantoor als argument voor het niet toelaten van het afwijken van het uurrooster. Er zijn natuurlijk gevallen waar het niet anders kan. Maar over het algemeen zijn ze niet soepel in het wijzigen van het uurrooster omdat het anders organisatorisch niet meer haalbaar is.

De werknemers van het PWA van Nieuwerkerken kunnen niet afwijken van hun vast uurrooster, zelfs niet als het op voorhand gemeld wordt.

#### 5.4.2. Het contract

De grote meerderheid van de erkende ondernemingen uit dit onderzoek vertrekken van het principe om dadelijk contracten van onbepaalde duur aan te bieden. Hierop wordt wel een uitzondering gemaakt indien de onderneming tijdens een selectiegesprek het gevoel heeft dat de werknemer niet aan bepaalde eisen voldoet. In dit geval wordt een contract van bepaalde duur aangeboden. Als de werkgever vindt dat de werknemer de knelpunten heeft bijgewerkt, krijgt hij/zij een contract van onbepaalde duur. Deze ondernemingen vinden dat de dienstencheque een middel is om tewerkstelling te creëren. Hun visie sluit aan bij het personeelsbeleid dat ze voeren.

Bij het PWA van Nieuwerkerken hebben ze dit probleem niet. In deze ondernemingen hebben ze enkel werknemers aangenomen die voordien in het PWA-systeem werkten. Het gevolg is dat alle werknemers al jaren bij de onderneming bekend zijn. Het geven van contracten van onbepaalde duur brengt voor het PWA dan ook geen risico met zich mee. Het

OCMW Gingelom heeft afgezien van het dadelijk aanbieden van contracten van onbepaalde duur. Ze hebben in het verleden enkele negatieve ervaringen meegemaakt met werknemers die dadelijk een contract van onbepaalde duur hadden. Als het OCMW twijfelt, geven ze gewoon een contract van bepaalde duur van drie maanden. Na deze drie maanden wordt een evaluatie gemaakt.

Ook Randstad haalt een belangrijk probleem aan dat betrekking heeft op het contract van onbepaalde duur. Het gebeurt in de praktijk dat de werknemers zich inzetten om een contract van onbepaalde duur te bekomen. Wanneer ze hun contract hebben, worden ze laks en zijn ze veel ziek. De onderneming Randstad vindt dat het beleid een maatregel moet invoeren om deze werknemers makkelijk te kunnen ontslaan. Volgens de respondenten is dit typisch een probleem dat de interimsector kent. De overige ondernemingen halen aan dat ze de mensen aan een job van onbepaalde duur willen helpen en het dus zeer zelden gebeurt dat ze iemand moeten ontslaan. Deze ondernemingen hebben hun toekomstige werknemers op het begin van de tewerkstelling zorgvuldig gescreend waardoor ontslag zo goed als nooit voorkomt.

De vier interimkantoren vertrekken vanuit een ander principe. Zij bieden hun werknemers contracten aan van bepaalde duur. Maar hier moet een onderscheid gemaakt worden tussen Flexpoint en de drie overige interimkantoren (Randstad, Creyf's en t-interim).

Flexpoint geeft haar werknemers net zoals de drie andere ondernemingen een contract van bepaalde duur maar toch is er sprake van een verschil. Wanneer Flexpoint ziet dat de werknemer goed werkt, geeft ze de werknemer een contract van onbepaalde duur vòòr de wettelijke termijn van drie of zes maanden (afhankelijk van de categorie van werknemer) verlopen is. Op deze manier wordt de werknemer aan de onderneming gebonden. Uit de interviews blijkt dat er nog een ander verschil is. Randstad, Creyf's en t-interim bieden weekcontracten aan. Volgens de overige ondernemingen uit het onderzoek is dit niet goed. Ze merken op dat veel werknemers de overstap maken naar ondernemingen die meer zekerheid bieden aan de werknemer. Enkele respondenten weten dat bepaalde ondernemingen contracten aanbieden waarin vermeld staat dat de werknemer minstens één uur moet werken, aanpasbaar in functie van het aantal opdrachten bij de gebruiker. Het gevolg is dat de ondernemingen de werknemer niet moeten betalen als de gebruiker niet thuis is. Er is zelfs een onderneming die dagcontracten maakt indien de werknemers minder dan

halftijds willen werken. Het geven van dagcontracten en opeenvolgende kortlopende contracten bij dezelfde werkgever bieden geen zekerheid over loon of werk aan de werknemer.

Annemie Turtelboom vindt het goed dat de interimkantoren met tijdelijke contracten werken. Op deze manier spelen ze in op een vraag vanuit de markt. Er zijn gezinnen die een poetshulp willen voor de grote kuis of er zijn ook werknemers die in zo een systeem willen werken. De mensen weten dan dat ze terecht kunnen bij een interimkantoor, besluit ze.

Volgens bepaalde getuigen zijn er ondernemingen die contracten van bepaalde duur aanbieden en na de termijn van zes of drie maanden, afhankelijk van de categorie waartoe de werknemer behoort, geen contract van onbepaalde duur aanbieden maar telkens het contract van bepaalde duur verlengen. Dit is strijdig met de wettelijke bepalingen. Ook Annemie Turtelboom (VLD) en Greta D'Hondt (Cd&V) halen aan dat dit niet correct is. De beschuldigde ondernemingen werden aan het onderzoek toegevoegd, maar uit het bijkomend onderzoek blijkt dat deze kritiek ongegrond is. Het is wel een feit dat dit onderzoek afhankelijk is van de eerlijkheid van de bevoorrechte getuigen. Binnenkort zal elk interimkantoor dat mensen tewerk stelt in het kader van de dienstencheques een gedragscode moeten ondertekenen. Via deze gedragscode, dat een initiatief is van Federgon, zal men kunnen optreden tegen de ondernemingen die zich niet aan de regels houden van het dienstenchequesysteem. Het feit dat Federgon deze gedragscode invoert, wil toch zeggen dat er in de praktijk misbruiken zijn wat betreft het aanbieden van contracten van onbepaalde duur ondanks dat de ondernemingen het ontkennen.

Bij de ondernemingen die vanaf het begin van de tewerkstelling contracten van onbepaalde duur aanbieden moeten de werknemers dadelijk 19 of 20 uren werken. Zo worden er problemen vermeden wanneer de werknemer na drie of zes maanden minimum halftijds (19 uren) moet werken.

Men kan zich dus afvragen of er geen nood is aan meer controles op het aanbieden van contracten van onbepaalde duur na een bepaalde periode en het respecteren van de minimum arbeidsduur. De meerderheid van de ondernemingen willen dat er extra controles hierop

komen. Maar ze stellen zich de vraag wie die controles gaat doen. De overheid en Accor hebben nu al veel te veel werk, menen ze. In de interviews komt vaak de kritiek op de interimkantoren terug. Hen wordt verweten dat ze het ene contract na het andere aanbieden waardoor het ook logisch is dat ze het grootst aantal dienstenchequewerknemers tewerkstellen. Volgens Mevrouw Vochten van Familiehulp hangt het respecteren van de regels en de werking met dienstencheques af van het doel dat je als organisatie hebt. Enkele ondernemingen halen aan dat het beleid van bij het begin erkenningsvoorwaarden had moeten opleggen waarin controles op het respecteren van arbeidsduur en contract van onbepaalde duur was opgenomen.

### 5.4.3. Het Paritair Comité

Voor het bepalen van het Paritair Comité wordt gekeken naar het aantal activiteiten die gebeuren met de dienstencheques in de erkende onderneming. Indien de erkende ondernemingen slechts één activiteit uitoefenen, ressorteren ze onder het Paritair Comité van deze activiteit. Enkele voorbeelden van mogelijke Paritaire Comités zijn:

Schoonmaken van de woning en ramen poetsen:	PC 121
Wassen, strijken en kleine herstelwerken:	PC 110
Het bereiden van maaltijden:	PC 302
Mindermobielen centrale:	PC 140
Boodschappendienst:	PC 322.01

Indien de erkende ondernemingen meerdere activiteiten uitvoeren met de dienstencheque dan is altijd PC 322.01 van toepassing. Wanneer de gemengde activiteiten door de erkende ondernemingen worden aangeboden in afzonderlijke afdelingen, wordt voor elke afdeling het PC genomen dat betrekking heeft op de activiteit die in die afdeling gebeurt.

Voor de interimkantoren wordt er geen onderscheid gemaakt op basis van de activiteiten. Zij ressorteren altijd onder PC 322.01.

De overheid heeft van bij het begin van het ontstaan van de dienstencheques gesproken over het PC 322.01. Het probleem dat vzw Familiehulp aanhaalt, is dat het specifieke PC 322.01 er nog niet was. Ze hebben de hele besprekingen op de voet gevolgd en geven toe dat het zeer onduidelijk was. Familiehulp en Thuishulp ressorteren nu onder het PC 318. Vzw ISIS hekelt de onduidelijkheid die er bestaat rond het bevoegde PC. Zij ressorteren nu onder PC 329. Natuurlijk persoon Tommy Pousset vindt dat het zeer ingewikkeld is om te weten tot welk Paritair Comité hij behoort. Hij ressorteert nu onder het PC van de textielsector maar denkt dat hij misschien juridisch verplicht is om onder het PC 322.01 te werken.

De overige ondernemingen uit het onderzoek vinden dat het duidelijk is tot welk Paritair Comité ze behoren. Wel moet opgemerkt worden dat deze ondernemingen gewoon onder het PC van de dienstencheque vallen, namelijk PC 322.01.

Door die onduidelijkheid over de bevoegde Paritaire Comités kan men zich afvragen of er geen nood is aan één PC voor alle ondernemingen die met dienstencheques werken. Bijna alle getuigen antwoorden hier positief op. Door één PC in te voeren vallen de werknemers onder dezelfde arbeidsvoorwaarden en gelden dezelfde loonsvoorwaarden. Op deze manier wordt ook de concurrentie tussen de erkende ondernemingen op basis van loon geminimaliseerd. Veel respondenten antwoorden dat de overheid van bij het begin slechts één PC had mogen toelaten. De erkende ondernemingen hebben niet echt een idee welke voorwaarden in dit nieuwe PC moeten gebruikt worden. Nu is het zo dat bepaalde ondernemingen kunnen switchen tussen het meest voordelige Paritair Comité.

Voor andere ondernemingen uit het onderzoek zal het oprichten van één PC niet zo eenvoudig zijn. Dit is het geval voor vzw ISIS. De werknemers van vzw ISIS voeren zowel taken uit die onder het dienstenchequesysteem vallen als taken die niet behoren tot het takenpakket van de dienstencheque. Dit sluit aan met het probleem dat in punt 5.1.4. over de sui-generis-afdeling. Vzw Familiehulp denkt niet dat één PC de oplossing is voor alle problemen die momenteel in het stelsel van de dienstencheque aan de oppervlakte komen. Door één PC zorgt de overheid er enkel voor dat de lonen in elke onderneming gelijk zijn. Bovendien is elke onderneming vrij om meer loon te betalen dan het PC voorschrijft. De manier waarop de werkgevers met de werknemers omgaan, zal niet kunnen veranderd worden door hetzelfde PC

te gebruiken voor elke onderneming. Een andere bevoorrechte getuige beweert dat er loonverschillen mogen zijn. Hij is dus geen voorstander om slechts één Paritair Comité in te voeren.

Mevrouw Turtelboom (VLD) beseft dat overgaan tot één Paritair Comité niet eenvoudig zal zijn. Volgens haar zullen er werknemers zijn die zich verbeteren en andere die zich verslechteren. Het zal ook niet het beste PC zijn, maar zal tussen twee Paritaire Comités inliggen, meent ze.

#### 5.4.4. De uitbetaling van de lonen

De hoogte van de minimumlonen wordt bepaald door het Paritair Comité waaronder de onderneming ressorteert. Maar het tijdstip waarop de lonen betaald worden is afhankelijk van elke onderneming. Toch kunnen er gelijkenissen gevonden worden tussen de erkende ondernemingen uit het onderzoek. De meerderheid van de bevraagde ondernemingen betalen hun werknemers per maand. Deze betaling gebeurt onafhankelijk van het aantal ingeleverde dienstencheques. Het kan dus zijn dat de ondernemingen hun werknemers betalen zonder dat de gebruiker de werknemer met een dienstencheque betaald heeft. Deze ondernemingen zijn: vzw Thuishulp, vzw Familiehulp, vzw ISIS, Flexpoint, PWA Sint-Truiden, PWA Nieuwerkerken, OCMW Gingelom en natuurlijk persoon Pousset.

Een andere groep van erkende ondernemingen betalen hun werknemers pas wanneer de werknemers de gekregen dienstencheques hebben ingeleverd. In de praktijk gebeurt het dus dat er werknemers zijn die niet elke maand hun loon gestort krijgen. Ze zijn afhankelijk van de gebruikers waar ze werken. De reden die deze ondernemingen aanhalen om niet per maand te betalen is dat ze zo een goede controle hebben op welke gebruikers al betaald hebben voor de geleverde prestaties. Ze halen ook aan dat het een commerciële beslissing is van het hoofdkantoor. Volgens Mevrouw D'Hondt kan dit absoluut niet. Ze zegt dat de algemene wetgeving schrijft dat werknemers minstens maandelijks een afrekening moeten krijgen.

#### 5.4.5. Afwezigheid/afbellen van de gebruiker

Tijdens het onderzoek kwam een ander knelpunt aan het licht. Men kan zich afvragen hoe de erkende ondernemingen reageren wanneer de gebruiker afbelt en hij dus geen helpster nodig heeft ondanks het contract met de onderneming.

De meerderheid van de werkgevers uit het onderzoek gebruiken economische werkloosheid om dit probleem op te lossen. De werkgever kan volgens artikel 51 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten een regeling van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen aanvragen wanneer er een tijdelijk tekort is aan werk voor de werknemer. Dit tekort aan werk moet dus van economische aard zijn. De economische werkloosheid moet aangevraagd worden en om de zes maanden vernieuwd worden.

In het PWA/SDB hebben ze in 2005 heel wat misbruiken meegemaakt in verband met het te laat afbellen van de werknemer. Volgens de directeur van het SDB is dit een misvorming vanuit het PWA. Het PWA is een heel flexibel systeem waarbij de gebruiker de dag voor de prestatie kan melden dat hij geen poetshulp nodig heeft. Binnen het dienstenchequesysteem kan men dit niet toelaten, vindt ze. Hier moest een oplossing voor gezocht worden. Zo heeft het SDB samen met de Raad van Bestuur besloten om de gebruikers een beperking op te leggen. De gebruikers kunnen slechts vier keren per jaar economische werkloosheid aanvragen. Indien de vier aanvragen voor economische werkloosheid overschreden zijn, moet de gebruiker zelf instaan voor de betaling van de werknemer. Hij wordt dan verplicht de werknemer te betalen met dienstencheques voor de niet gepresteerde uren. Zelfs het aanvragen van economische werkloosheid is in bepaalde situaties niet de ideale oplossing. Het volgende voorbeeld geeft hier een illustratie van. Stel dat werknemer X op dezelfde dag bij gezin A en gezin B tewerkgesteld is gedurende telkens vier uren. Gezin A belt de dag vóór het leveren van de prestatie af. In dit geval kan economische werkloosheid niet aangevraagd worden omdat de werknemer slechts een halve dag niet kan presteren. Wie gaat dan die overige vier uren aan de werknemer betalen, werkgever of gebruiker? Ook het PWA van Nieuwerkerken geeft de gebruiker de mogelijkheid om vier maal per jaar economische werkloosheid in te roepen. De ondernemingen halen aan dat de RVA al gemeld heeft dat het

inroepen van economische werkloosheid in geval van afwezigheid van de gebruiker niet is toegelaten.

De overige ondernemingen maken geen gebruik van de economische werkloosheid omdat het niet mag volgens hen. Muriel Vochten van Familiehulp haalt aan dat de minister het aanvragen van economische werkloosheid in dit geval verboden heeft. Technische werkloosheid kan ook niet gebruikt worden. Voor technische werkloosheid moet er sprake zijn van een technische stoornis die tijdelijke werkloosheid met zich meebrengt. In het geval dat de gebruiker afbelt kan men niet spreken over technische werkloosheid omdat er geen stoornis is op de arbeidsinstrumenten. Vzw Familiehulp weet niet goed hoe ze het probleem van het laattijdig afbellen moeten oplossen. Ze doen een poging om het probleem te reduceren tot een minimum door de klanten een brief te sturen. In deze brief wordt de klant gevraagd zijn vakantieperiode aan te duiden. Op deze manier kan Familiehulp onderhandelen met haar werknemers en de uurroosters aanpassen aan de vraag van de gezinnen. Er is dan wel nood aan personeel om dit allemaal op elkaar af te stemmen. Het gebrek aan personeel is de reden die sommige ondernemingen aanhalen waarom ze dit systeem niet kunnen toepassen. Vzw Thuishulp is een systeem aan het uitwerken van de "Sorry-dagen". Via dit systeem kan de klant twee/drie keren per jaar laattijdig afbellen. Ze doen dit omdat anders de kosten te groot worden. De onderneming wil dit invoeren om de klanten te straffen die al weken op voorhand weten dat ze niet aanwezig kunnen zijn op de afgesproken (poets)dag. Ze verwittigen dan de dag ervoor of zelfs de dag zelf waardoor het onmogelijk is om de werknemer naar een ander gezin over te plaatsen. Vanuit het beleid kwam nog een andere oplossing. Ze wil dat de onderneming de werknemer laat werken bij een ander gezin dat op de wachtlijst staat. Maar dit is meer een tijdelijke oplossing omdat de gebruiker die afgebeld heeft nadien zijn helpster graag terug wil waardoor de nieuwe gebruiker niet meer geholpen kan worden. Een bepaalde onderneming uit het onderzoek (OCMW van Gingelom) probeert net zoals Familiehulp en Thuishulp op de eerste plaats met de uurroosters van de werknemers te schuiven. Als dit niet lukt, mogen de werknemers in de onderneming zelf poetsen. Naar mijn mening kunnen de erkende ondernemingen niet beschouwd worden als een particulier, het gevolg is dan ook dat het poetsen in de onderneming zelf niet toegestaan is.



