



Dienstenchequeondernemingen  
binnen lokale besturen in West-  
Vlaanderen

Een lappendeken van  
aanbieders

Marc Van Eenooghe • Stafmedewerker team Lokale Economie en Werk, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) vzw  
Petra Dombrecht • Stafmedewerker Lokale Economie en Werkgelegenheid, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) vzw

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) vzw organiseerde een bevraging bij de West-Vlaamse lokale besturen rond hun betrokkenheid bij activiteiten met dienstencheques. Daaruit blijkt dat zowel gemeentebesturen als OCMW's en Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen (PWA's) actief zijn in deze economische sector en dit onder diverse werkvormen en juridische entiteiten. Hun dienstencheque-entiteiten halen een aanzienlijk hogere score in aantal dienstencheques per werknemer dan de andere actoren in de sector. Sommige PWA's bundelden hun krachten over de gemeentegrenzen heen, via een cvba-structuur en halen zo een grotere schaal en rentabiliteit. Samenwerken op lokaal niveau is dan ook een performant alternatief voor een versnipperd en minder efficiënt aanbod.

In het kader van de federale regeringsverklaring van 2003-2007 en de besluiten van de Belgische werkgelegenheidsconferentie van september 2003, besliste de toenmalige Belgische regering om het stelsel van de dienstencheques grondig uit te breiden en te vereenvoudigen. Via deze **versterking** en **vereenvoudiging** wilde de federale regering 25.000 nieuwe banen scheppen. Daarnaast voorzag zij ook flankerende maatregelen met betrekking op de toenmalige PWA-werking en het controleren van de beschikbaarheid van werkzoekenden voor de arbeidsmarkt.

De eerste ondernemingen die met de dienstencheques aan de slag konden gaan, werden in mei 2003 erkend.

Vanuit de VVSG werd verscheidene malen, zowel op federaal als op Vlaams niveau, aangekaart dat een dergelijk instrument zeker interessante toepassingsmogelijkheden bood daar waar er bij sommige burgers onvoldoende koopkracht is voor bepaalde diensten. Er werd tegelijkertijd gewezen op het gevaar om deze koopkrachtfinanciering te putten uit middelen van de sociale zekerheid en de financiering volledig los te koppelen van de financiële draagkracht van de gebruiker. Ook het niet voorzien van specifieke incentives voor die ondernemingen die kansgroepen aanwerven in de nieuwe jobs is een kritische factor. Dat geldt ook voor het niet afstemmen van dit nieuwe instrument op reeds bestaande subsidies vanuit de Vlaamse en/of federale overheid voor bepaalde diensten (bijvoorbeeld diensten gezinszorg). De bezorgdheid omtrent deze gevaren is vandaag nog altijd actueel.

### Rol van de OCMW's

De OCMW's bieden huishulp aan vanuit hun wettelijke opdracht (art. 1 van de OCMW-wet). Zij hoeven daarbij geen onderscheid te maken tussen zorgbehoevenden en niet-zorgbehoevenden. We benadrukken dat OCMW's voor die cliënten voor wie ook de prijs van een dienstencheque te hoog is, vanuit maatschappelijke dienstverlening, financieel bijpassen. Er zijn wel OCMW's die hun huishoudelijk dienstenaanbod beperken

tot de leeftijdsgroep van de 65-plussers. Dit vanuit een situatie met een grote vraag naar en een te klein aanbod aan poets- en aanverwante diensten. In dat kader is de mogelijkheid om poetsdiensten om te zetten in dienstencheque-entiteiten voor de OCMW's een oplossing geweest. Dit gaf de mogelijkheid om te groeien en de dienstverlening substantieel uit te bouwen. Deze publieke DC-ondernemingen zijn gemiddeld kleiner dan private ondernemingen maar realiseren wel meer dienstencheques per werknemer, wat op een grotere performantie duidt.

Tegelijk stellen we vast dat de lokale besturen kampen met hoge loon-, omkaderings- en opleidingskosten die maken dat hun publieke dienstenchequeondernemingen niet rendabel zijn. We mogen niet vergeten dat de huishulpdiensten van OCMW's door maatschappelijk werkers bemand zijn, wat maakt dat, naast de zuivere opdracht die wordt verleend in het kader van dienstencheques, ook andere dienstverlening wordt geboden. Wanneer een probleem gesignaleerd wordt dat door het OCMW kan opgevangen worden, is de stap naar ondersteuning in dat kader

vlug gezet. Deze integrale benadering is typisch voor OCMW-dienstverlening.

### De rol van het PWA

Ook de **Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen** (verder PWA's genoemd) zijn onlosmakelijk verbonden met de dienstencheques en met de lokale diensteneconomie.

