



## Rondetafelgesprek met vier West-Vlaamse dienstenchequebedrijven

Jan-Bart Van In • Publicatieverantwoordelijke WES

### “Dienstencheques hielpen ons land beter stand houden in de economische crisis”

“De dienstenchequesector is een belangrijke en stabiele werkgever die sociale zekerheid biedt aan zijn medewerkers en een kwalitatieve en betaalbare maatschappelijke dienstverlening met continuïteit aan de klanten. Daarom moet de overheid dringend werk maken van een wettelijke verankering en een structurele financiering van de sector. Ook een kwaliteitscharter en strengere instap- en spelregels voor de bedrijven zijn welkom om amateurs en fraudeurs tegen te gaan...”

Zo luidt het credo van de dienstenchequebedrijven in onze provincie.

We brachten de tenoren van de vier grootste (private) West-Vlaamse spelers samen voor een rondetafelgesprek. Dat zijn **Philip Nicholson**, bestuurder bij Greenhouse; **Rik Desmet**, bestuurder bij Makkie; **Wouter Duvillier**, financieel directeur bij Plus Home Services (in opvolging van Dienstenthuis Oost-West) en Klaar Dienstencheques en **Nico Daenens**, bedrijfsleider bij Diensten-aan-Huis en Thuisdienst.

# Onze gesprekspartners



	Einde 2003	Augustus 2004	September 2004	Oktober 2004
Oprichting	Einde 2003	Augustus 2004	September 2004	Oktober 2004
Omzet 2010 in miljoen euro	30,2	9,5	11,6	5,7
Aantal klanten West-Vlaanderen	Circa 6.200	1.760	circa 6.000	circa 1.650
Aantal DC <sup>(b)</sup> West-Vlaanderen	Circa 918.000	230.000	554.849	285.000
TEW 2010 in koppen	1.448 <sup>(c)</sup>	616	630	313
Bedienden einde 2010	40	19	32	10
Kantoren in West-Vlaanderen	6	3	6	6
Strijkwinkels	3	1	4	Nihil
Allochtone medewerkers	8%	5%	2%	30%
Zusterbedrijven in West-Vlaanderen	Nihil	Diensthuis en Proper Werk in Roeselare	Liberty in Poperinge en CHS uit Kortrijk	Klaar Dienstencheques in Kortrijk

<sup>(a)</sup> Diensthuis Oost-West ging per 1/01/2011 op in Plus Home Services met zetel in Mechelen.

<sup>(b)</sup> DC = dienstencheques.

<sup>(c)</sup> Waarvan 994 huishoudhulpen in West-Vlaanderen.

## Wat zijn de troeven en de kritische factoren van het systeem van dienstencheques?

### Nico Daenens (Diensten-aan-Huis):

“Onze sector heeft duizenden mensen uit de anonimiteit gehaald, hen een gevoel van eigenwaarde gegeven en nieuwe stabiele jobs gecreëerd. Het kritische aspect is de financiële haalbaarheid op lange termijn. Maar wanneer we alle baten in rekening brengen, kan niemand er onderuit dat deze werkvorm een grote meerwaarde is voor de samenleving. Het laat toe dat mensen langer in hun eigen huis kunnen blijven. Veel 60-plussers leven langer en hebben geen echte zorgbehoefte maar een aantal huishoudelijke klussen wordt hen soms te veel. Hun tijdsbestedingspatroon wijzigt ook. Dat is een indirect terugverdieneffect. Maar de belangrijkste groep gebruikers zijn de werkende mensen. Gezinnen met kinderen die hollen van het werk naar de school, naar de winkel, ... We nemen voor hen een stuk routinematige huishoudtaken over waardoor zij meer

levenskwaliteit hebben. Dat gaat niet enkel om grootverdieners maar ook om alleenstaande moeders.”

### Wouter Duvillier (Plus Home Services):

“Eén van de sterke troeven van het systeem is de lage kostprijs voor de gebruiker. Het is gemakkelijk voor hem om er in te stappen. Bovendien haalt de gebruiker witwerk in huis en is hij verzekerd voor als er iets misloopt in zijn huis. Bij een arbeidsongeval, maar ook bij diefstal, kan alles officieel aangegeven worden. Dit systeem heeft een nieuwe doelgroep aangeboord op de arbeidsmarkt: laaggeschoolde vrouwen die vroeger weinig vast werk vonden, buiten sectoren zoals de (seizoensgebonden) groenteverwerking in West-Vlaanderen. Deze dames kunnen nu perfect werk en privé opsplitsen en kiezen hoeveel ze gaan werken en waar. Alles staat in teken van het gezin. Niet enkel voor de klant maar ook voor de thuishelper. Een kritische factor voor ons als opererende bedrijven is dat er nog geen structurele financiering is van de

sector. We zijn volledig afhankelijk van de politieke goodwill van het moment.”