Nog een andere groep ondernemingen uit het onderzoek annuleren het contract indien de gebruiker afbelt. Ze kunnen dit doen omdat ze met weekcontracten werken. Hier is veel kritiek op geuit door de andere ondernemingen. Ze vinden dat dit niet de doelstelling is van het stelsel van de dienstencheques. Het moet de bedoeling zijn langdurige jobs te creëren.

Een mogelijke oplossing voor het probleem kan zijn dat voor de gebruiker die ten onrechte afbelt een sanctie wordt opgelegd. In de gebruikersovereenkomst van drie jaar geleden staat niets over een sanctie. Men heeft dus blijkbaar nooit stil gestaan met het feit dat de gebruiker kan afbellen. Misschien kunnen de erkende ondernemingen overeenkomen dat er een artikel in de overeenkomst wordt opgenomen waarin een sanctie wordt beschreven.

Greta D'Hondt (CD&V) zegt dat indien de werknemer niet kan overgeplaatst worden naar een ander gezin, de werkgever het loon van de werknemer moet uitbetalen. Volgens haar mag in geen geval economische werkloosheid gebruikt worden. Ze heeft al vaak gehoord dat de erkende ondernemingen hier misbruik van maken. Mevrouw D'Hondt ziet het verhalen van het loon op de gebruiker als een mogelijke oplossing voor het laattijdig afbellen van de gebruiker. Maar ze maakt de bedenking hoe ver men hier in kan gaan. Een andere mogelijkheid die ook gedeeld wordt door Annemie Turtelboom (VLD), is dat een overeenkomst wordt opgemaakt waarin staat dat de gebruiker minimum drie weken op voorhand moet verwittigen. Op deze manier heeft de erkende onderneming voldoende tijd om met de werknemers te switchen.

## 5.4.6. De werknemers

### 5.4.6.1. Duidelijkheid van de categorie

De wet die betrekking heeft op de dienstencheques maakt een onderscheid tussen de categorie van werknemers. In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op deze indeling in categorie A of B. Uit de interviews blijkt dat voor alle respondenten het duidelijk is tot welke categorie de werknemers behoren.

Men kan zich de vraag stellen of de werknemers van categorie A wel voldoende gemotiveerd zijn. Zij hebben nog recht op een uitkering wat volgens sommige respondenten niet bevorderlijk is om bepaalde werklozen aan het werk te krijgen. Andere ondernemingen verklaren dat ze nog niet ervaren hebben dat categorie A werknemers minder gemotiveerd zijn.

#### 5.4.6.2. Extra uren

In art. 2 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 staat dat de werkgever verplicht is de werknemer van categorie A extra uren aan te bieden om de werknemer meer wekelijkse arbeidsuren te laten uitvoeren dan wanneer hij/zij deeltijds werkt. In principe kunnen de werknemers van categorie A deze extra uren niet weigeren omdat ze een overeenkomst hebben getekend waarin deze verplichting vermeld staat. Bovendien zijn de ondernemingen verplicht om het te melden aan de RVA.

Alle erkende ondernemingen uit het onderzoek houden zich aan deze regel. Er is wel een onderneming die niet wist van het bestaan van deze bepaling uit het Koninklijk Besluit. Alle ondernemingen geven de kans aan de werknemers om extra uren te weigeren. De ondernemingen brengen begrip op voor de werknemer. Ze begrijpen dat de werknemers ook nog een gezin en huishouden hebben waarvoor ze moeten zorgen. Ook een veel gebruikt argument is dat men liever nieuwe werknemers deeltijds laat werken dan deeltijdse werknemers voltijds te laten werken. Elke onderneming verplicht haar werknemers wel om na zes maanden minimum negentien uren te werken. Dit is ook wat de wet voorschrijft. Indien de werknemer weigert om deeltijds te werken laten sommige ondernemingen dit toe. De werknemer werkt dan op eigen risico minder dan negentien uren en valt in de categorie B. Hierdoor verliest de werknemer zijn/haar uitkering.

#### 5.4.7. De extra voordelen

Onder de extra voordelen kan een onderscheid gemaakt worden tussen de financiële en de niet-financiële voordelen. Er zijn veel werkgevers die hun werknemers extra voordelen aanbieden bovenop het loon.

##### 5.4.7.1. Financieel

Alle erkende ondernemingen betalen hun werknemers een *verplaatsingsvergoeding*. De meerderheid opteert voor de vergoeding van woon-werk verkeer. Het interimkantoor betaalt in geval van grote afstanden tussen twee werkplaatsen wel nog een kilometervergoeding van plaats A naar plaats B. Er zijn ook enkele ondernemingen die werk-werk (OCMW Gingelom en Familiehulp) verkeer vergoeden. Familiehulp verzekert haar werknemers wel van woonplaats tot gebruiker. Een minderheid (vzw ISIS en SDB) in het onderzoek biedt de werknemers beide vergoedingen aan. Bij t-interim bieden ze hun werknemers nog iets extra aan. Wanneer de werknemer van gezin A naar gezin B moet gaan, wordt de kilometervergoeding berekend vanaf de woonplaats van de werknemer tot het gezin B. Natuurlijk persoon Pousset biedt een verplaatsingsvergoeding aan indien de werknemer een activa-werkkaart heeft. Volgens hem is het anders niet haalbaar.

Wat betreft het aanbieden van een *eindejaarspremie* kan een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen de niet-commerciële en de commerciële ondernemingen. De laatste groep biedt geen eindejaarspremie aan. Het interimkantoor t-interim zal vanaf 2006 een eindejaarspremie uitbetalen aan de werknemers.

Uit de interviews blijkt dat de werknemers nog van *andere* voordelen kunnen genieten afhankelijk van de erkende onderneming waar ze tewerkgesteld zijn. Vzw ISIS en OCMW Gingelom bieden de werknemers nog *maaltijdcheques* aan. Vzw Thuishulp geeft haar werknemers een korting van 75 euro als ze een *hospitalisatieverzekering* nemen bij Thuishulp. Het PWA van Sint-Truiden/SDB betaalt aan alleenstaande moeders 50% van de

*factuur* voor de *kinderopvang* terug. Ze willen hiermee de alleenstaande moeders stimuleren om te gaan werken. Op dit ogenblik is het zo dat het voor hen makkelijker en financieel aantrekkelijker is om niet te werken en van een uitkering te genieten.

#### 5.4.7.2. Niet-financieel

Dhr. Kevers van Flexpoint vindt dat het aanbieden van eindejaarspremies en maaltijdcheques wel zeer aantrekkelijk is voor de werknemers maar vreest voor de eerste faillissementen. De ondernemingen proberen zo concurrentie te creëren. Ook de overige ondernemingen uit het onderzoek delen de mening dat er via de voordelen concurrentie wordt gecreëerd. Volgens Filip Kevers kiezen de werknemers niet voor het loon of de extra financiële voordelen maar voor de manier van werken. Daarom richt Flexpoint allerlei *activiteiten* in voor de werknemers. Zo kunnen de werknemers intekenen om in groep met vakantie te gaan; Flexpoint regelt de bestemming en het hotel. Vzw ISIS probeert werknemers te lokken door die *extra begeleiding* waar elke werknemer recht op heeft. Ze worden gedurende gans hun tewerkstelling bijgestaan door een maatschappelijk assistent van ISIS. Ook het PWA van Sint-Truiden wil zich onderscheiden van de overige erkende ondernemingen. Ze hebben een contract getekend met een bedrijf dat gespecialiseerde *schoonmaakproducten* verkoopt. Deze producten zijn ergonomisch getest waardoor de werknemers minder kans hebben op rugklachten of andere kwalen die de gezondheid schaden. Dankzij dit initiatief denkt het PWA ook nog aan de veiligheid van de werknemers. Daarbovenop krijgt elke werknemer nog een *T-shirt* met het logo van het PWA.

Het organiseren van *vergaderingen* gebeurt niet in elke erkende onderneming. Het zijn de interimkantoren, op Flexpoint na, en de PWA's uit het onderzoek die geen vergaderingen organiseren. Volgens hen is dit niet nodig omdat de werknemers vrij individueel werken. In het verleden is geprobeerd om vergaderingen te regelen maar de reacties van de werknemers zelf waren niet positief. Een veel gebruikt argument is dat de werknemers op elk uur van de dag mogen langskomen als ze problemen of vragen hebben. Hierdoor heeft het organiseren van vergaderingen nog maar weinig nut, vinden de respondenten. Vzw ISIS heeft ook geen

nood aan vergaderingen omdat ze zoals hierboven al werd aangehaald gebruik maken van een individuele begeleider voor elke werknemer. De overige ondernemingen richten wel vergaderingen in. Deze vergaderingen zijn betaalde uren. Bij vzw Thuishulp gebruikt men deze vergaderingen om praktische zaken te regelen zoals verlofaanvragen, vragen rond bepaalde papieren en andere soortgelijke praktische onderwerpen.

Een zeer kleine minderheid houdt jaarlijks *personeelsfeesten*. Dit is het geval voor vzw Familiehulp, OCMW Gingelom, vzw Thuishulp en Flexpoint. Algemeen kan gesteld worden dat er bedrijven zijn die meer dan alleen maar een werkgever willen zijn. Zij streven het sociale aspect van de dienstencheque als tewerkstellingsmaatregel na.

#### 5.4.8. Controles op respecteren arbeidsovereenkomst

Omdat enkele respondenten vertellen dat bepaalde ondernemingen zich niet houden aan het aanbieden van contracten van onbepaalde duur en het respecteren van de minimum arbeidsduur, kan de vraag gesteld worden of er geen nood is aan meer controles hierop. Het zijn vooral de interimkantoren die hiervan beschuldigd worden. Volgens sommige ondernemingen verlengen deze ondernemingen de contracten van bepaalde duur zonder rekening te houden met de termijn van zes of drie maanden afhankelijk van de categorie van werknemer. Op basis van deze beschuldigingen werden de bedoelde ondernemingen extra in het onderzoek opgenomen. Maar na de interviews met deze ondernemingen blijkt dat de beschuldigingen niet gegrond zijn. De beschuldigde ondernemingen halen aan dat een computerprogramma hen verwittigt wanneer de werknemers de termijn van drie of zes maanden hebben bereikt. Ze bieden dan onmiddellijk een contract van onbepaalde duur aan. Alle erkende ondernemingen, zelfs diegene die beschuldigd worden, vinden dat de overheid meer controles moet uitvoeren op het respecteren van de arbeidsovereenkomst.

Er is ook veel kritiek op de interimkantoren omdat ze contracten aanbieden van één week. Volgens sommige ondernemingen is dit niet de bedoeling van het dienstencheque systeem. Aan de andere kant zijn er ondernemingen die vinden dat er nood is aan de interimkantoren

omdat ze heel flexibel zijn. Volgens enkele ondernemingen hebben de werknemers meer inspraak en vrijheid bij de interimkantoren. Het voordeel van de werkwijze bij de andere ondernemingen is de zekerheid die de werknemers hebben. Hierdoor stappen veel werknemers over van de interimkantoren naar de andere erkende ondernemingen.

## 5.5. De inruilwaarde

Het aanbieden van extra (niet-)financiële voordelen staat in verband met de inruilwaarde van 21 euro. Deze inruilwaarde is het bedrag dat elke erkende onderneming krijgt per gebruikte cheque en wordt door de erkende onderneming gebruikt om haar kosten te dekken. Na aftrek van deze kosten zoals loon van de werknemers, loon van het administratief personeel en huur van het gebouw blijft er een deel van die 21 euro over dat de winst is voor de onderneming. Men kan zich dus afvragen of de inruilwaarde voldoende hoog is.

Uit dit onderzoek blijkt dat de meerderheid van de onderzochte ondernemingen tevreden is over de inruilwaarde. Het is opvallend dat het vooral de niet-commerciële ondernemingen zijn die de inruilwaarde toereikend vinden. Zij halen aan dat ze eigenlijk geen winst moeten maken. En indien ze dit wel doen, kunnen ze dit investeren in hun werknemers. De opmerking die hier moet gemaakt worden is dat deze ondernemingen profiteren van de subsidies zoals de ACTIVA-werkkaart en sine. Met de maatregel van het ACTIVA-plan<sup>44</sup> wil de overheid werkgelegenheid creëren. Ze doet dit enerzijds door een vermindering van sommige werkgeversbijdragen voor de RSZ te geven en anderzijds door tegemoet te komen in de betaling van het nettoloon. Deze tegemoetkoming tot €500 per maand wordt de werkuitkering genoemd en wordt aan de werkgever uitbetaald. Een belangrijke opmerking is dat het bedrag en duur van de RSZ-voordelen afhankelijk zijn van de leeftijd van de werknemer en de duur van de inschrijving als niet-werkende werkzoekende. De maatregel SINE<sup>45</sup> of Sociale Inschakelingseconomie wil de herinschakeling van zeer moeilijk te plaatsen

---

<sup>44</sup> Koninklijk Besluit van 19/12/2001 tot bevordering van de tewerkstelling van langdurige werkzoekenden.

<sup>45</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be)

werklozen in de sociale inschakelingseconomie. Ook hier kan de werkgever profiteren van een vermindering in de werkgeversbijdrage voor de sociale zekerheid en een financiële tegemoetkoming van de RVA in het nettoloon. Indien deze loonsubsidies wegvallen, wordt de marge die de ondernemingen hebben veel kleiner.

De overige ondernemingen die ontevreden zijn over de hoogte van de inruilwaarde halen aan dat het geven van een opleiding zo goed als onmogelijk is met de huidige inruilwaarde. Volgens hen is er een groot tekort aan opleidingen en bijscholingen. Ze vinden dat de ondernemingen die geen opleiding geven niet kunnen zeggen dat de inruilwaarde toereikend is.

Vzw Thuishulp geeft een tweede reden voor de ontoereikendheid van de 21 euro. Wanneer de onderneming haar werknemers een degelijke omkadering wil geven, is het moeilijk om rond te komen met de huidige inruilwaarde. Thuishulp probeert net zoals vzw ISIS de werknemers te begeleiden door maatschappelijke assistenten. Toch moet er een verschil gemaakt worden tussen de twee. Vzw ISIS<sup>46</sup> krijgt nog andere tewerkstellingssubsidies waar andere ondernemingen niet van kunnen genieten. De verantwoordelijke van de dienstencheques van Thuishulp haalt aan dat het gebruik van de loonsubsidie dan ook zeer belangrijk is voor een goede werking (omkadering van de werknemers) binnen het systeem. Ook het dragen van de administratieve kosten laat niet veel marge over. Veel ondernemingen dragen nog een extra kost wanneer ze een vergadering voor de werknemers willen organiseren. De werknemers worden betaald om aanwezig te zijn op deze vergaderingen. Andere ondernemingen maken de opmerking dat de 21€ voldoende is als je geen problemen krijgt met de werknemers. Deze problemen ontstaan wanneer er bijvoorbeeld werknemers moeten ontslagen worden of wanneer de onderneming moet opdraaien voor niet-gepresteerde uren.

---

<sup>46</sup> Ze zien de dienstencheque als een vorm van subsidie. Hun doel is tewerkstelling van kansengroepen op een manier die haalbaar is voor de werknemers. Het is een buurt-en nabijheidsdienst.

In de vragenlijst wordt ook een poging gedaan om na te gaan hoe het toekomstperspectief is van de werkgevers wat betreft de inruilwaarde van de dienstencheque. De meeste ondernemingen uit het onderzoek verwachten dat de inruilwaarde niet zal verhoogd worden. Maar ze hopen dat ze geen gelijk hebben. Ze vinden dat een hogere inruilwaarde noodzakelijk is voor het leveren van kwaliteit. Enkele ondernemingen begrijpen dat het een duur systeem is voor de overheid maar dat ze kan genieten van de terugverdieneffecten. Volgens deze getuigen houdt de overheid hier te weinig rekening mee in haar beleid.

Mevrouw Turtelboom van de VLD hoort zeer wisselende geluiden over de toereikendheid van de 21 euro. Volgens haar is het afhankelijk van de soort werknemers waarmee de ondernemingen werken. Indien de erkende ondernemingen laaggeschoolden tewerkstellen, bestaat de kans dat ze een opleiding rond sociale attitude moeten organiseren. De noden van de laaggeschoolden zijn anders dan de noden van andere groepen werknemers. Ze besluit dat elke onderneming de verantwoordelijkheid heeft om omzichtig met haar budget om te springen. Volgens dhr. Ooghe moet de inruilwaarde geïndexeerd worden omdat anders het rendement van de erkende ondernemingen te klein wordt. Hij merkt op dat deze ondernemingen hun rendabiliteit op peil kunnen houden door de verkregen subsidies. Het probleem is wel dat na een bepaalde periode deze subsidies vervallen. Mevrouw D'Hondt haalt aan dat bij het begin van het systeem van de dienstencheque hevig gediscussieerd is over de inruilwaarde. De inruilwaarde was veel te krap berekend waardoor de regering (Frank Vandenbroucke) verplicht was om de inruilwaarde te verhogen. Volgens haar is de toereikendheid afhankelijk van de werknemers die de onderneming tewerkstelt. De ondernemingen die enkele risicogroepen zoals mensen van SINE tewerkstellen, waardoor de werkgever kan profiteren van een lage loonkost, kunnen rondkomen met de 21 euro. Ze meent ook dat de toereikendheid afhankelijk is van de arbeidsvoorwaarden en welk bedrag de ondernemingen in opleiding en begeleiding investeren. Ze haalt aan dat de ondernemingen rekening moeten houden dat bepaalde werknemers heel gemotiveerd zullen zijn om een contract van onbepaalde duur te krijgen. Maar eens ze hun contract te pakken hebben, zullen ze wat vaker ziek zijn dan voordien. De ondernemingen zullen dan het gewaarborgd loon moeten betalen ook al is er geen productie.