In 1994 werden de gemeenten verplicht een Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap op te richten onder de vorm van een vereniging zonder winstoogmerk (vzw). Dit PWA wordt steeds paritair samengesteld, enerzijds uit leden aangewezen door de gemeenteraad en anderzijds uit leden van de sociale organisaties (werknemers en werkgevers) die zitting hebben in de Nationale Arbeidsraad. Deze structurele lokale verankering en paritaire samenstelling hebben niet enkel hun belang voor de geschiedenis van de PWA's maar vooral voor de toekomstige uitdagingen. De tewerkstelling van kansgroepen, het invullen van lokale en werkelijke noden en een afstemming van het dienstenaanbod vereisen een verantwoord engagement van alle betrokken stakeholders.



De lokale overheid profileert zich hier prioritair als 'regisseur' maar zal pas de gewenste resultaten boeken als dit gebeurt in samenwerking met het maatschappelijke middenveld en met de vele actoren op het terrein.

De PWA's kregen twee belangrijke doelstellingen: maatschappelijke dienstverlening en een goed activeringsbeleid.

### 1. Het 'werkende' perspectief van de PWA's

Met het activeren van werkloosheids- en andere uitkeringen in het algemeen en via de PWA's in het bijzonder worden 'nieuwe' arbeidsmarkten afgetast in sectoren van maatschappelijke en persoonlijke dienstverlening. Die komen tegemoet aan behoeften die door de vrije markt - omwille van de te hoge prijs - niet worden voldaan. Het gaat om activiteiten in de sfeer van de privéhuishouding, maar ook om allerlei collectieve behoeften van plaatselijke, sociale, culturele en onderwijsactiviteiten.

Een deel van deze activiteiten van huis-houdelijke aard, zoals poetsen, strijken en boodschappen doen, werden sinds 2004 onttrokken aan de klassieke PWA-

werking en aangeboden in het kader van de door de overheid zwaar gesubsidieerde dienstencheques.

Nogal wat PWA's, hierbij sterk aangemoedigd door de toenmalige federale minister van Werk, Frank Vandenbroucke, richten in de loop der jaren, binnen de eigen vzw-structuur, een eigen dienstencheque-entiteit op. De meest recente cijfers van de RVA leren ons dat deze PWA-gerelateerde dienstenchequeoperatoren circa 10.000 werknemers tellen in gans België.

Ook het decreet Lokale Diensteneconomie, dat sinds 2008 in werking trad, biedt nogal wat duurzame tewerkstellingskansen voor kansengroepen. Het bewees ondertussen ook zijn meerwaarde op het vlak van aanvullende, kwalitatieve, toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening. Alleen stellen we vandaag vast dat de PWA's hier (nog?) geen vooraanstaande rol spelen. Een en ander heeft wellicht te maken met een niet-aangepaste regelgeving en met het hoogst onzekere en onduidelijke toekomstperspectief waarin de PWA's nog steeds verkeren.

### 2. Het 'activerende' perspectief van de PWA's

Vanuit bepaalde hoeken weerklinkt reeds jaren en steeds luider de kritiek dat het PWA-stelsel eerder een hangmat dan een vangnet en/of springplank is. Een genuanceerde stellingname en aanpak dringen zich dan ook op. Niet elke langdurige en laaggeschoolde werkloze is meteen inzetbaar op de reguliere arbeidsmarkt en voor een aantal onder hen is de afstand tot deze arbeidsmarkt wellicht onoverbrugbaar. Daarom dringt een gedifferentieerde - meer op maat gerichte - aanpak zich op. Het PWA-stelsel is voor de één een nieuw startpunt en voor de ander een mogelijk eindstation. Daar is niks verkeerd mee zolang het maar het resultaat is van een goed activeringsbeleid en het werk van een sluitend maatpak. Zolang er echter geen structurele samenwerkingsverbanden zijn tussen de PWA's en de VDAB valt het te betwijfelen dat deze maatregel maximale slaagkansen heeft. Vanuit deze redenering is het wellicht te verkiezen dat het PWA eerder als een hefboom thuis-hoort in een algemeen gewestelijk werkgelegenheidsbeleid maar met een lokale invulling, eerder dan vast te roesten in de federale werkloosheidsverzekering.

### SPREKENDE CIJFERS

Volgens de cijfers van de RVA waren er in ons land, einde 2009, 2.499 erkende dienstenchequeondernemingen, waarvan 1.128 in Vlaanderen. 16,6% van die Vlaamse actoren was verbonden met een OCMW of gemeente en 13,5% met een PWA. Dat is samengeteld ruim **30%** van de aanbieders.

Het gemiddelde aantal werknemers in de OCMW/gemeente-dienstenchequeondernemingen bedraagt 27. Entiteiten gelieerd met een PWA tellen gemiddeld 45 medewerkers (in koppen).