## Continuïteit

### Rik Desmet (Makkie):

“Naast het vermijden van zwartwerk is er ook de rol van continuïteit van de dienstverlening: je hebt als klant immers een bedrijf achter je. Is er een probleem of misverstand, dan heb je een aanspreekpunt. Belangrijk is inderdaad ook de jobcreatie voor overwegend laaggeschoolde vrouwen. Zij waren vroeger in de werkloosheidsstatistieken veel sterker aanwezig dan de laaggeschoolde mannen. Die situatie is door de dienstencheques voor een stuk gekenterd. In de jongste economische crisis (2008-2009) is de tewerkstelling van laaggeschoolde dames circa op peil gebleven terwijl heel wat mannen in de werkloosheid terecht kwamen. Kritische factor: is en blijft dit systeem een beleidsprioriteit voor de politiek? De betaalbaarheid van het systeem is daaraan ondergeschikt. De brugpensioenen kosten nog meer dan dienstencheques. Wat is maatschappelijk





Nico Daenens (Diensten-aan-Huis)

relevanter? Het aanbod beantwoordt aan een grote behoefte bij de bevolking want men heeft er massaal op ingespeeld. Het is een zeer democratisch, zeer toegankelijk systeem, betaalbaar voor de klant en met een grote meerwaarde voor iedereen die er gebruik van maakt.”

**Philip Nicholson (Greenhouse):** “Mensen die als huishoudhulp werken met dienstencheques bouwen ook **sociale zekerheid** op, wat anders niet of minder het geval is. Een kritische factor is de grote impact van de overheid op onze bedrijfsvoering. Zij bepaalt in belangrijke mate onze omzet en marge. We evolueren mee op de golven van de conjunctuur. Als er hoogconjunctuur is zoals in 2006-2007, dan stappen een aantal mensen uit het systeem. Ze vinden dan een beter betaalde job in een andere sector. In crisistijd zie je dat meer mensen bereid zijn om in te stappen als huishoudhulp. Ons land heeft de economische crisis doorstaan met een relatief kleinere stijging van werkloosheid dan in de ons omringende landen. Dat is mee te danken aan de dienstenchequesector die verder is blijven groeien.”

### Wat is de missie van uw bedrijf? Hoe belangrijk is investeren in omkadering en opleiding?

**Nico Daenens:** “Onze missie is het ondersteunen van gezinnen in hun huiselijke



Wouter Duvillier (Plus Home Services)

taken door het aanbieden van betaalbare huishoudelijke hulp. Dat loopt samen met de creatie van tewerkstelling op een mensgerichte (sociale) manier. Diensten-aan-Huis gaat dus een duurzaam engagement aan met de klant en de medewerker. Dat betekent onder meer tijd maken voor de medewerker die niet administratief onderlegd is en met tal van vragen zit. Wij zoeken werk in de buurt van de medewerker die bovendien zelf zijn/haar uurrooster samenstelt. We hebben ook een doorverwijsfunctie als het gaat over materies zoals kinderopvang, budgetbegeleiding, enz. We zijn geen maatschappelijk werkers maar hebben toch aandacht voor de persoon in zijn context. Bij Diensten-aan-Huis durven we soms een stap verder gaan, bijvoorbeeld door iets extra te doen voor huishoudhulpen die in sociale problemen zitten door het faillissement van hun vorige werkgever. In dat geval bieden we renteloze overbruggingsleningen aan.”

**Wouter Duvillier:** “Plus Home Services heeft zijn wortels in de sociale economie. Onze oprichters hebben via **Economisch-Sociaal Ondernemen (ESO)** al een ganse waaier aan initiatieven opgestart die kansen bieden aan laaggeschoolden of mensen met een handicap op de arbeidsmarkt. In het dienstenchequeverhaal trekken we die lijn door. De specifieke begeleiding van onze huishoudhulpen gebeurt buiten onze kantoren op de werkvloer door een team

van een achttal werkbegeleiders. Nogal wat problemen bij medewerkers zijn verbonden met het privéleven en ook hierin begeleiden we onze mensen desgewenst. In ons opleidingstraject zijn we doorheen de jaren gegroeid. We hebben nu een fulltime opleidingsverantwoordelijke in dienst die dat alles coördineert. We geven onder andere lessen Nederlands aan allochtonen.”