Algemeen kan gesteld worden dat het moeilijk is om een beeld te vormen over de toereikendheid van de inruilwaarde omdat de ondernemingen afhankelijk zijn van het Paritair Comité waaronder ze ressorteren. Elk Paritair Comité heeft andere (zwaarder of lichter) loon- en arbeidsvoorwaarden waardoor de winst- of werkingsmarge groter/kleiner wordt.

## 5.6. De opleiding

Uit het onderzoek blijkt dat geen enkele onderneming een opleiding geeft. Er zijn wel een paar ondernemingen zoals vzw Familiehulp en OCMW Gingelom die een minimum aan opleiding geven. Ze willen graag meer opleiding geven aan hun werknemers maar de inruilwaarde van €21 laat dit niet toe. Het tekort aan opleidingen kan gezien worden als een knelpunt van het dienstenchequesysteem. In het onderzoek gebruiken enkele ondernemingen een ander systeem om een vorm van opleiding te geven aan de werknemers. Deze ondernemingen sturen op het begin van de tewerkstelling een ervaren werknemer mee op pad met de nieuwe werknemer. Zo kunnen bepaalde aspecten van het poetsen aangeleerd worden. Nadien kan de nieuwe werknemer zelfstandig de huishoudelijke taken uitvoeren. Na een paar weken wordt aan de gebruikers gevraagd wat ze van de werknemer vinden. Indien blijkt dat er nog wat problemen zijn, wordt de ervaren werknemer opnieuw ingeschakeld.

Flexpoint gaat nog een stap verder. Zij hebben het metersysteem ingevoerd. Elke werknemer krijgt een meter (= een ervaren werknemer) gedurende de ganse tewerkstelling met dienstencheques. De onderneming heeft dit meter-systeem ingevoerd om het eigen personeel te ontlasten. Deze meters hebben een speciale opleiding gekregen rond zaken zoals loon- en arbeidsvoorwaarden. Ze worden ook uitgenodigd op infosessies. Het is de bedoeling dat deze meters op hun beurt de informatie doorgeven aan de andere werknemers. Flexpoint heeft deze meters zelfs een budget gegeven waarmee ze iets kunnen gaan drinken met de werknemers. Vzw ISIS voorziet voor elke werknemer een begeleider. De organisatie heeft nood aan zo een begeleider omdat ze met een bepaalde groep van mensen werkt die reeds lang werkloos zijn.

De reden die de ondernemingen aanhalen om geen opleiding te geven of een ander systeem te gebruiken is dat het veel te duur is. Een andere reden die de ondernemingen aanhalen is dat de werknemers niet gemotiveerd zijn om een opleiding te volgen. Ze poetsen al jaren waardoor ze zich beledigd zullen voelen als men hen verplicht om een opleiding te volgen. Volgens sommige geïnterviewden moet men geen opleiding geven maar speelt de ervaring van de werknemer een rol. Ze vinden dat de werknemers de tijd moeten krijgen om het te leren. Veel werknemers werken in het systeem van de dienstencheque omdat het een flexibel systeem is wat betreft het uurrooster. Ze kunnen 19 uren werken en de resterende tijd zorgen ze voor hun eigen huishouden. Volgens sommige ondernemingen hebben de werknemers geen tijd om een opleiding te volgen en willen ze geen tijd maken voor een opleiding.

De ondernemingen stellen zich ook de vraag welke opleiding moet gegeven worden: een opleiding in poetstechnieken of een opleiding in sociale vaardigheden. Vzw Thuishulp is een onderneming die haar werknemers een opleiding geeft in hoe reageren naar de klant toe.

Toch zijn er ook ondernemingen die het nut inzien van een opleiding. Ze zijn besprekingen aan het doen om in de toekomst een opleiding te voorzien voor hun werknemers. Maar ze benadrukken een belangrijk knelpunt. Deze ondernemingen vinden het risico te groot dat de werknemers die een opleiding hebben gekregen later naar een andere werkgever overstappen. Indien de overheid het geven van opleidingen wil stimuleren moeten ze er eerst voor zorgen dat hier iets aan gedaan wordt, vinden ze.

Op de vraag of het beleid een collectieve opleiding moet organiseren, antwoorden de meeste ondernemingen positief. Ze steunen deze gedachte omdat ze er dan niet zelf voor moeten betalen of slechts een kleine bijdrage moeten betalen. Mevr. Annemie Turtelboom van de VLD vindt dat er geen collectieve opleidingen moeten komen. Volgens haar moet elke onderneming voor zichzelf uitmaken hoe ze het geven van een opleiding het beste invult. De ondernemingen hebben de verantwoordelijkheid om met het verkregen budget omzichtig om te springen. Ze haalt wel aan dat de ondernemingen die geen opleidingen geven het gevaar lopen dat ze hun werknemers verliezen aan andere ondernemingen. “Op dat vlak zal de markt spelen. Wie zijn werknemers het best tewerk stelt, zal er het best vanaf komen”, zegt Mevr. Turtelboom. Het probleem van de opleidingen zit ook in het feit dat de toekomstige

werknemers zes maanden moeten wachten op een opleiding van één of twee dagen. Met het gevolg dat er heel wat vacatures blijven openstaan omdat de ondernemingen niemand bekwaam vinden. Bart Ooghe vindt dat het aan de werkgevers is om initiatief te nemen voor het organiseren van een opleiding. Hij herkent wel het door enkele ondernemingen uit het onderzoek aangehaalde probleem dat een onderneming die een opleiding geeft het risico draagt dat de werknemer na een maand deze onderneming verlaat. De onderneming heeft dan in de werknemer geïnvesteerd zonder iets in de plaats terug te krijgen. Mevrouw D'Hondt is van mening dat de werknemers gemotiveerd moeten worden om een opleiding te volgen. Deze motivatie kunnen de werkgevers geven door toekomstperspectief te bieden aan de werknemers. Een ander punt dat ze aanhaalt is dat de opleidingen dadelijk moeten gegeven worden. Ze vindt niet dat werknemers negen maanden moeten wachten op een opleiding.

## 5.7. Kostprijs voor de gebruiker

Alle bevoorrechte getuigen zijn het eens dat de kostprijs voor de gebruiker zal verhoogd moeten worden indien de overheid haar bijdrage niet wil verhogen. Vzw ISIS vindt dat de overheid bij de start van het systeem een zware fout heeft gemaakt. De overheid heeft de prijs nooit zo laag mogen zetten. Vroeger boden ze dezelfde dienst aan voor 7 euro. De gebruikers van vzw ISIS betaalden deze prijs zonder moeite.

In het verleden heeft de overheid de prijs al eens verhoogd van €6,20 naar €6,70. Enkele ondernemingen merkten toen al ontevredenheid op onder de gebruikers. Indien de overheid de kostprijs nog eens gaat verhogen, bestaat het gevaar dat sommige gebruikers afhaken en een poetshulp in het zwart gaan zoeken. Het gevolg hiervan is dat hierdoor de werknemers ook uit het systeem van de dienstencheque stappen om in het zwart te gaan werken. Toch zijn er ook respondenten die beweren dat de gebruiker in het systeem blijft omdat alles goed geregeld wordt door de ondernemingen. De dienstencheques bieden ook het voordeel dat de werknemer verzekerd is. Ze denken dat het vooral de tweeverdiener is die in het systeem van

de dienstencheque zal blijven. De meeste ondernemingen uit het onderzoek vinden het moeilijk om te zeggen hoe de reactie van de gebruiker zal zijn.

In een verslag van de Commissie duikt de vraag op om de kostprijs voor de gebruiker afhankelijk te maken van het inkomen. De meeste ondernemingen vinden dat dit niet nodig is. Volgens hen zijn er voldoende initiatieven die de kostprijs afhankelijk maken van het inkomen (bijvoorbeeld OCMW's). Opnieuw is er de dreiging dat men het zwartwerk gaat aanwakkeren bij de gezinnen die een hoog inkomen hebben en daardoor meer zullen moeten betalen dan de huidige prijs van de dienstencheque. De kostprijs afhankelijk maken van het inkomen strookt niet met de doelstelling van het systeem van de dienstencheque, vinden ze. Indien de overheid dit doet, zullen de erkende ondernemingen nog meer werk hebben. Ze zullen eerst een inkomensonderzoek moeten doen en daarna nog de verschillende prijzen vastleggen. Administratief wordt dit veel te zwaar voor de ondernemingen. Een ander argument dat wordt gegeven door de geïnterviewden is dat het systeem niet overgereguleerd mag worden. Het systeem moet volgens de respondenten transparant blijven en elke gebruiker moet dezelfde prijs betalen.

Annemie Turtelboom is geen voorstander om de kostprijs van de dienstencheque afhankelijk te maken van het inkomen. Ze vindt dat de forfaitaire belastingaftrek moet blijven en dat de kostprijs voor de gebruiker zeker niet mag verhoogd worden. Bart Ooghe sluit zich aan bij de mening van Mevrouw Turtelboom. Hij zegt dat men het systeem van de dienstencheques administratief complexer zal maken omdat de ondernemingen verplicht zullen zijn om met verschillende tarieven te werken. Het gevaar bestaat ook dat bepaalde gebruikers uit het systeem zullen stappen en opnieuw een beroep doen op een helpster uit de zwarte markt.

Enkele ondernemingen menen wel dat voor gebruikers met een laag inkomen, die niet kunnen genieten van de fiscale aftrek, een oplossing moet gevonden worden. Deze gebruikers moeten nu €6,70 betalen voor één cheque. Ze betalen dus de bruto- in plaats van de nettoprijs. Dit is een onrechtvaardigheid in het dienstenchequesysteem. De mensen met een hoog inkomen betalen dus meer dan de mensen met een laag inkomen. De directeur van het SDB vindt dat er een soort sociaal tarief kan ingevoerd worden net zoals het geval is in het PWA. "Deze cheques kunnen dan een andere kleur gegeven worden om het onderscheid met de gewone

dienstencheque te verduidelijken,” besluit ze. In het OCMW van Gingelom lossen ze dit probleem anders op. Hier betalen ze de gebruiker het fiscale voordeel terug.

## 5.8. Vinden van bekwame werknemers

De erkende ondernemingen kunnen op basis van deze vraag ingedeeld worden in drie groepen. De eerste groep (Creyf's en Tommy Pousset) vindt dat het vinden van bekwame werknemers een probleem is. Het kan gebeuren dat de werkwilligen een vervoersprobleem hebben waardoor het moeilijk wordt om een goede match te vinden tussen werknemer en gebruikers op de wachtlijst. De hoge uitkering die sommige werklozen krijgen, wordt ook aangehaald als problematisch voor het vinden van werknemers.

Een andere groep (t-interim en OCMW) van ondernemingen merkt op dat het steeds moeilijker wordt om bekwame werknemers te vinden. In het verleden hebben ze mensen kunnen aanwerven die zeer goed werkten. Sommige ondernemingen hebben de indruk dat hun voorraad uitgeput raakt. Ze worden verplicht om mensen aan te nemen waarover ze toch hun twijfels hebben. Daarom geven sommige ondernemingen geen contracten van onbepaalde duur meer maar laten ze de nieuwe werknemers beginnen met een contract van bepaalde duur. Het OCMW van Gingelom weet niet hoe ze in de toekomst haar groei als dienstenchequebedrijf moet opvangen door het gebrek aan het vinden van bekwame werknemers. Vzw Thuishulp geeft nog een andere reden waarom het in 2003 makkelijker was om werknemers te vinden. De verantwoordelijke zegt dat werknemers nu gaan 'jobshoppen'. Hij bedoelt hiermee dat ze van de ene onderneming naar de andere gaan waarbij de werknemers de verschillende erkende ondernemingen vergelijken. Op basis van deze vergelijking kiezen ze voor welke onderneming ze gaan werken. Ook Dhr. Selis heeft al ondervonden dat de werknemers van het ene naar het andere bedrijf overgaan om te kijken waar het het beste is. Volgens hem mag je de werknemers niet onderschatten. Er is veel mond-aan-mond reclame onder de werknemers.

De laatste groep heeft geen problemen bij het vinden van bekwame werknemers en ze verwacht dit ook niet in de toekomst. Enkele ondernemingen uit het onderzoek halen aan dat

het afhankelijk is van onderneming tot onderneming. Het kan ook zijn dat er een tekort is aan gezinnen. Maar dit staat volgens deze ondernemingen los van de sector waartoe de onderneming behoort. De ondernemingen die actief zijn in verschillende provincies zoals Familiehulp halen aan dat het vinden van werknemers afhankelijk is van de regio. Er kan bijvoorbeeld in een bepaalde regio een bedrijf failliet zijn gegaan waardoor men makkelijk nieuwe werknemers vindt voor het werken in het dienstencheque systeem.

## 5.9. De werknemers uit speciale doelgroepen

Bepaalde groepen van mensen bieden extra voordelen aan de erkende onderneming. Dit zijn bijvoorbeeld de werknemers met een ACTIVA-werkkaart of werknemers met een SINE-statuut (Onder punt 5.5. staat beschreven wat deze maatregelen inhouden.). Men kan zich afvragen in hoeverre deze subsidies de werkgevers beïnvloed bij hun keuze voor een werkgever. De meerderheid van de ondernemingen neemt geen mensen aan op basis van de subsidies die ze voor deze werknemers krijgen. Ze zeggen wel dat het krijgen van deze subsidies handig meegenomen is. Eén respondent vertelt wel dat hij er vroeger rekening mee hield maar na een tijd werd duidelijk dat deze groep van werknemers meer begeleiding nodig had en dat ze vaker voor problemen zorgden dan andere werknemers. Daarom heeft hij besloten om geen werknemers meer aan te nemen die voor extra voordelen zorgen. De Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen uit het onderzoek hebben op het begin ervoor gezorgd dat ze zoveel mogelijk konden profiteren van de subsidies. Ze werven eerder deze mensen aan dan andere.

Alle ondernemingen vinden het zeer nuttig dat ze voor sommige werknemers subsidies krijgen. Deze subsidies kunnen opnieuw geïnvesteerd worden in de werknemers. Hier kan opgemerkt worden dat het gevaar bestaat dat indien deze subsidies wegvallen er ondernemingen zullen zijn die in de problemen komen. Daarom is het belangrijk dat de ondernemingen op lange termijn kijken voor het bepalen van lonen en extra financiële voordelen. Mevr. Vochten van Familiehulp haalt aan dat er al de eerste vragen naar overnames zijn.

## 5.10. Bloed- en aanverwanten

In het stelsel van de dienstencheque geldt een regel die zegt dat bloed- of aanverwanten van de werknemer niet mogen geholpen worden door deze werknemer. Omdat dit een regel is die invloed heeft op het systeem van de dienstencheque, werd gekozen om een extra vraag hierover op te nemen in de interviews. Uit deze interviews blijkt dat de erkende ondernemingen een verschillende mening hebben over deze regel.

Een aantal respondenten antwoorden dat ze dit een slechte regel vinden. De overheid heeft de regel ingevoerd maar ze oefent er geen controle op uit. Daarom vindt mevr. Swinnen van Creyf's dat de regel beter wordt afgeschaft. Ze vraagt zich af of de overheid het wel kan controleren. Veel respondenten menen dat het in de praktijk gebeurt dat bepaalde werknemers gaan poetsen bij familieleden. Het is eerder toeval als zoiets uitkomt, vinden ze. De regel bestaat voor bloed- of aanverwanten, maar wat dan met vrienden. Er zijn volgens dhr. Kevers werknemers die betere relaties hebben met vrienden dan met familieleden. Deze ondernemingen begrijpen het niet dat de overheid het heeft toegelaten in het PWA en niet meer in het systeem van de dienstencheques. Het gevolg is dat veel senioren waar vroeger de kleindochter ging poetsen, verplicht zijn om een nieuwe, vreemde helpster de huishoudelijke taken te laten uitvoeren. Een ander gevolg is dat PWA-arbeiders niet de overstap maken naar het systeem van de dienstencheques. Deze ondernemingen zijn voorstander voor het afschaffen van de regel. Men kan hier dus voorstellen om een overgangsmaatregel in te voeren waarbij de PWA-arbeiders die bij naaste familieleden werkten mogen overstappen naar de dienstencheques.

Andere respondenten vinden dat deze regel nut heeft. Wanneer de werknemer bij familie diensten levert, is de kans groter dat de gebruiker misbruik maakt van de werknemer. Deze laatste kan moeilijk het familielid afwijzen wanneer hij/zij te veel eist van de werknemer. Aan de andere kant kan het ook voorvallen dat de gebruiker niets durft vragen aan de werknemer of toegeeflijker is naar de werknemer toe omdat het familie is. Een ander probleem is dat er misbruik kan gemaakt worden van het systeem. Zo kan de gebruiker de werknemer betalen met een dienstencheque zonder dat de werknemer zijn diensten uitvoert bij de bloed- of aanverwant. Op deze manier kan de werknemer nog ergens anders in het zwart bijverdienen en is hij niet meer afhankelijk van een uitkering. De regel moet blijven volgens de ondernemingen om de werknemers te beschermen. Een laatste probleem dat wordt aangehaald is dat de kans groter is dat de werknemer meer taken doet dan het dienstenchequesysteem toelaat. Een voorbeeld hiervan is op de kinderen passen. De relatie tussen klant en werknemer is geen professionele relatie. Een professionele relatie moet bij onbekenden zijn, vinden ze. Het is wel een knelpunt volgens sommige ondernemingen dat er zo goed als geen controle gebeurt op het respecteren van deze regel. Een ander knelpunt dat de voorstanders voor de regel aanhalen is dat sommige werknemers graag bij hun zorgbehoevende oma/opa of ander familielid willen werken maar dit nu niet kunnen. Enkele ondernemingen vinden dat de regel kan afgeschaft worden indien de onderneming alles goed opvolgt en omkadert.