De gemiddelde tewerkstelling bij de private actoren ligt hoger: bvba's tellen gemiddeld 55 werknemers, vzw's 61, invoegondernemingen 92 en de grote interimbedrijven 914. Enkel de eenmansbedrijfjes, waar een natuurlijk persoon de erkenning heeft, hebben een lager tewerkstellingspeil. Die kleinschaligheid van



de operatoren die verbonden zijn met een lokaal bestuur is kenmerkend. Een belangrijk gegeven hierbij is dat de teller van het aantal cheques per werknemer in de loop van 2009 voor OCMW/gemeente-dienstenchequeondernemingen op **797,9** en voor PWA's op **712,4** lag. Dat aantal ligt een stuk hoger dan bij de private actoren in de sector. Daaruit kunnen we afleiden dat de werknemers bij de dienstencheque-bedrijven van de lokale besturen gemiddeld meer uren per week presteren dan hun collega's in de private sector.

### EN IN WEST-VLAANDEREN?

De VVSG organiseerde op vraag van West-Vlaanderen Werkt in februari 2011 een eigen bevraging bij de West-Vlaamse lokale besturen. We verzamelden gegevens bij 52 van de 64 gemeenten (zie **figuur 1**).

#### Wat stellen we vast?

#### Welke voorzichtige conclusies trekken we uit deze gegevens?

1. De 52 steden en gemeenten die respons gaven op de bevraging tellen samen **74** dienstencheque-entiteiten. Het zijn vooral de PWA's (35) en de OCMW's (32) die een dienstverlening ontwikkelen in het kader van de dienstencheques. Zij organiseren dit 'sui generis', dat wil zeggen als een boekhoudkundig aparte dienst.
2. In 18 gemeenten beheren zowel het PWA als het OCMW, ieder apart, een dienstenchequedienst. Uit de antwoorden blijkt vaak dat men elkaars aanbod (binnen eenzelfde stad of gemeente) niet voldoende kent (!). Dit laat ver-

moeden dat hier wellicht geen structurele samenwerking bestaat op lokaal niveau.

3. In 6 gemeenten organiseert men het dienstenchequeaanbod via een verzelfstandigde organisatie (vzw of cvba-vso), beheerd door de verschillende openbare partners. Soms is hierbij ook een private partner betrokken zoals bij **De Link in Zedelgem** en bij **Dienstenbedrijf Bredene-Oudenburg-De Haan (BOD)** cvba-so. In andere gevallen bundelen diverse PWA's hun krachten in een soort intercommunale samenwerking over de gemeentegrenzen heen. In die context vermelden we opnieuw Dienstenbedrijf BOD en ook **Dienstenbedrijf SAPO** cvba-so uit Veurne. Deze laatste is een partnerschap van de PWA's van de vier gemeenten Veurne, Alveringem, De Panne en Koksijde.

In de meeste gevallen gaat het om een bundeling van lokale krachten en opereert de organisatie tevens als uitvoerend orgaan (actor), die flexibel wenst in te spelen op meerdere instrumenten/maatregelen in het kader van de sociale economie.

Een efficiënte inzet van mensen en middelen gekoppeld aan schaalvergroting, biedt tevens een toegevoegde waarde.

4. In 7 gemeenten is er geen aanbod vanuit het lokale bestuur.
5. Eén West-Vlaamse gemeente (**Koksijde**) is zelf rechtstreeks actief met een erkende dienstencheque-entiteit.

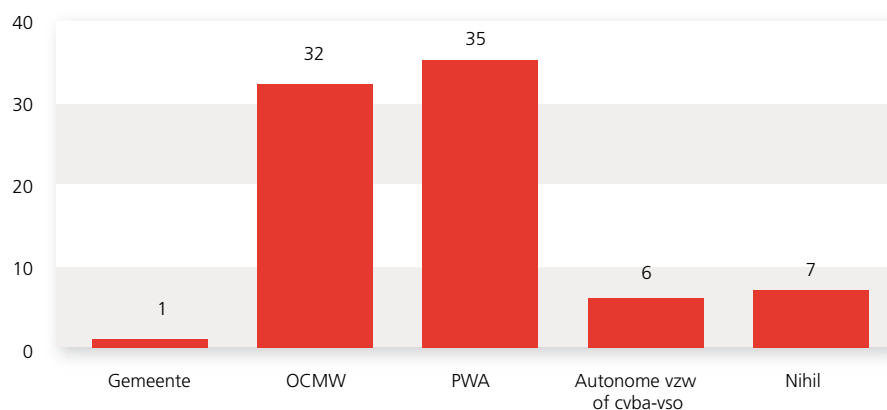
### Aanbevelingen aan de lokale besturen