### TWERKSTELLINGSMISSIE

Rik Desmet: “Makkie is ook gestart vanuit de sociale economie (**Kanaal 127** in Kortrijk) en dus vanuit een tewerkstellingsmissie. We zoeken naar nieuwe niches waarin we tewerkstelling voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt genereren. Onze focus ligt dus op kwalitatieve en duurzame jobs. Daarom zijn we gestart met iets hogere en betere loonvoorwaarden voor de huishoudhulpen. Makkie is vandaag enkel actief in West-Vlaanderen. Dat onderscheidt ons van de andere spelers hier aan de tafel. We ijveren voor goede werkomstandigheden voor onze medewerkers inclusief voldoende ondersteuning (opleiding en coaching) op de werkvloer. Onze drie jobcoaches worden ook ingeschakeld bij conflicten en problemen tussen de huishoudwerkers en de klanten. Dat maakt dat mensen langer en beter in hun job functioneren. Medewerkers die niet voldoen, gaan we dus niet onmiddellijk ontslaan maar wel zoeken om ze beter te ondersteunen.”

**Philip Nicholson :** “Greenhouse wou in de eerste plaats een antwoord bieden op de vraag van de overheid rond jobcreatie als alternatief voor zwartwerk. We spelen in op de vraag naar betaalbare en toch legale poetshulp. We zetten in op kwalitatieve jobs met een goed imago. Er is aandacht en respect voor de persoonlijke levenssituatie en ontplooiing van iedere medewerker. Begeleiding is ook bij ons heel belangrijk. Dat resulteert in een goed uitgebouwd retentiebeleid. We integreren de begeleiding bij één aanspreekpunt (dossierbeheerder) in het bedrijf, die daartoe is opgeleid. Belangrijk is ook dat we stabiliteit willen bieden en dus duurzame tewerkstelling zonder financiële perikelen. We willen een financieel gezond bedrijf



Rik Desmet (Makkie cvba)

zijn en dus moeten we onze vaste kosten temperen en de activiteitsgraad van de medewerkers zo hoog mogelijk houden.”

### Het systeem van DC heeft geleid tot een wildgroei met nu al meer dan 2.000 erkende bedrijven in België. Moet de overheid de lat hoger leggen?

**Philip Nicholson:** “We zijn al langer vragende partij voor strengere erkenningsnormen. Eigenlijk is de houding van de overheid onbegrijpelijk. We doen aan jobcreatie en moeten rekening houden met diverse wetgevingen. We hebben ook een grote sociale verantwoordelijkheid. ‘Een beetje juist’ bestaat niet in deze materie. Alles moet en kan perfect legaal gebeuren. Toch zet de overheid alle sluisen open en laat ze iedereen toe in het systeem zonder enige borg te vragen. In de erkenningsprocedure wordt niet eens een businessplan gevraagd! Een borg van bijvoorbeeld 25.000 euro lijkt me verantwoord. Wanneer weer eens een dienstenchequebedrijf over de kop of over de schreef gaat, zorgt dat voor een negatieve perceptie in de media. Voor sommige werknemers kan dat een reden zijn om uit de sector te stappen. Het is dus belangrijk dat we werken aan een goed imago. Professionalisering is daarbij een must. De creatie van een **kwaliteitscharter** kan daarbij een goede aanzet zijn.”



Philip Nicholson (Greenhouse)

**Rik Desmet:** “Schaalvergroting en professionalisering gaan hand in hand. Bij kleine bedrijven is er een probleem rond opvolging en kwaliteit. Misschien moet de overheid een minimumnorm hanteren qua aantal gerealiseerde dienstencheques per bedrijf op jaarbasis. We mogen echter niet de indruk geven dat wij, omdat we bij de grote bedrijven behoren, de sector willen afschermen. Het gaat over de fraudeurs die moeten aangepakt worden.”

### HOLD-UP OP DE SOCIALE ZEKERHEID

**Wouter Duvillier:** “Er is nood aan een degelijk erkenningsstelsel en een soort ISO-norm. Verder zijn meer frequente controles aangewezen waarbij de diverse overheidsdiensten meer op elkaar worden afgestemd. De administratie die wordt opgelegd aan de bedrijven kan gerust eenvoudiger. Ook dat maakt een controle meer toegankelijk. Er komt sowieso een natuurlijke selectie in onze sector. We evolueren nu al naar een situatie met enkele grote spelers en vele hele kleine spelers (tot 20 werknemers). Het zijn vooral de middenmoters (de bedrijven tussen de 20 en de 150 werknemers) die het moeilijk kunnen bolwerken.”