Voor de PWA's uit dit onderzoek is het logisch dat het helpen bij bloed- of aanverwanten afgeschaft is in het dienstenchequesysteem. Volgens hen gebeurden er heel wat misbruiken in het PWA. Het gebeurde dat de PWA'ers de cheques van hun moeder/vader of ander familielid overkochten om niet te moeten werken en toch in orde te zijn bij de VDAB. Volgens Nathalie Hoeven van het SDB mag de regel blijven bestaan met in het achterhoofd wetende dat de regel niet gerespecteerd wordt. De bedoeling van de regel is goed, vindt ze. Het is wel opmerkelijk dat één van de erkende ondernemingen geen kennis heeft van het bestaan van de regel.



Mevrouw D'Hondt en mevrouw Turtelboom vinden dat deze regel moet aangepast worden. Ze vinden dat werknemers die in het PWA diensten leverden aan familieleden ook de mogelijkheid moeten hebben om dit in het dienstenchequesysteem te doen. Annemie Turtelboom heeft wel bang dat indien het wordt toegelaten, er te veel misbruik van wordt gemaakt. "Het mag niet de bedoeling zijn om alles wat in het informele circuit zit over te brengen naar het formele circuit", zegt ze. Het kan goed zijn dat bepaalde mensen hun familieleden helpen zonder dat ze er eigenlijk voor vergoed willen worden. Men gaat deze mensen dan met dienstencheques betalen terwijl ze het ook gratis hadden gedaan. Ze meent dat dit een extra kost is voor de overheid.

### 5.11. Andere opmerkingen (i.v.m. de taken van de werknemer)

Het komt vaak voor in de praktijk dat de werknemers gevraagd wordt de zolder te stofzuigen of de oprit te borstelen. Veel ondernemingen vragen zich af of dit kan gerekend worden bij het takenpakket van de dienstencheque. Volgens sommige respondenten mag het beleid (in de toekomst) strikter uitleggen welke taken mogen uitgevoerd worden. Vanuit een ander perspectief kan men stellen dat door het aflijnen van de taken de vrijheid van zowel werkgever als werknemer beperkt wordt.

In het begin is duidelijk gesteld dat dokterskabinetten, garages, wachtzalen, ... verboden zijn. Dit wordt strikt gevolgd door de werkgevers. Maar de erkende ondernemingen krijgen dikwijls de vraag van de werknemer of hij/zij de gemeenschappelijke traphal mag poetsen. Dezelfde problematiek ervaren de erkende ondernemingen met het bureau van een advocaat in de woning van de advocaat. Er zijn ondernemingen die dit als een privé-plaats beschouwen en andere die vinden dat dit een werkruimte is dat verboden terrein is voor de werknemer.

## 5.12. De klanten

Op de vraag of de klanten (gebruikers) voldoende bereikt kunnen worden, geven de erkende ondernemingen uit het onderzoek ongeveer hetzelfde antwoord. Er is wel één onderneming die ver boven de andere ondernemingen uitsteekt. Het PWA van Sint-Truiden spendeert zeer veel aandacht aan communicatie. Ze gebruiken nieuwsbrieven en flyers die aangepast zijn aan de gebruikers. Zo worden flyers met groot lettertype gedrukt voor de senioren. Het PWA/SDB is ook bezig aan een ander project. Ze wil een website maken waarop gebruiker en werknemer met elkaar kunnen communiceren. Via deze website wil ze vooral de jongere gebruikers aanspreken. Zij vinden dus dat de klanten voldoende bereikt kunnen worden. De overige ondernemingen hebben dezelfde mening. Wel merken een paar ondernemingen op dat het een vraag en aanbod is met veel pieken. In de ene maand is er een overaanbod van werknemers, in de andere maand een vraagoverschot naar werknemers. Uit het interview blijkt ook dat het moeilijker is om senioren te bereiken. Veel ondernemingen voeren geen reclame om gebruikers te lokken. Ze antwoorden dat de gebruikers vanzelf komen.

## 5.13. Vragen of veranderingen

Als werkgever is het belangrijk dat men terecht kan bij één of andere organisatie/persoon indien men vragen heeft over de dienstencheque. Het is ook belangrijk dat de ondernemingen op de hoogte worden gehouden van allerlei veranderingen binnen het systeem. Daarom werd in de vragenlijst nog een extra vraag opgenomen die dit moet achterhalen.

De interimkantoren uit het onderzoek worden op de hoogte gehouden door de centrale dienst van hun kantoor. Het is ook deze centrale dienst die hen uitleg geeft over bepaalde aspecten van de dienstencheque indien ze er vragen over hebben. De grotere ondernemingen hebben een medewerker in hun bedrijf die zich bezighoudt met de wetgeving rond de dienstencheques om zo alle politieke beslissingen op de voet te volgen. Ze vinden het wel vervelend dat het altijd de werkgevers zijn die zich moeten organiseren om op de hoogte te blijven van

veranderingen. Ze vinden dat de overheid spontaan alle ondernemingen op de hoogte mag houden. Enkele ondernemingen bellen vaak naar Accor indien ze vragen hebben. Maar ze vinden dat Accor niet snel genoeg werkt. Volgens hen zou er een ander kanaal mogen komen dat in staat is de erkende ondernemingen te helpen in geval van vragen. Een andere mogelijke oplossing die ze aanhalen is dat Accor meer mensen moet aannemen. Er zijn heel wat ondernemingen die het gevoel hebben dat Accor overwerkt is.

## 5.14. Toekomst

Onder dit punt worden enkele algemene aspecten behandeld die de mening weergeven van de ondernemingen wat betreft het toekomstperspectief van de dienstencheque. Een aantal vragen die ook betrekking hebben op het toekomstperspectief zoals de inruilwaarde, de collectieve opleidingen enz. zijn onder het desbetreffende punt opgenomen. Onder dit punt worden de overige aspecten opgenomen.

### 5.14.1. Kans op afschaffen systeem van dienstencheque

Alle getuigen zijn van mening dat de overheid het systeem van de dienstencheque niet meer kan afschaffen. Dirk Selis van het SDB meent dat het dienstenchequesysteem zijn effect niet gemist heeft. Hij vertelt dat er in Sint-Truiden op een bepaald moment 800 mensen waren die in aanmerking kwamen voor het PWA. Maar van die 800 hebben er zich slechts 200 ingeschreven in het PWA. Hij stelt zich de vraag wat die overige 600 mensen doen. In het PWA kregen ze die mensen niet aan het werk omdat de werkloosheidsval te groot was. Het systeem van de dienstencheque is dan ook een goede oplossing geweest voor deze mensen.

Enkele ondernemingen vrezen dat de mogelijkheid bestaat dat het systeem toch afgeschaft zal worden. Ze merken op dat elke minister een tewerkstellingsproject heeft waardoor het gevaar bestaat dat er een nieuw project zal komen bij de volgende legislatuur. Volgens een aantal ondernemingen werd het PWA ook ingevoerd als dé oplossing voor de werklozen maar nu blijkt dat men het wil afschaffen. Misschien zal dit ook zo zijn bij de dienstencheques, denken deze ondernemingen.

De respondenten vinden dat de overheid jaarlijks middelen moet uitrekken om het dienstenchequesysteem te financieren. Ze beseffen wel dat afschaffen niet kan omdat geen enkele minister het zou durven. Er zijn te veel werknemers die werken in het kader van de dienstencheque. De meerderheid denkt wel dat het systeem zal aangepast worden. Maar de ondernemingen blijven achter met twijfel. Ze vragen zich af wat de kostprijs voor de gebruiker zal zijn in de toekomst. De overheid zal een paar dingen moeten veranderen om de financiering haalbaar te houden. De ondernemingen uit het onderzoek menen dat de overheid het niet kan afschaffen omdat een groot deel van de aangekochte dienstencheques niet gebruikt zijn en dus nog in de handen van de gebruiker zijn. Volgens sommige respondenten heeft de overheid gemikt op de tweeverdieners bij de start van het systeem. Maar omdat het zo een goed systeem is, hebben de senioren er ook gebruik van gemaakt. Vzw Familiehulp maakt nog een belangrijke opmerking. Ze begrijpen niet waarom het beleid het takenpakket wil uitbreiden en nog andere doelgroepen (bijvoorbeeld gezin met kinderen) wil aanspreken ondanks de mogelijke financiële problemen. Mevrouw Vochten besluit: “De overheid wil uitbreiden terwijl er nog voldoende werk is binnen de huidige taken.”

#### 5.14.2. De overheid

Een groot deel van de geïnterviewden vindt dat de overheid niet voldoende zekerheid biedt over het verder bestaan van de dienstencheque. Enkele ondernemingen uit het onderzoek merken op dat de overheid naar de werkgevers toe vaak signalen geeft dat ze het systeem niet meer gaan toelaten in de toekomst of dat de €21,00 niet meer draagbaar is. De overheid mag/moet voor deze ondernemingen in de toekomst meer zekerheid bieden. Sommige

geïnterviewden vinden dat het altijd de ondernemer is die het slachtoffer wordt van een tekort in de begroting. Mevrouw Turtelboom vindt dat de situatie van een democratie deze onzekerheid creëert. Ze wil graag meer zekerheid bieden maar de regering is afhankelijk van de verkiezingen en de gevormde coalities.

Enkele ondernemingen zouden graag in de toekomst zien dat de overheid een bedrijfsrevisor aanstelt die bijvoorbeeld één maal per maand de erkende ondernemingen een bezoek brengt. Hij kan de boekhouding controleren en de erkende ondernemingen begeleiden. Veel ondernemingen vinden dat ze te weinig begeleiding krijgen vanuit de overheid.

### 5.14.3. De begroting

De begroting van de overheid staat in verband met de twee vorige besproken aspecten. De federale regering legde het budget voor 2005 vast op 235 miljoen euro maar er was een begrotingsoverschrijding van 46 miljoen euro volgens een artikel in De Tijd (Evelyne Hens 2006). Mevrouw D'Hondt zegt dat voor 2006 eerst een bedrag van 386 miljoen euro wordt uitgetrokken wat 40 procent meer is dan het budget in 2005. Volgens haar zal het budget voldoende zijn indien er geen verdere groei meer is. Dit wil dus zeggen dat elke bijkomende stijging van het aantal banen gefinancierd met dienstencheques een overschrijding zal inhouden van het budget. Ze gebruikt de cijfers van dhr. Hertogen die meent dat er in 2006 een tekort zal zijn van 180 miljoen euro. Ze vertelt nog dat twee maanden later (maart 2006) de overheid een berekening heeft gemaakt dat het systeem van de dienstencheques hen in 2006 528 miljoen euro zal kosten. Dit is dus 142 miljoen euro meer dan het oorspronkelijke budget dat men voorzien had.

## 5.15. De vier doelen van de dienstencheque

Bij de invoering van de dienstencheque stelde de overheid vier doelen voorop: werkgelegenheid creëren, zwartwerk verminderen, combinatie arbeid-gezin vergemakkelijken en de PWA-arbeiders laten overstappen naar het systeem van de dienstencheque. Men kan zich dus de vraag stellen welke mening de erkende ondernemingen hebben over het bereiken van deze vier doelen.

De ondernemingen uit het onderzoek vinden dat de vier vooropgestelde doelen bereikt zijn of dat de overheid op goede weg is om ze te bereiken. Dit geldt zeker voor de combinatie arbeid-gezin. Hierover zijn alle respondenten het eens dat het doel bereikt is. Er zijn wel enkele getuigen die opmerkingen maken over de drie andere doelen.

### 5.15.1. Werkgelegenheid creëren

Alle respondenten zijn het eens dat er bijkomende tewerkstelling is gecreëerd. Maar enkele ondernemingen halen aan dat het systeem ook veel mensen tewerkstelt die voordien in een ander bedrijf werkten. Deze werknemers hebben dus gewoon de overstap van de ene job naar de andere gemaakt. De reden hiervoor is dat deze mensen kiezen voor de vrijheid en flexibiliteit van het uurrooster in het systeem van de dienstencheque. Ze maken zich de bedenking of dit kan gerekend worden tot bijkomende tewerkstelling dankzij het systeem van de dienstencheque.

### 5.15.2. Zwartwerk verminderen

Het probleem van zwartwerk is een probleem van alle tijden, vinden sommige ondernemingen. Volgens hen heeft het systeem van de dienstencheque een deel van het zwartwerk weggenomen maar het draagt ook weer bij tot nieuw zwartwerk. Ze bedoelen hiermee dat de werknemer voor het kwartiertje langer blijven misschien in het zwart betaald wordt in plaats van met een extra dienstencheque. Muriel Vochten van vzw Familiehulp maakt nog de opmerking dat men moeilijk iets over zwartwerk kan zeggen. Volgens haar zullen de cijfers van de vermindering in zwartwerk wel kloppen maar men kan geen zicht hebben op de mensen die nu nog in het zwart werken. Een bevoorrechte getuige haalt aan dat de uitkeringen te hoog zijn. Hierdoor blijven de werklozen in de werkloosheid en klussen ze bij in het zwart. Volgens hem moet het beleid hier iets aan doen door te beginnen met meer controles uit te voeren op deze werklozen. Er moet meer opvolging komen, vindt hij.

Sommige ondernemingen hebben ondervonden dat enkele werknemers zelf hun klanten (gebruikers) hebben aangebracht. Wat bewijst dat het systeem van de dienstencheque zijn effect niet gemist heeft. Veel poetsvrouwen hebben de overstap gemaakt naar het witte circuit omdat zowel gebruiker als werknemer er voordelen mee hebben. Een voorbeeld kan teruggevonden worden in het Sint-Truidens Dienstencheque Bedrijf waar ze de biechtlijn ingevoerd hebben. Via deze lijn willen ze de werknemers en gebruikers wijzen op de voordelen (belastingaftrek, verzekering, pensioenopbouw etc.) van het werken met dienstencheques.

### 5.15.3. Het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap

De Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen uit het onderzoek voelen dat het aantal werknemers in het PWA vermindert maar ze ondervinden dat het onderscheid tussen de dienstencheque en de PWA-cheque moeilijk is voor de gebruiker en zelfs voor het personeel

van het PWA. Ze moeten de wettelijke bepalingen en regels van de twee systemen kennen en uit elkaar proberen te houden. Dit brengt voor hen extra werk met zich mee.

Al de respondenten begrijpen dat het PWA afgebouwd moet worden. Ze menen dat het PWA een goed systeem is maar het probleem is dat er geen beperking in de tijd is in opgenomen. Volgens de directeur van het PWA Sint-Truiden zitten bepaalde PWA-arbeiders al 20 jaar in het PWA. Dit is volgens haar niet de bedoeling. Het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap moet ervoor zorgen dat de werklozen opnieuw worden opgenomen in het reguliere arbeidscircuit.



## Hoofdstuk 6: De uitbreiding van de taken

Dit hoofdstuk is gebaseerd op de vragenlijst die werd opgesteld volgens de dienstenchequewetgeving van 2005. Bij het verwerken van deze resultaten heeft de overheid een aantal veranderingen doorgevoerd in het stelsel van de dienstencheques. Deze veranderingen worden in het hoofdstuk “nieuwe en toekomstige regelingen” besproken. In dit hoofdstuk wordt getracht te peilen naar de mening van de verschillende erkende ondernemingen over een mogelijke uitbreiding van het takenpakket van de dienstencheque. De meningen van de erkende ondernemingen worden aangevuld met de meningen van de politici. De persoonlijke bevindingen en, die tijdens het onderzoek naar een mogelijke uitbreiding van het dienstenchequesysteem gevormd konden worden, zijn eveneens opgenomen in de vragenlijst. Hierdoor was het mogelijk om eigen ideeën te toetsen aan die van de ondernemingen.

### 6.1. Kinderopvang

Het zijn vooral de interimkantoren die voorstander zijn voor de kinderopvang. Ze weten uit ervaring dat er veel vraag is naar opvang. De interimkantoren zijn het wel eens dat er een bepaalde opleiding of bijscholing moet gegeven worden aan deze werknemers. Indien dit niet het geval is, moet er tenminste sprake zijn van ervaring in het omgaan met kinderen. Volgens hen moet elke onderneming van het dienstenchequesysteem de kans krijgen om deel te nemen aan de kinderopvang.

De overige ondernemingen kunnen beschouwd worden als tegenstanders van de uitbreiding naar kinderopvang. Ze vinden dat het volgen van een opleiding geen nut heeft en begrijpen niet waarom deze extra kost nodig is. Als het beleid een opleiding wil opleggen aan de toekomstige ondernemingen die kinderopvang aanbieden dan vertrouwt de overheid de opvang van kinderen beter toe aan de organisaties die er nu al mee bezig zijn, merken ze op.

Indien de overheid kinderopvang toch zou toelaten, vinden de tegenstanders, moet Kind en Gezin erbij betrokken worden. Deze organisatie moet over de kwaliteit van de dienstverlening waken. Het probleem is echter dat de erkende onderneming zelf moeilijk controle kan doen op haar werknemer als de opvang bij de gebruiker thuis gebeurt

Er zal ook nood zijn aan een goede opvolging van de werknemers die aan opvang doen. Om een goede opvolging te waarborgen moet er bijna permanent een medewerker van Kind en Gezin aanwezig zijn in elke erkende onderneming, vinden sommige respondenten. Volgens de ondernemingen is dit onmogelijk voor Kind en Gezin.