- Een gebiedsdekkend doch bestuursnabij aanbod vanuit elk lokaal bestuur is wenselijk. Hierbij hebben we vooral oog voor een kwalitatieve dienstverlening die voor elke klant zowel toegankelijk als financieel draaglijk is.
- Samenwerken op lokaal niveau geniet de voorkeur boven elk afzonderlijk een aanbod te willen ontwikkelen. Het is het overwegen waard dat de bevoorrechte partners (zoals het OCMW en het PWA) zich intergemeentelijk gaan organiseren om aldus voldoende schaal- en efficiëntievoordelen na te streven.
- Het lokale bestuur moet zowel zijn rol spelen van regisseur van het werkgelegenheidsbeleid en actor binnen het werkgelegenheidsbeleid, als zijn rol van regisseur van het sociale beleid en actor binnen het sociale beleid. ■

› [www.vvsg.be](http://www.vvsg.be)



**Figuur 1**  
Aantal dienstenchequebedrijven bij lokale besturen in West-Vlaanderen



## Dienstenbedrijf Bredene-Oudenburg-De Haan (BOD)

### Een geslaagde 'privatisering'

Linda Van der Kelen • Bedrijfsleider Dienstenbedrijf BOD



Begin 2005 hevelde de PWA's van de gemeenten Bredene, Oudenburg en De Haan hun dienstencheque-activiteiten over naar de door hen opgerichte **cvba met sociaal oogmerk Dienstenbedrijf BOD**. De motieven voor deze krachtenbundeling waren risicospreiding en het zoeken naar een voldoende schaalgrootte voor een rendabel dienstenchequebedrijf. De drie lokale besturen gingen ervan uit dat een dienstenchequeonderneming per afzonderlijke gemeente op termijn economisch niet leefbaar zou zijn. De samenwerking is een juiste keuze gebleken. Er werd ook een private partner als kleine aandeelhouder en bestuurder aan boord gehaald. De bvba Kavina (met als zaakvoerder de heer Gerard Defever) baatte jarenlang een industriële wasserij/droogkuis uit in Bredene en leverde aan BOD expertise bij de opstart van een eigen strijkatelier.

BOD is gestart met 10 werknemers en telt zes jaar later 240 werknemers, samen goed voor een omzet van circa 4.450.000 euro in 2010. In dat jaar zijn er 219.500 dienstencheques (DC) gepresteerd met een gemiddelde van 1.123 DC per werknemer.

Hiermee groeiden we uit tot één van de belangrijkste spelers in de dienstenchequesector in West-Vlaanderen. Een opmerkelijk gegeven is dat ons bedrijf er ieder jaar in slaagt (ook tijdens de jongste economische crisis) om naast de mooie groeicijfers ook stevige resultatencijfers neer te leggen. Dit terwijl andere dienstenchequebedrijven hun marges zien inkrimpen als gevolg van de toegenomen loonkost.

#### AANTREKKELIJKE WERKGEVER

Verskillende factoren liggen aan de basis van het succes van BOD. In eerste instantie zorgde de samenwerking met de lokale besturen in korte tijd voor een snelle groei. Door de nadruk te leggen op de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de dienstverlening is het klantenaantal verder blijven toenemen. Daarnaast slaagt ons bedrijf er, niettegenstaande de krapte op de arbeidsmarkt, in om voldoende werknemers aan te trekken om aan de continue vraag naar poets- en strijkdiensten te beantwoorden. Hoe? Het merendeel van onze werknemers is tevreden over de gang van zaken. Zij communiceren daarover en brengen zo regelmatig nieuwe kandidaten aan. BOD is een aantrekkelijke

werkgever omdat wij rekening houden met de familiale toestand van de (potentiële) werknemers. Deze krijgen een uurrooster op maat in functie van hun gezin. De lonen worden correct en stipt betaald en om meer werknemers aan te trekken betaalt BOD meer dan het minimumloon bij indiensttreding. Er is bij ons geen collectief verlov, werknemers mogen hun jaarlijks verlov vrij opnemen. Medewerkers met 1 jaar anciënniteit komen in aanmerking voor een gratis hospitalisatieverzekering. Daarnaast organiseren wij regelmatig opleidingen.

De inkomsten en de loonkost van ons bedrijf zijn identiek aan andere private dienstenchequebedrijven maar we houden de overhead- en werkingskosten beperkt. In 2008 hebben we de dienstenchequeadministratie volledig geautomatiseerd. Begin 2010 hebben we een HR-medewerker aangeworven om het aanwervings- en tewerkstellingsproces te optimaliseren en het verloop en verzuim te verlagen. Zo kunnen wij meer investeren in acties die de tevredenheid van de werknemers verhogen wat dan weer bijdraagt tot de klantentevredenheid. De cirkel is mooi rond.