**Nico Daenens:** “Als de overheid uitpakt met strengere regels, dan moet ze die wel goed omschrijven. De selectie moet vooral

beginnen aan de bron. De foefelaars moeten eruit want die plegen een hold-up op de sociale zekerheid. Controle is in wezen eenvoudig: als je meer cheques int dan dat er prestaties geleverd zijn, dan ben je aan het foefelen, punt uit. Nu duurt het te lang vooraleer er wordt ingegrepen.”

### Dienstenchequebedrijven kampen naar verluidt met een groot absentisme en een groot verloop van personeel. Hoe gaat u daarmee om?

**Philip:** “Dat is inderdaad een bedreiging voor de sector. Sommige werknemers beschouwen hun job niet als volwaardig en bij gebrek aan controle op de werkvloer blijven ze dan gemakkelijker thuis. Het gemiddelde ziekteverzuim in de sector ligt rond de 14%, wat toch enorm is. Bovendien kennen de meeste bedrijven een geleidelijke stijging van het absentisme. Ik vermoed dat dit te maken heeft met schaalvergroting in de sector waardoor het contact met de bedrijfsleiding vermindert. Ons streefdoel is om dat te halveren, waar we vooralsnog vrij goed in slagen. Greenhouse heeft een sterk ziekteverzuimbeleid met onder andere veel evaluatiegesprekken. Controlegeneeskunde daarentegen hebben we afgebouwd, want dat is weinig efficiënt. Na een periode van afwezigheid voeren we herintredegesprekken. Wat we vooral merken is dat, wanneer mensen zich goed in hun vel voelen, correct betaald worden en een degelijk aanspreekpunt hebben, dat reeds een groot deel van de oplossing is.”

**Rik:** “Ook bij Makkie heeft het beleid veel aandacht voor het absentisme. Een van de dingen die we doen is inspelen op de telefonische ziekmelding. Zo verhogen we de drempel een beetje via een meer gestructureerd gesprek. Voor de alleenstaande moeders onder de huishoudhulpen blijft de combinatie werk en gezin een spanningsveld. De hoge afwezigheidsgraad wordt ook aangewakkerd door het solitaire karakter van de job. Als je in een team werkt, is er meer sociale druk om aanwezig te zijn op het werk.”

**Kan het huidige systeem blijven opereren indien de overheid zijn financiële tussenkomst om budgettaire redenen verder afbouwt? Wat als de fiscale aftrek van de dienstencheques wordt afgeschaft?**

**Wouter:** "Als er geraakt wordt aan de fiscale aftrekbaarheid moet dat minstens inkomengerelateerd zijn. Mensen met een lager inkomen moeten verder gebruik kunnen maken van het systeem. Rechtlijnige aftrekbaarheid ligt sociaal moeilijk. Het systeem mag niet onaantrekkelijk worden. De overheid betaalt nu 1,5 miljard euro voor 120.000 jobs. Verder is er de maatschappelijke meerwaarde van de dienstencheques in de creatie van meer evenwicht tussen arbeid en gezin."

**Rik:** "Het voorzichtig duurder maken van de cheque in het verleden (in 2007 en in 2010) heeft nooit geleid tot massale uitstroom van klanten. Dit omdat de meerwaarde voor het gezin of de alleenstaande groot is. Er is dus nog marge zolang het niet duurder wordt dan zwartwerk. Misschien moet de overheid denken aan een maximumfactuur zoals voor de verzorgingskosten."

**Nico:** "Wat kan je er als overheid nog meer uithalen? De gezinnen en alleenstaanden genieten nu een doeltreffende dienstverlening die anders wegvalt. Mensen met een bescheiden pensioen moeten dat ook kunnen betalen. Die mogen niet in de kou komen te staan. De fiscale aftrekbaarheid is een belangrijke succesfactor van de dienstencheques. Men zegt nu wel dat

dit financieel op termijn niet houdbaar is, maar wie kan de creatie van 120.000 jobs zo maar aan de kant schuiven?"

**Philip:** "We kunnen onze prijs totaal niet zelf zetten. We zijn afhankelijk van de politieke barometer. De marges staan onder druk en sommige bedrijven komen in de problemen. Het beleid moet dringend een structureel kader creëren en de spelregels voor het gebruik van dienstencheques verankeren in een wetgeving zodat we niet meer afhankelijk zijn van de politieke willekeur. Dat kan echter niet zolang we geen nieuwe federale regering hebben. De politici dragen een verpletterende verantwoordelijkheid." ■

*foto's: Jürgen de Witte*