Een ander argument is dat de ondernemingen niet in het vaarwater mogen komen van professionelen. Door de dienstencheque toe te laten, creëer je oneerlijke concurrentie met de bestaande bedrijven. De getuigen vinden daarom dat het ook beter is dat men opvang van kinderen aan mensen overlaat die ervoor gestudeerd hebben. Veel respondenten willen dat de overheid de bestaande sector meer middelen geeft. Deze extra middelen moeten geïnvesteerd worden in meer flexibele kinderopvang waarbij er ook een oplossing moet gevonden worden voor de naschoolse opvang. Maar de ondernemingen merken op dat dit niet noodzakelijk met de dienstencheque moet. Vzw Thuishulp maakt nog een opmerking over de onthaalmoeders. De onderneming vindt dat de overheid hen een beter statuut moet geven. Volgens de onderneming laat het beleid hen nu in de kou staan.

Het dienstencheque systeem stelt vooral laaggeschoolden te werk. Enkele ondernemingen stellen zich dan ook terecht de vraag of deze werknemers wel bekwaam zijn voor de opvang van kinderen. “Taken waar je gekwalificeerd personeel voor nodig hebt, mag je geen ongeschoolden toelaten,” zegt Muriel Vochten van vzw Familiehulp. Om het tekort op te vangen moet de overheid zorgen voor meer geschoolden in de opvang van kinderen, vinden de respondenten.

De onderzochte ondernemingen vragen zich ook af hoeveel de prijs zal zijn voor de opvang met dienstencheques. Opvang met dienstencheques zal volgens hen duurder zijn dan de huidige prijs van de dienstencheque. Op zo een manier gaat men het risico hebben dat enkel de gegoede klanten gebruik kunnen maken van de dienstencheque, terwijl het toch de bedoeling moet zijn dat elke gezin recht heeft op kinderopvang. Enkele erkende ondernemingen uit het onderzoek menen dat één uur kinderopvang met dienstencheques altijd

duurder zal zijn voor de gebruiker en de maatschappij dan één uur gewone opvang in een kribbe.

Omdat de mogelijkheid bestaat dat er nu al bij de particulier thuis aan kinderopvang wordt gedaan door een dienstenchequewerknemer, is het belangrijk om de ondernemingen hierover te ondervragen. Enkele respondenten menen dat de naschoolse opvang nu ook al gebeurt. Zo kan het zijn dat een helpster van 14 uur tot 18 uur poets bij het gezin en ondertussen op de kinderen past omdat de ouders pas thuis zijn van hun werk om 18 uur. Maar ze halen aan dat de onderneming dit moeilijk kan controleren. De ondernemingen proberen dit te beperken door de gebruiker een overeenkomst te laten tekenen waarin staat dat opvang verboden is. Indien opvang alsnog gebeurt bij de particulier, is het op eigen risico. Het is niet de verantwoordelijkheid van de onderneming, vinden enkele onderzochte ondernemingen. Zij heeft enkel een werknemer gestuurd voor het uitvoeren van de toegelaten taken.

De vraag over een mogelijke uitbreiding naar kinderopvang werd ook aan de politici uit het onderzoek gesteld. Mevrouw Turtelboom (VLD) is een grote voorstander van deze uitbreiding. Ze haalt aan dat de gezinnen nood hebben aan iemand met gezond verstand. Hiermee bedoelt ze dat de gezinnen een helpster willen die het huis poetst, op de kinderen past, de strijk doet of een maaltijd bereidt. Ze heeft bang voor de “hokjes mentaliteit” waarbij de helpster enkel één van de taken doet. De volksvertegenwoordigster wil een flexibel systeem dat beperkt is in tijd. Volgens haar moeten er geen extra opleidingen georganiseerd worden. Ze beseft wel dat er een bepaalde procedure moet zijn om de werknemers voor kinderopvang te screenen. Maar dit mag geen loodzware procedure zijn. Ze wil ook dat alle ondernemingen aan de opvang van kinderen kan meedoen en vindt het verkeerd om de interimkantoren uit te sluiten.

Bart Ooghe, fractiemedewerker van de CD&V, vertelt dat men zich moet focussen op de bestaande ondernemingen. Volgens hem zijn er op dit moment al voldoende mogelijkheden voor flexibele kinderopvang. Het komt erop aan om extra middelen te geven aan de huidige systemen. Hij merkt ook nog op dat oppassen andere vaardigheden vraagt dan poetsen, daarbij komt nog dat in het systeem van de dienstencheques veel laaggeschoolden tewerk gesteld zijn. De fractiemedewerker denkt wel dat kinderopvang nu al in beperkte mate

gebeurd bij de gezinnen. Hij vindt dat dit zeker niet mag gestimuleerd worden en dat het de taak is van de ondernemingen om hierop toe te zien. Kinderopvang aan huis waarbij gedurende de ganse dag op één of een aantal kinderen wordt gepast, mag volgens Greta D'Hondt niet toegelaten worden. Ze argumenteert dat in dit geval elke belastingbetaler in België de opvang financiert. Ze pleit voor meer middelen voor de collectieve opvang.

## 6.2. Tuinonderhoud en klusjes

Op de vraag of tuinonderhoud en klusjes mag toegevoegd worden, hebben de erkende ondernemingen behalve vzw Familiehulp dezelfde mening. Ze vinden dat tuinonderhoud en klusjes mag toegelaten worden in het systeem van de dienstencheque. De meest voorkomende reden is dat het toelaten van tuinonderhoud en klusjes past in de maatregel voor de afbouw van het PWA. Een tweede reden is dat op die manier ook de mannen de kans krijgen om met dienstencheques tewerkgesteld te worden.

Maar de ondernemingen uit het onderzoek beseffen dat het moeilijk wordt om deze taken in de praktijk in te voeren. Werken op regelmatige basis bestaat niet bij het uitvoeren van klusjes of onderhouden van een tuin. Volgens een respondent zullen alleen de ondernemingen met een groot klantenbestand deze taak op zich kunnen nemen. Een mogelijk probleem is dat er nood is aan flexibele werknemers die soms heel veel werk en dan weer minder werk hebben. Vzw Thuishulp dat nu al tuinonderhoud aanbiedt in een andere dienst, ondervindt dagelijks problemen bij het opvangen van deze schommelingen. Ze is verplicht om in bepaalde maanden opleidingen of vergaderingen te organiseren. Volgens hen is dit eigen aan tuinonderhoud en zal dat niet veranderen als het wordt toegelaten in het dienstencheque systeem.

Veel ondernemingen halen aan dat de uitbreiding van de taken voor hen extra werk met zich zal meebrengen. Het huidige systeem van de dienstencheque zorgt al voor genoeg administratief werk, vinden ze. Daarom maakt vzw ISIS de opmerking dat het beter is de

dienstencheque ondernemingen die tuinonderhoud en klusjes willen aanbieden te verplichten om zich hierin te specialiseren.

Enkele ondernemingen vrezen dat ze niet voldoende werknemers zullen vinden voor tuinonderhoud en klusjes. Het PWA van Nieuwerkerken denkt zelfs dat de ondernemingen met dagcontracten moeten werken indien de uitbreiding naar tuinonderhoud en klusjes er komt. Dit kan niet de bedoeling zijn van het systeem van de dienstencheque, vinden ze bij het PWA. Volgens het SDB zal het moeilijk worden om de werknemer minimum drie uren bij een gebruiker tewerk te stellen. Deze verplichting geldt nu in het stelsel van de dienstencheque.

Vzw Familiehulp ziet een uitbreiding naar tuinonderhoud en klusjes niet zitten. De onderneming begrijpt dat de overheid het PWA wil afbouwen. Maar dit wil niet zeggen dat alle taken die kunnen uitgevoerd worden in het PWA naar het dienstencheque systeem moeten overgebracht worden. Ze vinden dat tuinonderhoud en klusjes aan het juiste circuit moeten doorgegeven worden. Het systeem van de dienstencheque mag volgens hen niet voor alles gebruikt worden. Dit is volgens mevr. Vochten de grootste fout die het beleid kan maken. Tuinonderhoud en klusjes toelaten zou ook niet eerlijk zijn ten opzicht van de bestaande organisaties die deze diensten leveren. Deze organisaties beschikken over werknemers die voldoende geschoold zijn, besluit ze.

De Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen uit het onderzoek ondervinden dat de klanten niet goed het onderscheid kunnen maken tussen de PWA-cheque en de dienstencheque. Maar ze benadrukken wel dat het de gebruiker niet interesseert welke cheque hij moet kopen zolang hij/zij maar geholpen wordt.

Uit de interviews blijkt dat de erkende ondernemingen een positievere houding aannemen naar een uitbreiding van tuinonderhoud en klusjes dan naar een uitbreiding van kinderopvang. Ook kan afgeleid worden uit het onderzoek dat de meerderheid van de erkende ondernemingen voorstander zijn van een uitbreiding maar ze menen dat het niet haalbaar zal zijn om het te implementeren.

Ook mevrouw Turtelboom van de VLD ziet net zoals de meerderheid van de onderzochte ondernemingen een uitbreiding naar tuinonderhoud en klusjes zitten. Het is een markt waar er een tekort is aan arbeidskrachten en waar veel vraag naar is. Ze merkt wel op dat bij deze uitbreiding weinig continuïteit is maar meer ad hoc zal moeten gebeuren. Volgens haar mag dit echter geen belemmering vormen om het takenpakket naar tuinonderhoud en klusjes uit te breiden. Dhr. Ooghe heeft hierover een andere mening. Hij ziet het gebrek aan continuïteit wel als een probleem. Bart Ooghe haalt nog twee knelpunten aan waarmee men rekening moet houden als het takenpakket van de dienstencheque naar tuinonderhoud en klusjes wordt uitgebreid. Ten eerste, men kan enkel uitbreiden als het budget dit toelaat. Ten tweede, door de uitbreiding zal oneerlijke concurrentie ten opzichte van de bestaande sector worden gecreëerd. Mevrouw D'Hondt heeft geen uitgesproken mening over de uitbreiding van dienstencheques naar tuinonderhoud en klusjes. Ze merkt op dat het vandaag zeer moeilijk is om een vakman kleine karwijtjes te laten uitvoeren tegen een aanneembare prijs. De volksvertegenwoordiger van de CD&V vindt dat de dienstencheques kunnen helpen om het comfortabel zelfstandig wonen voor bepaalde groepen (bejaarden en gehandicapten) te waarborgen. Hiermee bedoelt mevrouw D'Hondt dat ze voorstander is voor een selectieve uitbreiding op voorwaarde dat het budget het toelaat. Ze zegt nog dat er in het huidige systeem zo goed als geen mannen zijn. De uitbreiding naar tuinonderhoud en klusjes zal ervoor zorgen dat ook de mannen binnen het dienstenchequesysteem kunnen tewerkgesteld worden.

### 6.3. Andere voorstellen tot uitbreiding

Hier en daar duikt ook de vraag op om het systeem van dienstencheques in de horeca en de fruitteelt toe te passen. Deze taken worden net zoals bij tuinonderhoud en klusjes door piekperiodes gekenmerkt. Het verschil met tuinonderhoud en klusjes is dat het geen taken zijn die bij de particulier thuis worden uitgevoerd. De vraag luidt dan ook of het dienstenchequesysteem wel gebruikt mag worden. Als men de wet van de dienstencheque toepast, kan men deze taken nooit toelaten in het stelsel van de dienstencheque.

De ondernemingen uit het onderzoek oordelen dat er momenteel voldoende systemen aanwezig zijn, die gebruikt kunnen worden om mensen in te zetten indien er nood is aan extra personeel. De werkgevers betalen dan een lage vergoeding aan sociale bijdragen die berekend wordt op een fictief laag loon. Zo kunnen de fruittelers een beroep doen op werknemers die een plukkaart hebben. Deze werknemers mogen maximum 65 dagen als seizoenarbeider werken in de fruitsector. Ook werkzoekenden kunnen via het PWA in de fruitsector tewerkgesteld worden gedurende 150 uren per maand. Deze PWA-arbeiders krijgen dan bovenop hun stempelgeld nog de PWA-vergoeding.<sup>47</sup>

Deze mogelijke uitbreidingen zijn opgenomen in de vragenlijst maar alle erkende ondernemingen vinden dat een uitbreiding naar deze taken te ver zou gaan. Ze vinden dat het beleid zich beter concentreert op het huidige takenpakket.

---

<sup>47</sup> [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

## Conclusie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek samengevat. Er wordt tevens een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag: Hoe ervaart de werkgever het gebruik van de dienstencheque? De tweede onderzoeksvraag, welke *knelpunten* ervaart de werkgever in zijn dagelijks gebruik van de dienstencheque, gaat dieper in op de eerste onderzoeksvraag. De twee onderzoeksvragen zullen gelijk beantwoord worden waarbij vooral aandacht wordt besteed aan de knelpunten. Als leidraad doorheen deze conclusies worden net zoals in het onderzoek zelf de verschillende aspecten van de dienstencheque gebruikt. De aspecten worden met persoonlijke bevindingen over het dienstenchequesysteem aangevuld en aan de erkende ondernemingen voorgelegd.

In het eindwerk worden tevens de meningen over een mogelijke uitbreiding van het takenpakket beschreven. De conclusie vat de meningen van de onderzochte ondernemingen met betrekking tot deze uitbreiding samen. Er zal een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag: Welke taken kunnen volgens de bevoorrechte getuigen aan het huidige takenpakket van de dienstencheques toegevoegd worden?

In de literatuurstudie wordt duidelijk uitgelegd wat de *erkenningprocedure* inhoudt. De procedure voor het verkrijgen van een erkenning wordt door alle ondernemingen uit het onderzoek positief ervaren. Het in te vullen formulier is zeer gebruiksvriendelijk. Bij de erkenningsaanvraag moet ook nog een dossier toegevoegd worden. Dit dossier is geen extra belasting voor de werkgevers. Over de snelheid van de erkenning zijn alle ondernemingen tevreden. De voorwaarden voor het krijgen van een erkenning vormen volgens het onderzoek geen probleem voor de ondernemingen. Men kan zich de vraag stellen of er geen nood is aan strengere voorwaarden. Enkele ondernemingen antwoorden hierop dat ze geen problemen zouden hebben met strengere voorwaarden. In het systeem van de dienstencheque zijn bepaalde ondernemingen verplicht om een sui-generis-afdeling op te richten. Deze verplichting geldt voor alle ondernemingen uit het onderzoek. Ze ervaren dit in geen geval



als een knelpunt. Een paar getuigen menen dat sommige ondernemingen zich hier niet aan houden. Zij ijveren voor meer controle op het respecteren van de sui-generis-afdeling.

In het onderzoek wordt de vraag over de *uitbetalingsprocedure* opgesplitst in deelvragen. Een eerste deelvraag handelt over de terugbetalingstermijn van de dienstencheques, deze termijn is vastgelegd op 10 dagen. Maar alle ondernemingen antwoorden dat deze termijn in praktijk veel langer duurt. Voor de ondernemingen die hun werknemers per maand betalen, brengt dit een knelpunt met zich mee. Deze ondernemingen zijn verplicht om aan prefinanciering te doen. Uit het onderzoek blijkt ook dat bepaalde ondernemingen de geldigheidsduur van de dienstencheques voor de erkende ondernemingen veel te kort vinden. Het gevolg is dat de ondernemingen slechts één maand de tijd hebben om de dienstencheques te verwerken en op te sturen. De procedure van verzending van de ingeleverde dienstencheques wordt als vrij positief ervaren. De ondernemingen uit het onderzoek hebben wel al problemen ondervonden bij de telling van de dienstencheques. Zo kan het gebeuren dat de onderneming en Accor twee van elkaar afwijkende tellingen bekomen. Dit was vooral in het begin van het systeem van de dienstencheque. De verwerking van de dienstencheques wordt negatief beoordeeld door de erkende ondernemingen. Alle ondernemingen menen dat de verwerking een zware administratieve last is. De algemene samenwerking tussen Accor en de erkende ondernemingen verloopt nu zeer vlot. Toch halen enkele ondernemingen uit het onderzoek een paar problemen aan zoals de moeilijkheden die zich kunnen voordoen bij de registratie van de gebruiker bij Accor. Een knelpunt dat de ondernemingen aanhalen is dat Accor de bestelde cheques soms niet tijdig opstuurt naar de gebruiker.

Op één na vinden alle respondenten dat de *rapportageverplichting* nut heeft. Ze maken wel de opmerking dat de RVA te weinig feedback geeft over de verwerkte cijfers en statistieken. De manier van *overdracht* van de gevraagde informatie en de administratieve lasten die hiermee gepaard gaan worden door alle respondenten vrij positief beoordeeld. Omdat de rapportage aan de RVA een tijdrovende bezigheid is, kan men zich de vraag stellen of er geen nood is aan een vereenvoudiging. De erkende ondernemingen antwoorden hierop dat ze

voorzitter zijn van een vereenvoudiging van de rapportageverplichting maar ze vrezen dat de manier waarop de overheid de vereenvoudiging wil doorvoeren voor extra administratieve lasten zal zorgen.

Voor het opstellen van de uurroosters kennen de erkende ondernemingen een grote mate van vrijheid toe aan hun werknemers. Hierop aansluitend was het ook nuttig om na te gaan of de werknemers de mogelijkheid hebben om af te wijken van het uurrooster. Uit het onderzoek blijkt dat de ondernemingen niet echt open staan voor het toelaten van veranderingen in het uurrooster. Indien een verandering in het uurrooster noodzakelijk is, willen de ondernemingen dat ze op voorhand hiervan op de hoogte worden gebracht. Tevens blijkt dat er een duidelijk verschil is tussen de interimkantoren en de overige ondernemingen wat betreft het type contract dat ze hun werknemers aanbieden bij het begin van de tewerkstelling. Deze laatste groep biedt dadelijk contracten aan van onbepaalde duur terwijl de interimkantoren met weekcontracten werken. Een knelpunt is dat bepaalde ondernemingen ondervinden dat er werknemers zijn die alles doen om het contract van onbepaalde duur te krijgen maar eens ze dit hebben, worden de werknemers laks en vaak ziek. Enkele ondernemingen merken op dat er ondernemingen zijn die na drie of zes maanden, afhankelijk van de categorie van werknemer, geen contract van onbepaalde duur aanbieden zoals de wet het voorschrijft. Vanuit dit knelpunt kan een bijkomende vraag gesteld worden die betrekking heeft op het doorvoeren van meer controles. Enkele ondernemingen menen dat er meer controles mogen komen op het respecteren van de regel. Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat er veel kritiek is op de interimkantoren. De interviews met de erkende ondernemingen tonen aan dat er onduidelijkheid is over de bevoegde Paritaire Comités. In de praktijk gebeurt het ook vaak dat bepaalde ondernemingen switchen tussen het meest voordelige Paritaire Comité. (knelpunt). Op het voorstel om alle dienstenchequebedrijven onder één Paritair Comité te brengen, antwoorden de erkende ondernemingen dat het een stap in de goede richting zou zijn. De ondernemingen stellen zich wel de vraag welke voorwaarden in dit PC moeten worden opgenomen. De uitbetaling van de lonen moet normaal op het einde van elke maand gebeuren. Toch zijn er enkele ondernemingen (de interimkantoren uit het onderzoek) die hun werknemers uitbetalen op basis van de ingeleverde cheques. Dit is strijdig met de algemene

wetgeving. Het onderzoek toont tevens aan dat veel ondernemingen economische werkloosheid inroepen indien de gebruiker onverwachts afbelt. Enkele ondernemingen en de politici uit het onderzoek menen dat dit niet mag en proberen naar andere manieren te zoeken om het probleem van het laattijdig afbellen op te lossen. De indeling van de werknemers in categorie A en B is voor alle ondernemingen duidelijk. De ondernemingen in het dienstenchequesysteem hebben volgens de wettelijke bepalingen de verplichting om categorie A werknemers extra uren aan te bieden. Maar het gebeurt zeer zelden dat de werknemers de extra uren aanvaardden.

De meerderheid van de onderzochte ondernemingen vindt de *inruilwaarde* van €21 voldoende op voorwaarde dat er zich gedurende de tewerkstelling geen problemen voordoen. Ook is gebleken dat het toereikend vinden van de inruilwaarde afhankelijk is van het al dan niet krijgen van subsidies en het Paritair Comité waaronder de onderneming ressorteert. De ondernemingen die vinden dat de inruilwaarde ontoereikend is halen aan dat de €21 hen niet toelaat om de nodige opleidingen en omkadering te geven aan hun werknemers.

Geen enkele onderneming uit het onderzoek geeft haar werknemers een *opleiding*. Mijn persoonlijke mening is dat dit tekort aan opleiding beschouwd kan worden als een knelpunt in het systeem van de dienstencheques. Enkele ondernemingen delen dezelfde mening en willen in de toekomst dan ook graag een opleiding voorzien voor hun werknemers. Andere ondernemingen zien het nut van het geven van een opleiding niet in. Ze menen dat het te duur is en dat de werknemers niet gemotiveerd zijn. Een ander argument is dat het risico te groot is dat een werknemer de onderneming na een maand verlaat en in een andere onderneming gaat werken. Men kan zich de vraag stellen of het organiseren van collectieve opleidingen een oplossing kan bieden voor het tekort aan opleidingen. Hierop antwoorden alle erkende ondernemingen positief maar het beleid deelt deze mening niet. Zij vinden dat het de taak van elke onderneming is om een opleiding aan te bieden en zich zo te onderscheiden van de andere ondernemingen.

Voor alle ondernemingen is het duidelijk dat de *kostprijs* voor de gebruiker zal verhoogd moeten worden indien de overheid de inruilwaarde van €21 niet wil verhogen. Volgens een paar ondernemingen zullen bepaalde gebruikers afhaken. Maar de overige ondernemingen menen dat de gebruikers de dienstencheque zullen blijven gebruiken omdat alles goed geregeld wordt en het systeem veel voordelen biedt voor zowel gebruiker als werknemer. De bepaling van de hoogte van de kostprijs kan in de toekomst voor problemen zorgen. De kostprijs afhankelijk maken van het inkomen vinden de ondernemingen uit het onderzoek geen goede optie. In het systeem van de dienstencheque dringt zich wel een ander belangrijk probleem op bij gebruikers die niet kunnen profiteren van het fiscaal voordeel omdat hun inkomen niet hoog genoeg is. Zij betalen op dit moment meer dan de hoge inkomensgroep.

Uit het onderzoek blijkt ook dat enkele ondernemingen problemen hebben bij het vinden van *bekwame werknemers*. Dit probleem is afhankelijk van onderneming tot onderneming en kan niet aan één bepaalde factor worden toegeschreven. De mogelijke verklaringen die de ondernemingen aanhalen zijn: de te hoge werkloosheidsuitkering, de regio waarin de onderneming gevestigd is en vervoersproblemen. De ondernemingen krijgen voor bepaalde groepen van werknemers *subsidies* van de overheid. Ze vinden deze subsidies handig maar ze benadrukken dat deze subsidies geen beslissingsfactor vormt bij het aanwerven van een bepaalde werknemer. De voordelen van deze subsidie kunnen opnieuw geïnvesteerd worden in de werknemers.

Het dienstenchequesysteem laat niet toe dat een werknemer tewerkgesteld wordt bij *bloed- en aanverwanten*. Er zijn ondernemingen die menen dat de regel nut heeft omdat er anders te veel misbruik wordt gemaakt van zowel werknemer als gebruiker. De tegenstanders begrijpen niet dat het in het PWA wel toegelaten was en in het dienstenchequesysteem niet meer. Het gevolg is wel dat enkele PWA-arbeiders die bij een familielid tewerkgesteld zijn de overstap naar het systeem van de dienstencheque niet maken. Een ander gevolg is dat senioren die vroeger in het PWA geholpen werden door een familielid, verplicht worden om in het dienstenchequesysteem beroep te doen op een vreemde helpster. In deze twee

opzichten vormt de regel een knelpunt waarvoor dringend een oplossing moet worden gezocht.

Uit de verschillende interviews kan opgemaakt worden dat er verwarring is rond de begrenzing van de toegelaten *taken*. Veel ondernemingen stellen zich de vraag of het poetsen van een gemeenschappelijke traphal in een appartement, het stofzuigen van de zolder, het borstelen van het terras enz. tot het takenpakket van de dienstencheques kunnen gerekend worden. Hetzelfde probleem komt ter sprake voor het poetsen van het bureau van een advocaat of dokter.

Alle ondernemingen vinden dat *klanten* voldoende bereikt kunnen worden. Ze halen aan dat het een vraag en aanbod is met veel pieken.

De ondernemingen uit het onderzoek menen dat ze voldoende op de hoogte worden gehouden van de *veranderingen* binnen het systeem van de dienstencheque. Maar ze vinden het spijtig dat het altijd de werkgevers zijn die zich moeten organiseren om op de hoogte te blijven. Vanuit het standpunt van de werkgevers is dit een knelpunt van het systeem. Indien de ondernemingen met *vragen* zitten over het gebruik van de dienstencheques, kunnen ze bij te weinig kanalen terecht. Ze kunnen enkel de hulp inroepen van Accor maar volgens de onderzochte ondernemingen is Accor overwerkt.

In het interview worden eveneens de meningen gevraagd van de erkende ondernemingen wat betreft het *toekomstperspectief* van de dienstencheques. De ondernemingen zijn het allemaal eens dat de overheid het systeem van de dienstencheques niet meer kan afschaffen. Maar ze vinden wel dat de overheid te weinig zekerheid biedt over het verder bestaan van het dienstenchequesysteem. Deze onzekerheid wordt gecreëerd door pessimistische signalen vanuit de overheid.

De onderzochte ondernemingen menen dat de vier doelen bereikt zijn of dat men op de goede weg is om ze te bereiken. Toch maken de ondernemingen enkele opmerkingen. Ten eerste, er is bijkomende tewerkstelling gecreëerd maar er zijn ook werknemers die ontslag hebben genomen bij hun vorige werkgever om te kunnen werken in het systeem van de dienstencheque. Ten tweede, het zwartwerk is volgens de ondernemingen gedaald maar ze menen dat zwartwerk altijd zal blijven bestaan. Bovendien kan men onmogelijk weten hoeveel mensen nu nog in het zwart werken. Ten derde, de afbouw van het PWA is een feit maar ze voelen dat de gebruiker moeilijk het onderscheid kan maken tussen de twee systemen.

Wat betreft de *uitbreiding* van het takenpakket van de dienstencheque kan tot het volgende besluit gekomen worden. Er kan geconcludeerd worden dat een uitbreiding naar tuinonderhoud en klusjes op meer steun van de erkende ondernemingen kan rekenen dan een uitbreiding naar kinderopvang. Het uitbreiden naar tuinonderhoud en klusjes kan ervoor zorgen dat ook mannelijke werknemers kunnen profiteren van het systeem. Een mogelijk probleem dat zich kan opdringen, is dat het een grote flexibiliteit eist van de werknemers waardoor de taak moeilijk te implementeren is in de praktijk. Een ander probleem is dat men de bestaande bedrijven gaat ondermijnen.

De uitbreiding naar kinderopvang kent veel meer tegenstand. Door kinderopvang toe te laten met dienstencheques wordt oneerlijke concurrentie gecreëerd met ondernemingen die vandaag deze dienst leveren. Deze mensen zijn ook nog eens gespecialiseerd in de opvang van kinderen wat niet kan gezegd worden van de huidige werknemers van het dienstenchequesysteem die meestal laaggeschoolden zijn. De meerderheid van de ondernemingen wil dat de huidige sector meer middelen krijgt voor flexibele kinderopvang. Het gevolg is dat er geen extra kosten moeten worden gemaakt aan opleidingen voor laaggeschoolden. Enkele ondernemingen maken nog de opmerking dat kinderopvang nu al bij de gebruiker thuis door een dienstenchequewerknemer gebeurt. Dit mag volgens bepaalde getuigen zeker niet gestimuleerd worden. Maar de ondernemingen halen aan dat ze moeilijk kunnen optreden.

Een uitbreiding naar de horeca of fruitsector zien de ondernemingen helemaal niet zitten. Volgens hen zijn er al voldoende initiatieven om de vraag van extra personeel op te vangen. De onderzochte ondernemingen vinden dat het beleid zich beter zou concentreren op het huidige takenpakket van de dienstencheque.

## Persoonlijke aanbevelingen

In de literatuurstudie wordt uitgelegd wat de erkenningsprocedure inhoudt. Deze procedure verloopt nu zeer eenvoudig. Er worden slechts een minimum aantal verplichtingen opgelegd aan de toekomstige ondernemingen. Dit zal volgens mij de kwaliteit van het systeem niet ten goede komen. Door de drempel voor het verkrijgen van een erkenning laag te houden, zullen te veel ondernemingen tot het systeem van de dienstencheque toetreden. De lage drempel brengt ook nog met zich mee dat de kans groter wordt dat er bedrijven zijn die de regels van het systeem niet respecteren. Naar mijn persoonlijke mening worden de ondernemingen onvoldoende gescreend. Deze mening wordt gedeeld door de meerderheid van de respondenten. Om de kwaliteit van het systeem te waarborgen, heeft men dus nood aan strengere voorwaarden. De overheid zou van mij zelfs een stap verder mogen gaan. Ze kan in de toekomst een diplomavereiste in de erkenningsvoorwaarden opnemen indien de erkende onderneming een natuurlijk persoon is. De overige ondernemingen zoals PWA's, interimkantoren, OCMW's, ... worden verondersteld genoeg kennis te hebben van bedrijfseconomische aspecten en in het omgaan met werknemers. Toch viel mij bij het zoeken naar erkende ondernemingen op dat er enkele ondernemingen waren die zeer weinig over het systeem van de dienstencheque wisten.

Hierbij aansluitend kan geijverd worden voor meer controles gedurende de werking als dienstenchequebedrijf. Door meer controles uit te oefenen zullen volgens mij de slechte ondernemingen uit het systeem geëlimineerd worden. Een ander gevolg van het uitoefenen van meer controles is dat de ondernemingen de druk voelen om de regels van het systeem van de dienstencheque strikter toe te passen. Op dit moment weten de ondernemingen dat in theorie een controle kan gebeuren maar dat de kans zeer klein is. Hier moet wel de opmerking gemaakt worden dat deze extra controles geen verstikkend effect mogen hebben op de erkende ondernemingen.

Uit het onderzoek blijkt dat de erkende ondernemingen aan prefinanciering moeten doen. Ze betalen hun werknemers uit voordat ze de inruilwaarde van Accor hebben gekregen. Normaal



moeten de ondernemingen tien dagen wachten op de inruilwaarde maar in praktijk duurt het veel langer. Door deze prefinanciering zijn bepaalde ondernemingen verplicht om een lening aan te gaan om de lonen uit te betalen. Het probleem van de prefinanciering komt vooral voor bij de start van het werken met dienstencheques. Naar mijn mening zou het beleid in de toekomst bepaalde ondernemingen een startkapitaal kunnen geven in de vorm van een voorschot op de inruilwaarden. Langs de andere kant kan deze prefinanciering gezien worden als een bijkomende verplichting voor het krijgen van de erkenning. Bedrijven die bereid zijn het risico van de prefinanciering te nemen, zijn het ook waard om de erkenning te krijgen. Vanuit deze optiek moeten volgens mij geen stappen ondernomen worden om het probleem van de prefinanciering aan te pakken.

De regelgeving rond de dienstencheque zegt dat per gepresteerd uur een dienstencheque moet worden gegeven aan de werknemer. In de praktijk gebeurt het dat de gebruikers nog geen dienstencheques hebben en toch een poetsvrouw willen. Enkele ondernemingen uit het onderzoek betalen de lonen per maand uit waardoor het niet in zijn/haar bezit hebben van dienstencheques geen probleem vormt voor de werknemer. Maar er zijn ook ondernemingen die de lonen pas uitbetalen als de werknemer de cheques heeft ingeleverd. Deze werknemers zijn dus afhankelijk van de gebruikers. Indien deze laatste geen dienstencheques heeft, zal de werknemer ook niet betaald kunnen worden. Mijn persoonlijke mening is dat het beleid deze ondernemingen moet verplichten de lonen uit te betalen onafhankelijk van de ingeleverde cheques. Als de ondernemingen werknemers laten werken bij gebruikers die nog geen dienstencheques hebben, moeten zijzelf de gevolgen ervan dragen. Geen enkele onderneming is verplicht om haar werknemers bij deze gebruikers tewerk te stellen. Volgens mij is het risico van deze werkwijze dat de werknemers gedemotiveerd zijn, uit het systeem van de dienstencheque stappen en opnieuw in de werkloosheid belanden.

Het is me opgevallen dat indien de gebruiker nog geen cheques heeft, er ook geen bewijs is dat de werknemer aanwezig was bij de gebruiker. De overheid zou de verplichting aan de erkende ondernemingen kunnen opleggen dat ze hun werknemers pas mogen tewerkstellen indien de gebruiker in het bezit is van dienstencheques. Door deze verplichting in te voeren wordt het probleem dat in de vorige alinea is besproken ook opgelost.

Vaak moeten de gebruikers lang wachten op hun bestelde cheques. Het lijkt mij nuttig om in de toekomst een dienstenchequewinkel in elke stad toe te laten waar de gebruikers dadelijk dienstencheques kunnen kopen nadat ze zich bij de erkende onderneming hebben ingeschreven. Op deze manier worden veel problemen opgelost. Het is wel nodig dat de haalbaarheid van dit voorstel eerst onderzocht wordt alvorens men het kan implementeren. Een andere optie is de erkende ondernemingen de macht geven om dienstencheques te verkopen aan de gebruikers. Op die manier wordt Accor minder belast.

De ondernemingen halen vaak het probleem van de zware administratieve lasten van de verwerking van de dienstencheques aan. De overheid of Accor moet hier dringend iets aan doen. Accor wil de administratieve lasten verminderen door de elektronische dienstencheque te gebruiken. Een andere mogelijkheid kan de barcode zijn die op elke dienstencheque staat vermeld of het gebruik van een soort telmachine. De makkelijkste oplossing is volgens mij een versoepeling invoeren met betrekking tot het aanvullen van de dienstencheques. Nog een andere mogelijkheid zou zijn om de geldigheidsduur van de cheques te verlengen. Nu is het zo dat de ondernemingen slechts één maand de tijd hebben om de dienstencheques te verwerken.

Om het nut van de rapportageverplichting te verzekeren, moet de RVA op geregelde tijdstippen de verwerkte informatie spontaan naar de ondernemingen sturen. Dit gebeurt nu enkel op vraag van de ondernemingen. Uit het onderzoek blijkt ook dat een vereenvoudiging van de rapportageverplichting noodzakelijk is. De overheid heeft dit ingezien door de rapportage nog slechts jaarlijks te laten gebeuren. Ik stel me de vraag of dit wel de goede methode is om een vereenvoudiging door te voeren. De mogelijkheid bestaat dat de administratieve last op het einde van het jaar nog groter zal zijn dan per kwartaal.

Het is volgens mij absoluut noodzakelijk dat er meer controles gebeuren op het respecteren van de regel die zegt dat na drie of zes maanden een contract van onbepaalde duur moet aangeboden worden. Volgens enkele ondernemingen wordt deze regel te vaak overtreden. Deze overtreding is trouwens strijdig met de wetgeving.

De onduidelijkheid rond de Paritaire Comités vraagt een dringende oplossing. Naar mijn mening kan men misschien best opteren om één PC te gebruiken voor alle werknemers die met dienstencheques worden betaald. Op deze manier zal elke werknemer onafhankelijk van de erkende ondernemingen waar hij/zij tewerk gesteld is, kunnen profiteren van dezelfde voorwaarden. Dit zorgt ervoor dat de ondernemingen zich op een andere manier moeten onderscheiden van de overige erkende ondernemingen. De enige optie die dan overblijft is: meer aandacht besteden in omkadering, begeleiding en opleidingen. Daarbij komt nog dat de ondernemingen de mogelijkheid hebben om hun werknemers nog altijd een hoger loon te bieden dan in de collectieve arbeidsovereenkomst is opgenomen. De overheid moet volgens mij wel toezien dat de hoogte van de lonen en de extra (niet-) financiële voordelen op een doordachte wijze zijn bepaald om zo mogelijke faillissementen van ondernemingen tegen te gaan.

Een belangrijk knelpunt van het dienstenchequesysteem heeft betrekking op het ontbreken van een oplossing indien de gebruiker laattijdig afbelt of afwezig is en de werknemer de dienst niet kan leveren. Normaal moet de onderneming het loon uitbetalen maar het probleem is dat ze niet kan profiteren van de inruilwaarde. De meerderheid van de erkende ondernemingen maken in dit geval gebruik van economische werkloosheid, maar strikt genomen kan dit niet. Mijn persoonlijk advies is de gebruiker in bepaalde gevallen een sanctie op te leggen indien hij/zij zonder gegronde reden laattijdig afbelt.

Uit het onderzoek blijkt dat er weinig opleidingen worden gegeven; naar mijn mening zelfs te weinig opleidingen om de toekomst van het systeem te blijven waarborgen. De reden die de ondernemingen aanhalen is dat het te duur is en dat de inruilwaarde geen marge laat voor het organiseren van een opleiding. Indien de ondernemingen een opleiding geven aan hun werknemers moet er een regel komen die deze ondernemingen beschermt tegen het verloop van haar opgeleide werknemers. De overheid kan volgens mij ook opteren om zelf in te staan voor de financiering van een collectieve opleiding voor bepaalde doelgroepen zoals de zeer langdurig werklozen en de werknemers zonder ervaring. Het is belangrijk dat de werknemers de opleidingen onmiddellijk kunnen volgen en dat ze niet, zoals nu het geval is, maanden moeten wachten op de opleiding. Een andere mogelijkheid is dat de overheid de

verschillende sectoren stimuleert, al dan niet met een beperkte financiering, om zo een opleiding te organiseren.

De regel van bloed- en aanverwanten is ingevoerd om de misbruiken die binnen het PWA gebeurden in het systeem van de dienstencheque te elimineren. Het lijkt mij dus logisch dat de naleving van de regel dan ook voldoende gecontroleerd wordt door de overheid. Uit het onderzoek blijkt dat deze controle nu veel te weinig gebeurt. Tevens is er nood aan een overgangsmaatregel voor PWA-arbeiders die, onder de voorwaarde dat ze voordien bij naaste familie werkten, hen toelaat om dit ook te mogen doen in het systeem van de dienstencheques.

De wetgever heeft een limitatieve lijst van toegelaten taken opgenomen in het Koninklijk Besluit. Het probleem is dat deze taken te ruim omschreven zijn. De overheid moet de verschillende taken concretiseren om verwarring uit de weg te ruimen. Op deze manier kan ze bepalen of het poetsen van het terras, de oprit, de gemeenschappelijke traphal in een appartement enz. bij het takenpakket kunnen worden gerekend.

Het beleid kan in de toekomst best meer aandacht spenderen aan het informeren van de erkende ondernemingen. Er moet eveneens een systeem opgericht worden dat de erkende ondernemingen snel kan helpen indien ze vragen hebben over de dienstencheque. Hierbij aansluitend moet de overheid proberen om meer zekerheid te bieden over de toekomst van het systeem in zoverre dit mogelijk is natuurlijk. Hiermee bedoel ik dat het dienstenchequesysteem afhankelijk is van de politieke partijen die de macht hebben in België.

Een uitbreiding naar tuinonderhoud en klusjes zorgt ervoor dat ook mannen kunnen opgenomen worden in het dienstenchequesysteem. Om het probleem van de oneerlijke concurrentie met de bestaande bedrijven op te lossen kan de overheid volgens mij opteren om enkel de bedrijven toe te laten die vandaag al de tuinen onderhouden en klusjes doen bij de particulieren thuis. Ook ondernemingen die zich willen specialiseren in tuinonderhoud en klusjes of de PWA's die nu deze diensten aanbieden, moeten toegelaten worden.

Voor een uitbreiding naar kinderopvang kan men net zoals bij tuinonderhoud en klusjes enkel de bestaande bedrijven die deze diensten nu al leveren, toelaten. Zij beschikken immers over

gekwalficeerd personeel. Om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren en hoog te houden, moet de hulp ingeroepen worden van Kind & Gezin. Het lijkt mij een verkeerde beslissing om alle dienstenchequebedrijven toe te laten in kinderopvang. Een ander voorstel houdt in dat de overheid ook kan kiezen om af te stappen van de hokjes mentaliteit waarbij de werknemer ofwel poetst ofwel de kinderen opvangt. Het beleid zou dus een systeem kunnen invoeren waarbij de kinderopvangster ook de was én de strijk doet én het huis poetst. Dit is dan een dienstenchequewerknemer die de taken van een moeder op zich neemt. Men kan zich wel de vraag stellen of bepaalde werknemers in het dienstenchequesysteem bekwaam genoeg zijn voor het uitvoeren van een combinatie van verschillende taken. Dit is natuurlijk ook afhankelijk van de leeftijd van de kinderen. Ik wil hier nog aan toevoegen dat het zeer belangrijk is dat, indien de uitbreiding naar zowel tuinonderhoud en klusjes als kinderopvang wordt toegelaten, het beleid duidelijk de taken afbakt die onder deze uitbreidingen kunnen uitgevoerd worden.

## Referentielijst

### *Wetteksten*

#### *Schildercheque:*

- Wet van 26 maart 1999 betreffende het Belgisch Actieplan voor werkgelegenheid 1998 en houdende diverse bepalingen.
- Koninklijk Besluit van 26 maart 1999 betreffende de dienstencheques tot uitvoering van hoofdstuk 2, afdeling 8 van de wet van 26 maart 1999 betreffende het Belgisch Actieplan voor werkgelegenheid 1998 en houdende diverse bepalingen. (gepubliceerd in BS 1 april 1999)

#### *Dienstencheque:*

- Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen (gepubliceerd in BS 11 augustus 2001)
- 7 december 2001: Samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat, de Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap betreffende de ontwikkeling van buurtdiensten en –banen
- Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques (gepubliceerd in BS 22 augustus 2001)
- Koninklijk Besluit van 9 januari 2004 (gepubliceerd in BS 15 januari 2004)
- Koninklijk Besluit van 5 februari 2004 (gepubliceerd in BS 16 februari 2004)
- Koninklijk Besluit van 31 maart 2004 (gepubliceerd in BS 16 april 2004)
- Koninklijk Besluit van 14 juli 2004 (gepubliceerd in BS 22 juli 2004)
- Koninklijk Besluit van 10 november 2004 (gepubliceerd in BS 19 november 2004)
  
- Koninklijk Besluit van 17 januari 2006 (gepubliceerd in BS 23 januari 2006)
- Koninklijk Besluit van 10 november 2005 (gepubliceerd in BS 23 november 2005)
- Koninklijk Besluit van 5 maart 2006 (gepubliceerd in BS 22 maart 2006)

- Decreet van 7 mei houdende de toekenning van dienstencheques voor kinderopvang (gepubliceerd in BS 18 augustus 2004)
- Wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van buitenlandse werknemers (gepubliceerd in BS 30 april 1999)
- Koninklijk Besluit van 9 juni 1999 houdende de uitvoering van de wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van buitenlandse werknemers
- Programmawet van 22 december 2003 (gepubliceerd in BS 31 december 2003)
- Programmawet van 9 juli 2004 (gepubliceerd in BS 15 juli 2004)

*Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen:*

- Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, artikel 79 (gepubliceerd in BS 31 december 1991)
- Koninklijk Besluit van 11 januari 1993 tot wijziging van artikel 79, § 4, van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering (gepubliceerd in BS 23 januari 1993)
- Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, artikelen 54 en 55 (gepubliceerd in BS 25 januari 1992)
  
- Wet van 7 april 1999 betreffende de PWA-arbeidsovereenkomst
- Koninklijk Besluit van 13 juni 1999 tot vaststelling van een model van de PWA-arbeidsovereenkomst en tot uitvoering van artikel 17, 3° van de wet van 7 april 1999 betreffende de PWA-arbeidsovereenkomst
  
- Wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten (gepubliceerd in BS 22 augustus 1978, *err.* BS 30 augustus 1978)

### **Boeken**

- Van Haegendoren, M., Doumen, P. (1994), *De plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen in de periode 1987-1993: een succes?*, OSW, nr.5, Diepenbeek:LUC; 43p.
- Vandembroucke, Frank minister van werk en pensioenen (2004), *Beleidsnota 2004-2009* Beschikbaar via: <http://www.oud1.frankvandenbroucke.be>
- Broeckmans, J (2003), *Methoden van onderzoek en rapportering 1: Syllabus onderzoeksmethodologie*, Diepenbeek, LUC
- Broeckmans, J (2003), *Methoden van onderzoek en rapportering 1: Studieboek*, Diepenbeek, LUC

### **Corporate Body**

- RVA, 2005. *Infoblad voor werkgevers van de dienstencheque*. Rijksdienst voor Arbeidsvoorzieningen Beschikbaar via: [www.rva.be](http://www.rva.be)
- RVA, 2005. *Infoblad voor werknemers van de dienstencheque*. Rijksdienst voor Arbeidsvoorzieningen Beschikbaar via: [www.rva.be](http://www.rva.be)
- RVA, 2005. *Infoblad voor gebruikers van de dienstencheque*. Rijksdienst voor Arbeidsvoorzieningen Beschikbaar via: [www.rva.be](http://www.rva.be)
- FOD, 2005. *Wegwijs in het werken van het stelsel van de dienstencheque*. Brussel: Cel Publicaties van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg Beschikbaar via [www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be)
- FOD, 2003. *Groen licht voor dienstencheques*. Brussel (26 november 2003): Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg Beschikbaar via [www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be)
- FOD, 2005. *Werken in het stelsel van de dienstencheque*. Brussel (15 februari 2005): Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg Beschikbaar via [www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be)



- FOD, 2003. *Overgang van PWA-werknemers naar een dienstenbaan*. Brussel (26 november 2003): Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg Beschikbaar via [www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be)
- FOD, 2003. *PWA's blijven bestaan*. Brussel (16 oktober 2003) Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg Beschikbaar via [www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be)

### *Artikels*

- Luc Rademakers, 1999. 'Onkelinx schrapt dienstencheques'. *Gazet van Antwerpen*, 25 oktober 1999, p1
- Sue Somers, 1999. 'Dienstencheques enorm succes'. *De Morgen*, 16 april 1999, p3
- Van Haegendoren, M, 1994. 'De plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen [PWA's]'. *Steunpunt WAV. Werkgelegenheid, arbeid, vorming*, Nieuwsbrief, 1994 (4), p69-72
- M., R., 2000. 'PWA's en dienstencheques'. *Nederbelgisch Magazine*, 4 (5), p24-28
- Anon, 2004. 'Dienstencheques:pro en contra'. *Thuiszorg*, 4, p5-6
- De Wolf, Koenraad, 2004. 'Dovemansgesprek over dienstencheques'. *Tertio*, 5 (214), p1-2
- Van Der Kelen, Luc, 2005. 'Dienstencheques voor kinderopvang afgeschoten.'. *Het Laatste Nieuws*, zaterdag 26 en zondag 27 november 2005, p1-2
- Lej Belga, 2006. 'Kluster eerst met elektronische dienstencheques.' *De Standaard*, 25 februari 2006, p83
- Anon, 2003, 'Dienstencheques in kinderopvang?'. *Knack*, 15 oktober 2003, p18
- Hannes Cattebeke, 2004, 'Raad van State stuurt dienstencheques terug naar regeringstafel'. *De Morgen*, 19 februari 2004, p4
- Elsa, 2005, 'Dienstencheques kinderopvang nog niet van de baan'. *De Tijd*, 27 oktober 2005, p4
- Anon, 2005, 'Dienstencheques voor kinderopvang'. *De Standaard*, 12 september 2005, p5
- Bart Dobbelaere, 2005, 'Geen probleem met dienstencheques'. *De Standaard*, 22 november 2005, p6

- Joost Loncin, 2005, 'Dienstencheques en kinderopvang'. *Het Volk*, 25 november 2005, p6
- Bart Dobbelaere, 2005, 'Dienstencheques komen er, maar daarmee is alles gezegd'. *De Standaard*, 22 februari 2006, p6
- SD, 2004, 'Zorgsector voert actie tegen dienstencheques'. *Gazet van Antwerpen*, 24 januari 2004, p6
- Désirée De Poot, 2005, 'Partijen ruziën over dienstencheques kinderopvang'. *Het belang van Limburg*, 24 november 2005, p4
- DDP, 2006, 'Cheques kinderopvang voor alleenstaanden'. *Gazet van Antwerpen*, 31 maart 2006, p1
- EC, 2003, 'Dienstencheques voor huishoudelijke hulp verkrijgbaar vanaf 1 mei'. *De Tijd*, 1 april 2003, p4
- Anon, 2006, 'Babysit met dienstencheques'. *Gazet van Antwerpen*, 3 april 2006, p8
- Evelyne Hens, 2006, 'Succes dienstencheques leidt tot tekort'. *De Tijd*, 19 januari 2006, p3

### **Conferentie**

Claes, S. en Vandepuut, M., 2005. Dienstencheques goed voor 3.071 jobs in Limburg. In: Claes, S., *Studiedag dienstencheques: Alsof de dienstencheque Af-was?*, Boudewijnzaal Provinciehuis Hasselt 30 september 2005

Smeets, Jan, 2003. Alle hens aan dek voor werk: Onze jobachterstand op Europa inhalen. *Werkgelegenheidsconferentie*, Brussel, 19 september 2003. Beschikbaar via: [www.vandenbroecke.be](http://www.vandenbroecke.be)

# Bijlagen

## *Bijlage 1: Eerste vragenlijst*

- Erkenningsprocedure
  - Erkenningsformulier
  - Snelheid van erkenningsprocedure (4mnd)
  - Voorwaarden voor erkenning
  - Bijkomende voorwaarde van dossier
  - De sui-generis afdeling
  
- Uitbetalingsprocedure
  - Terugbetalingstermijn (10 dagen)
  - Geldigheidsduur voor terugbetaling
  - Sturen van de gebruikte cheques naar Accor
  - Procedure wanneer gegevens ontbreken op cheques of bij ander fouten
  
- Rapportageverplichting aan de RVA
  - Manier van overdracht informatie
  - Duidelijkheid van de gevraagde informatie
  - Tijdstip van de rapportage
  - Administratieve lasten van de rapportage
  
- Arbeidsovereenkomst
  - Termijn waarbinnen de werknemer geïnformeerd wordt over het uurrooster
  - Duidelijkheid categorie werknemers (A en B)
  - Duidelijkheid over welk PC bevoegd is,
  - Nood aan 1 Paritair Comité
  
- Inruilwaarde voldoende hoog (opleiding geven)

- Vinden van bekwame werknemers
- Nog enkele vragen over de mogelijkheden (haalbaarheid) tot uitbreiding van de taken die kunnen uitgevoerd worden met de dienstencheque.
- Toekomstperspectief van de dienstencheque

Algemeen:

- Kenmerken verschillende sectoren (drie sectoren)
- Concurrentie onder de sectoren
- Doelen verschillende sectoren

*Bijlage 2: Tweede vragenlijst*

- Erkenningsprocedure
  - Erkenningsformulier, eenvoudig om in te vullen?
  - Snelheid van erkenningsprocedure (4mnd)
  - Voorwaarden voor erkenning
  - Bijkomende voorwaarde van dossier
  - De sui-generis afdeling: nodig, extra werk want speciale verantwoordelijke nodig?
  - Houdt iedereen zich aan de sui-generis afdeling of de scheiding der activiteiten? Zijn er volgens u ondernemingen die toch een gezamenlijke boekhouding hebben en geld van andere activiteiten gebruiken voor stelsel van dienstencheque?
  - Bijkomende verplichtingen: worden deze gecontroleerd, zijn ze niet overbodig?
  - Moeten er nog strengere voorwaarden opgesteld worden voor erkenning te krijgen?
  - Diploma vereiste opleggen? (bv. bediendes die eigenlijk niet veel weten over dienstenchequesysteem)
  - Hebt u ondervonden dat andere ondernemingen makkelijker een erkenning krijgen?
  - Moet er een kwaliteitsvereiste komen? Had men in het begin al een kwaliteitsvereiste moeten opnemen in wet?
  - Deelt u mijn mening dat er nu te veel ondernemingen zijn?
  - Vindt u dat er meer controles moeten komen gedurende de werking als dienstenchequebedrijf? Is dit een tekort in het stelsel?
  
- Uitbetalingsprocedure
  - Terugbetalingstermijn(10 dagen) van de opgestuurde cheque: is deze voldoende en wordt ze gerespecteerd door ACCOR?
  - Moet u aan prefinanciering doen en is dit een probleem?
  - Sturen van de gebruikte cheques naar Accor: hoe gebeurt dit, al iets misgelopen, zou dit niet eenvoudiger kunnen?
  - Verloopt verwerking van de gebruikte cheques moeilijk? (de manuele behandeling)
  - Wat vindt u van de administratieve lasten? Is er geen nood aan verandering of vereenvoudiging?

- Werking met ACCOR, hoe verloopt die, zijn er knelpunten?
- Voorstellen voor ACCOR vanuit uw ervaringen?
- Is het afgifteborderel moeilijk om op te stellen?
- Stuurt ACCOR de bestelde cheques tijdig op? Of hebt u soms problemen met gezinnen die een poetsvrouw willen en nog geen cheques hebben? En hoe lost u dit dan op?
- De elektronische dch? Zal het een vereenvoudiging zijn?
  
- Rapportageverplichting aan de RVA
  - Ziet u het nut van de rapportageverplichting?
  - Manier van overdracht informatie?
  - Hebt u bijkomende investeringen moeten doen om informatie te kunnen overdragen aan RVA?
  - Duidelijkheid van de gevraagde informatie.
  - Tijdstip van de rapportage.
  - Administratieve lasten van de rapportage.
  - Is er voldoende feedback over de cijfers? Kan u deze makkelijk opvragen aan RVA?
  - Is vereenvoudiging nodig? In toekomst zal deze informatie slechts één maal per jaar moeten gebeuren. Is dit een goede zaak?
  - Kan u ergens terecht indien u vragen hebt over het gebruik van de dienstencheques?
  - Wordt u op de hoogte gehouden van de veranderingen van de dienstencheque? Ik denk dan aan punten die op de politieke agenda staan. Of moet u alles via de media vernemen?
  
- Arbeidsovereenkomst
  - Termijn waarbinnen de werknemer geïnformeerd wordt over het uurrooster.
  - Met welk soort contracten werken jullie? Bieden jullie dadelijk een contract van onbepaalde duur aan? Of werken jullie met contracten per week?
  
  - Hoe gebeurt de samenstelling van het uurrooster? Is er ruimte voor flexibiliteit?
  - Duidelijkheid categorie werknemers (A en B)

- Zijn de categorie A werknemers voldoende gemotiveerd om te werken?
- Houdt u zich aan de wettelijke verplichting om werknemers van categorie A extra uren aan te bieden?
- Zijn er werknemers die deze extra uren weigeren? En hoe lossen jullie dit dan op?
  
- Duidelijkheid over welk PC bevoegd is.
- Is er nood aan 1 PC? En onder welke voorwaarden moet dit dan?
- Welk loon betaalt u? (verschillen)
- Ondervindt u dat er via lonen concurrentie wordt gecreëerd?
- Denkt u dat sommige ondernemingen niet op lange termijn kijken wanneer ze hun loon bepalen? (ik denk dan aan subsidies die na drie jaar vervallen) → dit zal dan voor problemen zorgen, de marge wordt te klein. Nu al zijn er de eerste vragen naar overnames.
- Kan u even verduidelijken op welke wijze, tijdstip de lonen moeten betaald worden?
- Wanneer betaalt u de lonen uit? Stel ook in geval van ontbreken van dienstencheque of indien de gezinnen nog geen cheques hebben.
- Doet u aan prefinanciering? Is dit een probleem en moet hier iets aan gedaan worden?
- Denkt u dat sommige ondernemingen de werknemers niet betalen na de prestaties omdat er geen cheques aanwezig zijn?
- Stel dat gebruiker afwezig is of afbelt, betaalt u het loon toch uit?
  
- Biedt u de werknemer een contract van onbepaalde duur aan na drie of zes maanden?
- Zijn er ondernemingen die zich hier niet aan houden?
- Moeten er meer controles komen op het naleven van de regel?
- Is de regelgeving rond het krijgen van een werkloosheidsvergoeding duidelijk?
- Vragen de werknemers om hier rekening mee te houden bij het opstellen van hun contract?
- Hebt u deeltijdse en voltijdse werknemers?
- Aanbieden van extra voordelen( maaltijdcheques, eindejaarspremie, vakantiegeld)?
- Is het haalbaar om extra voordelen aan te bieden?
- Kan je hiermee werknemers lokken? Speelt de concurrentie mee?

- Verplaatsingsvergoeding?
  - Activiteiten zoals personeelsfeesten?
  - Hecht u veel belang aan het sociale aspect van de dienstencheque? (De werknemers terug integreren in de arbeidsmarkt. Zorgen dat ze zich goed voelen.)
- 
- Is de inruilwaarde voldoende hoog?
  - Hoe zal de inruilwaarde in toekomst zijn?
  - Kostprijs afhankelijk maken van het inkomen?
  - Geeft u een opleiding aan werknemers?
  - Moeten de opleidingen collectief geregeld worden en wie moet ze betalen?
  - Zijn de werknemers gemotiveerd om opleiding te volgen?
  - Wanneer moet opleiding gegeven worden? (Soms moeten de wn te lang wachten op hun opleiding)
  - Gebruikt u misschien een ander systeem om werknemers op te leiden? (Bv. metersysteem)
- 
- Kostprijs voor gebruiker.
  - Zijn er misschien ander groepen die de DCH mogen mee financieren? (Bv. de gemeentes of de Vlaamse overheid)
  - Stel prijs van de dienstencheque hoger, zal het systeem nog altijd zoveel succes bij de gebruiker hebben? Gevaar voor zwartwerk?
- 
- Vinden van bekwame werknemers. Vindt u er voldoende om aan de vraag tegemoet te komen?
  - Wie wordt bereikt: de werknemers van categorie A of B?
  - Is er een verschil tussen de sectoren (Bv. gelezen dat interim gewoon maar mensen aanneemt en sociale sector meer aandacht schenkt aan de doelgroep)
  - Wordt er volgens u aandacht geschonken aan het zoeken van werknemers uit een bepaalde doelgroep? Doel: vergoedingen krijgen?
  - Wat vindt u daarvan? Oneerlijke concurrentie?
  - Werklozen die gebeld worden en weigeren om te werken. Meldingsplicht invoeren?



- Want vindt u ervan dat bloed- en aanverwanten niet mogen geholpen worden?
- Zijn er nog andere regels waarmee u problemen hebt of het nut niet van inziet?
- Zijn er andere problemen die de gebruiker u meldt?
  
- Kunnen klanten bereikt worden, is systeem begrijpbaar, ik denk dan aan ouderen, moet er vanuit overheid nog meer aandacht besteed worden aan info rond DCH

Uitbreiding:

- Nog enkele vragen over de mogelijkheden (haalbaarheid) tot uitbreiding van de taken die kunnen uitgevoerd worden met de dienstencheque.
- Welke taken? En zijn deze haalbaar? Ontvangt u voldoende info van de overheid hieromtrent? (tuinonderhoud en klusjes, fruitteelt, kinderopvang bij particulieren, bij de organisaties of in scholen, sportbranche, preventiedienst)
- Hoe zit het dan met opleidingen? Zijn ze nodig?
- In geval van kinderopvang: rekening houden met leeftijd van kind en taak van de oppas?
- Kwaliteitsvereisten?
  
- Kinderopvang in welke vorm toelaten. Bv. dienstenchequebedrijf zelf een gebouw laten uitbaten, opvang bij particulieren thuis voor bijkomende uren of gedurende ganse dag?
  
- Wat denkt u van mijn voorstel om enkel de bestaande organisatie die nu al met opvang bezig zijn toe te laten.
- Wat bij zieke kinderen? Deze kinderen kunnen nu niet naar de crèche
  
- Aansluitend bij de uitbreiding van de taken: De bevoegdheden van gemeenschappen en gewesten?
  
- Welke ondernemingen mogen deze taken dan doen? De bestaande ondernemingen of alle huidige dienstenchequebedrijven?

- Is er geen discriminatie van de mannen?
- Zou kinderopvang nu al niet gebeuren bij de gezinnen thuis? Misschien is de politieke discussie over kinderopvang met dienstencheques overbodig.
- Wat bij kinderopvang voor zeer kleine kinderen? Specifieke voorwaarden nodig?
- Systeem waarbij poetsvrouw én strijkt én eten maakt én op kinderen past? Zal dit lukken?
- Begrijpt u de bezwaren van de zorgsector? Ik denk dan aan kinderopvang. Er is eigenlijk al een decreet gestemd dat kinderopvang wil integreren in het stelsel van de dienstencheque.
- Ik heb nog al wat problemen met de informatie omtrent de dienstencheque. Vindt u het niet moeilijk om uw onderneming te leiden?
- Hoe is het toekomstperspectief van de dienstencheque?
- Moeten er bijkomende investeringen gedaan worden? (door ACCOR?)
- Moet de regering extra middelen uittrekken?
- Zou de overheid niet meer zekerheid moeten bieden?
- Wat denkt u dat er zal gebeuren als de dienstencheque zal afgeschaft worden? Kan de overheid zich dit nu nog permitteren?
- Welke veranderingen wil u zien?
- Wat denkt u van een elektronische dienstencheque?
- Zou er in toekomst niet wat meer duidelijk moeten komen omtrent de dienstencheque?
- Hebt u nog andere aan- of opmerkingen over de dienstencheque van de toekomst?
- Zijn volgens u de vier doelen bereikt? (combinatie arbeid en gezin, werkloosheid laten dalen, afbouw PWA en zwartwerk).
- Meer controles nodig om de slechte ondernemingen uit het systeem te halen?
- Duurzaamheid en haalbaarheid van het systeem?

Algemeen:

- Kan u uw bedrijf beschrijven?
- Waarom dienstencheques ingevoerd?
- Ondervindt u concurrentie onder de sectoren of met andere bedrijven van zelfde sector?

### *Bijlage 3: Vragen voor de beleidsmakers*

#### **1. Toekomst dienstencheque**

- Inruilwaarde
  - Kostprijs voor gebruiker
  - Afhankelijk maken van inkomen
  - Mensen met laag inkomen, geen fiscaal voordeel, hoe oplossen? Is er nu al een regeling?
  - Zijn er voor deze mensen niet al andere initiatieven?
  - Wie zou mogen meefinancieren?(gemeente, provincie, gemeenschappen)
  - Bij hogere prijs, gevaar voor zwartwerk
- Opleidingen
  - Voldoende mogelijkheden aanwezig op dit moment?
  - Hoe zal dit in toekomst geregeld worden? (getuigschriften invoeren? →bewijs voor ondernemingen die wel een opleiding geven)
  - Wie moet voor opleiding betalen?
  - Collectieve opleiding nodig?
  - Wanneer opleiding geven?
- De elektronische dienstencheque
  - Twee systemen blijven bestaan naast elkaar
  - Is het een vereenvoudiging?
  - Rekening houden met bepaalde groepen gebruikers bv. bejaarden
- Erkenningsprocedure
  - Volgens mij is het nu te makkelijk, iedereen kan beginnen.
  - Zijn er al niet te veel ondernemingen?
  - Kwaliteitsvereiste is noodzakelijk volgens mij. Nu bijna een vorm van wildgroei!!
  - Meer controles nodig tijdens werking met dienstencheque.
  - Diploma vereiste is volgens mij nodig in bepaalde gevallen.
- Stel gebruiker afwezig, betaling van wn of loonverlies (prefinanciering nodig, zorgt voor problemen, wat eraan doen vanuit beleid?)

- Het gebruik van economische werkloosheid
- Aanbieden contract onbepaalde duur na bepaalde periode afhankelijk van categorie A of B. Volgens mij moet hier meer controle op komen. Wat denkt u?
- Probleem wanneer gebruiker nog geen dienstencheques heeft en toch poets hulp wil. Bij sommige ondernemingen zal er dan ook geen loon betaald worden. Hoe oplossen?
- Kan een onderneming zijn werknemers pas betalen als de gebruiker de dienstencheques heeft ingeleverd?
- Administratief beheer voor ondernemingen is te omslachtig. Hoe oplossen?  
→ dematerialisatie
- Aanwerven van werknemers uit bepaalde doelgroep (werkkaart in kader van ACTIVA-plan). Een mogelijk gevolg kan zijn dat na vervallen van voordelen de werknemers op straat gezet en vervangen worden door anderen. Volgens mij is er nood aan meer controles hierop. Wat denkt u?
- Werknemers die extra uren weigeren aan te nemen. Hoe oplossen in toekomst?
- Werklozen die gebeld worden en niet willen werken. Wat ertegen doen? (taak VDAB?)
- Bloed- of aanverwant: hoe in toekomst? In PWA mag het wel.
- Afschaffing van deze regel mogelijk?
  
- Rol van de gemeenschappen en gewesten, herfederalisering. Heeft ook betrekking op de uitbreiding van de taken.
- Bevoegdheden gemeenschappen?
- Één PC in toekomst: haalbaar, welke voorwaarden en lonen?
- Moet beleid niet meer zekerheid bieden aan ondernemingen? (betrekking op de budgetten)
- Volgens mij nood aan meer info voor de onderneming.
  
- Welke veranderingen zou u nog doorvoeren?
- Nog andere opmerkingen?
- Rapportageverplichting aan RVA
  - Info die RVA verstrekt, onvoldoende feedback volgens mij en ze werken traag. Wat is uw mening?

- Duurzaamheid en haalbaarheid van het systeem?
- Zijn de vier doelen bereikt?

## 2. Uitbreiding

- Kinderopvang:
  - Bij particulieren thuis, gedurende ganse dag of naschoolse opvang?
  - Opvang in scholen, gebeurt nu door PWA (je wil het afbouwen dus...)
  - In gebouw uitgebaat door erkende onderneming
  - Bij zieke kinderen?
  
  - Onder welke voorwaarden?
  - Huidige sector alleen deze mogelijkheid geven? Kan volgens mij een oplossing zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.
  - Hoe wordt alles nu geregeld?
  - En gebeurt opvang met dienstencheques nu al niet bij de gezinnen thuis?
  - Welke werknemers? Speciale opleiding? Rekening houden met de leeftijd van de kinderen? Ik vind dat er zeker een opleiding moet komen of enkel de huidige bedrijven toelaten die dagelijks kinderen opvangen.
  - Moet het systeem van de dienstencheque dan niet aangepast worden? Ik denk dan aan een kwaliteitsvereiste.
  - Waarom is het decreet nog altijd niet uitgevoerd?
  - Verschillende taken tegelijk laten doen? Kan volgens mij een oplossing zijn. (En oppassen en poetsen)
  
- Sportbranche: (voorstel Benoit Drèze)
  - Is dit haalbaar?
  - Volgens mij is het fout om alles via dienstencheque te willen regelen. Wat denkt u?
  
- Tuinonderhoud en klusjes:
  - In het verlengde van de afbouw van het PWA.

- Hoe zit het met de continuïteit? Hoe tuinonderhoud en klusjes concreet regelen?
- Voorstel kan zijn: in zomer tuin, in winter klusjes. Maar wat met lekkende kraan in zomer?
- Welke bedrijven? Een mogelijkheid volgens mij kan zijn om enkel de bestaande bedrijven die nu al deze diensten leveren toe te laten.
- Opleiding voorzien?
- Nu is er, volgens mij, discriminatie van de werkloze of zwartwerkende mannen?

- Horeca:

Om extra vraag op te vangen? Maar volgens mij zal het aanbieden van contracten van onbepaalde duur moeilijk zijn. En deze taak gebeurt niet meer bij de particulier thuis.

- Tuinbouwsector, meer bepaald de fruitteelt (pluk):

- Om de extra vraag op te vangen?
- Huidige systeem al een goed systeem?
- Is er vraag naar?

- Hulp aan derden?

- Andere taken die nu in PWA gebeuren: kunnen ze naar dienstenchequesysteem komen?
- Men wil PWA afbouwen, wat dan met deze mensen doen?
- Haalbaar, hoe regelen, nieuwe wetten nodig?
- Zou regeling van de huidige taken niet beter uitgewerkt worden, verbeterd worden?
- Rol van de gemeenschappen en gewesten. Heeft ook betrekking op de uitbreiding van de taken
- Bevoegdheden gemeenschappen?

*Bijlage 4: Lijst van geïnterviewden*

- Dhr. Filip Keevers, eigenaar van Flexpoint Sint-Truiden en zetelt ook in de Raad van Federgon.
- Mevr. Ann Swinnen is bediende bij het interimkantoor Creyf's.
- Dhr. Tommy Pousset is een natuurlijk persoon die samen met zijn vader een dienstenchequebedrijf begonnen is.
- Mevr. Marijke Vanmuysen, verantwoordelijke afdeling dienstencheques voor Randstad.
- Dhr. Werner Uittebroek, verantwoordelijke dienstencheques t-interim.
- Dhr. Dirk Selis is voorzitter van het PWA Sint-Truiden en het Sint-Truidens Dienstenchequebedrijf (SDB), hij is ook lid van SP.A.
- Mevr. Nathalie Hoeven, directeur van het PWA Sint-Truiden en Sint-Truidens dienstenchequebedrijf (SDB).
- Dhr. Mark Bovy, secretaris van het OCMW Gingelom.
- Mevr. Muriel Vochten is directeur zorg- en dienstverlening van de vzw Familiehulp.
- Mevr. Isabelle Debock, Mevr. Cindy Schuurmans en Mevr. Ruth Claes van vzw ISIS.
- Dhr. Herman Verleysen, verantwoordelijke afdeling dienstencheques voor vzw Thuishulp.
- Mevr. Kathleen Kempeneers is PWA-ambtenaar in het PWA van Nieuwerkerken.
  
- Mevr. Greta D'Hondt is volksvertegenwoordigster voor de CD&V.
- Dhr. Bart Ooghe, fractiemedewerker voor de CD&V.
- Mevr. Annemie Turtelboom, volksvertegenwoordigster voor de VLD.



# Auteursrechterlijke overeenkomst

*Opdat de Universiteit Hasselt uw eindverhandeling wereldwijd kan reproduceren, vertalen en distribueren is uw akkoord voor deze overeenkomst noodzakelijk. Gelieve de tijd te nemen om deze overeenkomst door te nemen en uw akkoord te verlenen.*

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

## **Dienstencheques vanuit werkgeversperspectief**

Richting: **Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen**

Jaar: **2006**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt houdt in dat ik/wij als auteur de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij kan reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

U bevestigt dat de eindverhandeling uw origineel werk is, en dat u het recht heeft om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. U verklaart tevens dat de eindverhandeling, naar uw weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

U verklaart tevens dat u voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen hebt verkregen zodat u deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal u als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze licentie

Ik ga akkoord,

**Wim COENEN**

Datum: