

west • vlaanderen werkt



Klare Kijk
door Onderzoek
en Advies



Dienstencheques

Jonge sector groeit spectaculair, ook in West-Vlaanderen

Lokale besturen zijn belangrijke actoren in dienstencheques

Wie zijn de 25 grootste dienstenchequebedrijven in West-Vlaanderen?

Interview met Greenhouse, Makkie, Diensten-aan-Huis en Plus Home Services



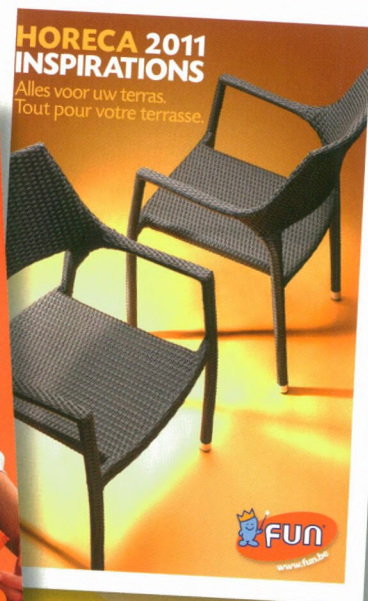
Provincie
West-Vlaanderen
Door mensen gedreven

Ondernemen. Het zit in ons.



Fun

vrijetijdsketen is ook B2Bpartner!



Fun heeft als vrijetijdsketen naam gemaakt als één van de grote spelers in het Belgische distributielandchap. Met 33 winkels in heel België en zowat 400 personeelsleden is Fun een belangrijke ambassadeur van de West-Vlaamse economie. Het unieke winkelconcept met een centraal plein dat meeleeft met de seizoenen en diverse shops in the shop, opgezet met belangrijke partners als Disney, Studio 100, Standaard Boekhandel, Lego, Vivabox en Mexx, spreekt de consumenten sterk aan.

Fun is daarnaast ook een zakelijke partner die het verschil kan maken op diverse vlakken:

- Bedrijfsfeesten met geschenken voor kinderen van medewerkers en klanten.
- Op maat gemaakte evenementen met de Fun Truck.
- Promotieacties waarvoor u geschikte gadgets zoekt.
- Vrijtijdsartikelen waarvoor de kopers van uw producten punten kunnen sparen.
- Buiten- en terrasmeubelen op de maat van uw bedrijf of horeca-onderneming.

Voor meer informatie:

FUN Belgium N.V.

Koning Albert I-laan 244, 8200 Brugge

Tel. 050/40.87.20

www.fun.be/B2B



west · vlaanderen werkt

1.2011 - n° 234 - 53^{ste} jaargang

DIENSTENCHEQUE-ECONOMIE

Ten geleide:

Geen blanco (diensten)cheque

3

De spectaculaire groei van de dienstencheque-economie

Tanja Termote, WES

5

Dienstenchequeondernemingen binnen lokale besturen in West-Vlaanderen

Marc Van Eenoooghe, Petra Dombrecht, VVSG vzw

13

REGIOSCAN

Top 25 dienstenchequebedrijven in West-Vlaanderen

Jan Bart Van In, WES

19

Rondetafelgesprek met vier West-Vlaamse dienstenchequebedrijven

Jan-Bart Van In, WES

23

Talentontwikkeling in de dienstencheque-sector

Carl Beernaert, alfaThuis bvba

29

CONJUNCTUURNOTA

32

SPECTRUM

34

WES-NIEUWS

• WES bevrage de gebruikers van dienstencheques

37

BIJ WES IN DE BIB

41

FISCALE FOCUS

42

COLOFON

44

PUBLICATIES WES

44



Klare Kijk
door Onderzoek
en Advies



West-Vlaanderen Werkt is een uitgave van WES vzw
met de steun van:

Provincie
West-Vlaanderen
Door mensen gedreven



west · vlaanderen werkt

2.2011

Volgend nummer verschijnt op **26 juni 2011**

Financiële toestand van de West-Vlaamse economie

Alle artikelen in deze publicatie zijn te downloaden via www.westvlaanderenwerkt.be

Partners West-Vlaanderen Werkt 2011:



ZEEBRUGGE

EEN NETWERK

VOOR EUROPA



- 25 miljoen ton containerverkeer
- 9 miljoen ton roroverkeer
- 1,3 miljoen nieuwe wagens
- 1 miljoen vrachtwagens
- 20 dagelijkse verbindingen met het V.K., Scandinavië en Zuid-Europa
- uitstekende distributiemogelijkheden o.a. in de Maritieme Logistieke Zone (MLZ)

Geen blanco (diensten)cheque

Begin 2003 was er niets. Acht jaar later telt de Belgische economie een nieuwe energieke sector met ruim 2.400 erkende bedrijven, 120.000 werknemers (in koppen) en een bereik van 660.000 gebruikers. Geen enkele branche in ons land kende ooit zo'n snelle opmars als de huishoudhulp via dienstencheques. Ook niet de informaticasector.

De boutade luidt dat het systeem van de dienstencheques niet enkel bijdraagt tot het bruto nationaal product maar ook tot meer 'bruto nationaal geluk'. Ze verlicht immers de huishoudelijke taken voor de gebruikers die zo meer tijd krijgen voor zichzelf, hun partner en hun kinderen. Nog meer toegevoegde waarde is dat het systeem tienduizenden vrouwen, met weinig kansen op de arbeidsmarkt, een stabiele job biedt met sociale zekerheid. Voor de klanten zijn dienstencheques een betaalbaar alternatief voor zwartwerk.

Ook de parameters voor West-Vlaanderen zijn indrukwekkend. Einde 2010 waren in onze provincie **271** erkende actoren actief met samen bijna **16.000** werknemers. Die staan ten dienste van circa **100.000** gebruikers die samen goed waren voor **12,4** miljoen dienstencheques. Als werkgever overtreft deze prille sector nu reeds de tewerkstelling (in aantallen) van sommige vastewaarden uit de West-Vlaamse economie, zoals de voedingsindustrie, de horecasector en de textielbranche. Zij het dat de medewerkers van de dienstenchequebedrijven veel meer deeltijds werken dan werknemers in andere sectoren. Ook de toegevoegde waarde per job is veel lager.

Controverse

Heel deze maatschappelijke dienstverlening staat en valt echter met de tussenkomst van de overheid die in 2010 **1,5 miljard** euro middelen injecteerde in de dienstencheques. Die constellatie zorgt voor een maatschappelijke en politieke controverse. Critici waarschuwen dat het huidige systeem onbetaalbaar wordt. De discussie spitst zich onder meer toe op de terugverdieneffecten van het stelsel. Het rechtstreekse positieve effect wordt berekend op **40%** en omvat de vermindering van de werkloosheidsuitgaven en de verhoging van de bijdragen van de sociale zekerheid. Een studie van PricewaterhouseCoopers, in opdracht van de beroepsorganisatie Federgon, brengt evenwel ook een aantal onrechtstreekse terugverdieneffecten in kaart. Ze komt uit bij een recuperatie van ruim **55%** van de totale kost. Die extra gunstige factoren zijn onder meer de overstap van sommige huishoudhulpverleners uit het PWA-stelsel en de creatie van arbeidsplaatsen voor de omkadering bij de dienstenchequebedrijven. Een ander (moeilijk te meten) multiplicerend effect is de vermoedelijke toename van de consumptie door de gebruikers van de dienstencheques die door het stelsel meer vrije tijd verwerven.

Een precaire factor in de huidige werking van het systeem is het misbruik van het dienstenchequesysteem door sommige actoren. Dat fenomeen wordt naar verluidt structureel aangewakkerd door de uiterst lage instapdrempel voor de opstart van een DC-bedrijf en de ontoereikende overheidscontrole. Tenoren uit de sector pleiten dan ook voor strengere erkenningsnormen, voor het hanteren van waarborgen bij de oprichting en de creatie van een kwaliteitscharter als middel van zelfregulering.

Genereus?

De vaststelling dat het binnenlandse reservoir aan arbeidskrachten opdroogt in de sector, wakkert de instroom van buitenlandse werknemers aan. Stemmen uit de vakbonden waarschuwen dan ook voor het uitlokken van volgmigratie. De dwingende zoektocht naar besparingen bij de federale overheid hangt als een schaduw over de huidige financiering van het systeem. Het jaarrapport van Idea Consult oppert daarom diverse opties die het stelsel wat minder 'genereus' moeten maken. Zoals een (voorzichtige) prijsverhoging, een prijsdifferentiatie op basis van het netto belastbaar inkomen van de gebruiker en het afschaffen van het fiscale voordeel. De basisprincipes en het effectieve maatschappelijke en economische hefboomeffect van het dienstenchequesysteem worden echter door niemand in vraag gesteld. Daarom pleiten de West-Vlaamse bedrijfsleiders uit de sector resoluut voor een wettelijke verankering en een structurele financiering van het stelsel.

Jan Bart Van In

Publicatieverantwoordelijke West-Vlaanderen Werkt

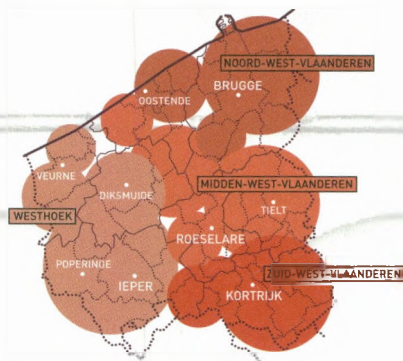
ONDERNEMEN. HET ZIT IN ONS.

Ondernemen zit in ons. Van kindsbeen af. Geen wonder: we groeiden op in West-Vlaanderen, een provincie die steeds vooruit wil. Die innoveert en investeert in kennis. En die elke ondernemer groeikansen biedt door een gunstig bedrijfsklimaat te creëren. Een regio met unieke troeven zoals een uitmuntende infrastructuur en een ligging in hartje Europa.

KORTOM: West-Vlaanderen, een provincie gemaakt voor en door ondernemers, groot en klein.

www.west-vlaanderen.be

0800 20 021



Danielle Van Hoecke
anno 2009: ingenieur

Viktor Verhelst
anno 2009: logistiek manager



Provincie
West-Vlaanderen
Door mensen gedreven

Ondernemen. Het zit in ons.



De spectaculaire groei van de dienstencheque-economie

Tanja Termote • sociaaleconomisch beleid, WES

100.000 actieve gebruikers van dienstencheques in West-Vlaanderen, meer dan 15.000 dienstenchequewerknemers en 271 erkende ondernemingen in onze provincie. Het zijn spectaculaire cijfers voor een sector die pas sinds 2004 echt uit de startblokken ging.

Inleiding

Dienstencheques maken het sinds 2004¹ voor particuliere personen mogelijk om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard.

Ze hebben verschillende doelstellingen, onder meer:

- de creatie van nieuwe werkgelegenheid, voornamelijk voor laaggeschoolde werknemers;
- de bestrijding van zwartwerk in de sector van de poetshulp;
- het vergemakkelijken van de combinatie arbeid-gezin voor de gebruiker doordat deze via het systeem allerlei huishoudelijke taken kan uitbesteden;
- het voorzien van de mogelijkheid aan PWA-werknemers om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut.

Binnen het systeem van de dienstencheques kan huishoudhulp bij de gebruiker thuis worden uitgevoerd, zoals het schoonmaken van de woning, wassen en strijken, klein naaiwerk en het bereiden van maaltijden. Daarnaast is er ook hulp buiten de woning mogelijk via strijkateliers, boodschappenhulp en mindermobielen centrales.

Per gepresteerd uur betaalt de gebruiker één dienstencheque aan het dienstenchequebedrijf. Dienstencheques kunnen worden besteld bij de private onderneming **Sodexo nv**, die sinds 1 januari 2008 instaat voor de uitgifte van dienstencheques. Voorheen fungeerde concurrent Accor als uitgiftemaatschappij.

De dienstencheques blijven 8 maanden geldig voor de gebruiker. Het aantal cheques per gebruiker werd vanaf 2010 beperkt tot 500 per jaar. Voorheen kon de gebruiker nog 750 cheques per jaar benutten.

Dankzij een gedeeltelijke financiering van het systeem door de federale overheid betaalt de gebruiker slechts een beperkte bijdrage voor de huishoudelijke hulp die hem wordt aangeboden, wat die hulp voor velen toegankelijk maakt. De gebruiker betaalt 7,50 euro per volledig gepresteerd uur. Hierbij geniet hij een belastingvermindering van 30%, wat de werkelijke kost

van de dienstencheque terugbrengt tot 5,25 euro.

Voor de overheid ziet het kostenplaatje er helemaal anders uit. De fiscale aftrek van 30% voor de gebruiker komt neer op 2,25 euro per cheque². De tegemoetkoming van de overheid aan het dienstenchequebedrijf bedraagt 13,30 euro per cheque. Daar bovenop krijgt de uitgiftemaatschappij Sodexo een onkostenvergoeding van 0,0852 euro per dienstencheque. In totaal betekent dit een overheidssteun van 15,64 euro per dienstencheque³ (zie **schema 1**).

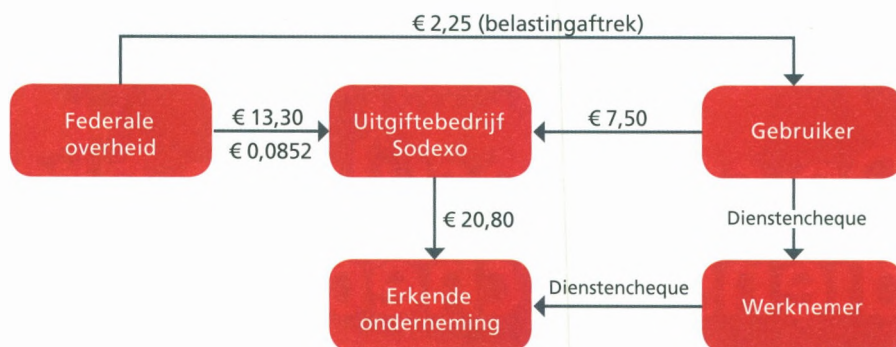
In België zijn er in 2010 meer dan 94 miljoen cheques terugbetaald zodat de factuur voor de federale overheid neer-

komt op circa 1,5 miljard euro.

Het systeem lijkt een succesverhaal voor de dienstenchequebedrijven. Toch staat de financiële leefbaarheid van deze bedrijven de laatste jaren sterk onder druk. De prijs die de uitgiftemaatschappij Sodexo aan het dienstenchequebedrijf betaalt, blijft al sinds oktober 2008 onveranderd op 20,80 euro. De schaarste op de arbeidsmarkt - zeker voor wat betreft huishoudhulp - zet evenwel druk op de loon- en arbeidsvoorwaarden. Diverse loonindexaties in 2009 werden pas veel later en onvoldoende gecompenseerd door een stijging van de inkomsten uit de cheques. Hierdoor verkleinen de winstmarges voor de bedrijven.

Schema 1

Geldstroom per uitgifte, gebruik en inning van een dienstencheque



BRON: HIVA (2010).

Figuur 1

Evolutie tussen 2005 en 2010 van het aantal erkende dienstenchequebedrijven in de provincie West-Vlaanderen



BRON: RVA, verwerking WES.

In de volgende paragrafen zullen we de evolutie en het economisch belang van de dienstencheques in West-Vlaanderen cijfermatig analyseren. We bekijken achtereenvolgens de evolutie van het aantal erkende ondernemingen, het aantal werknemers, het aantal actieve gebruikers, het aantal uitgegeven cheques en het aantal terugbetaalde cheques.

Erkende ondernemingen

Dat de dienstencheques vanaf hun start in 2004 een succesverhaal waren, blijkt uit de evolutie van het aantal ondernemingen. Eind 2005 waren er in de provincie West-Vlaanderen reeds 179 erkende dienstenchequebedrijven (figuur 1). Tussen 2005 en 2009 is er een verdere toename met 105 ondernemingen (+58,7%) met een piek in 2009 van 284 actoren. In 2010 constateren we voor het eerst een lichte daling van het aantal ondernemingen. Op het einde van dat jaar waren er nog 271 erkende dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in onze provincie. Dit zijn 13 ondernemingen minder dan in 2009.

De hype van het ondernemen met dienstencheques lijkt dus over zijn hoogtepunt heen. Wegens afkalving van de marges krijgen vooral kleine en middelgrote dienstenchequebedrijven het moeilijk om te overleven. Sommige actoren staakten hun activiteiten. Anderen gingen op in de golf van overnames en fusies die sinds 2008 meer en meer in beweging is. Onbekwame of malafide spelers strandden in een faillissement of zijn na controle geschorst door de vigerende overheid.

Van alle Vlaamse dienstenchequebedrijven heeft momenteel 23,2% zijn maatschappelijke zetel in West-Vlaanderen. In 2005 bedroeg het West-Vlaamse aandeel nog 27,9%.

Als we de West-Vlaamse cijfers verder opsplitsen per arrondissement, dan zien we dat het arrondissement Kortrijk 86 dienstenchequebedrijven telt of 31,7% van het totale aantal West-Vlaamse dienstenchequebedrijven. De Groeningestad spant de kroon als West-Vlaamse hoofdstad van de dienstencheque-economie.

Het arrondissement Roeselare telt 45 bedrijven en het arrondissement Brugge 39. In het arrondissement Tielt zijn er 29 bedrijven, in het arrondissement Oostende 26, in het arrondissement Ieper 21, in het arrondissement Diksmuide 14 en in het arrondissement Veurne 11 (tabel 1).

Er zijn verschillende types van dienstenchequeondernemingen. De indeling gebeurt op basis van de antwoorden die de ondernemingen zelf aanduiden in de jaarlijkse enquête van de RVA. In 2009 gaat het om informatie van ongeveer 85% van de bedrijven.

Van de dienstenchequebedrijven met maatschappelijke zetel in West-

Vlaanderen is 38,1% handelsvennootschap. 29,5% behoort tot de publieke sector. Met name 15,2% valt onder een OCMW of gemeente en 14,3% valt onder een PWA. 16,4% van de ondernemingen betreft natuurlijke personen. Andere types ondernemingen zijn vzw's (11,5%), invoegondernemingen (3,3%) en interim-bedrijven (1,2%). In Vlaanderen ligt het percentage handelsvennootschappen nog iets hoger dan in West-Vlaanderen. Ook het percentage ondernemingen dat behoort tot een OCMW of gemeente ligt er iets hoger. Daarentegen is het percentage natuurlijke personen iets kleiner. In onze provincie is het aandeel van de publieke sector (29,5%) merklijk groter dan in



Tabel 1
Evolutie tussen 2005 en 2010 van het aantal erkende dienstenchequebedrijven in West-Vlaanderen, naar arrondissement van vestiging maatschappelijke zetel

Arrondissement	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Brugge	33	43	42	40	40	39
Diksmuide	10	9	12	14	16	14
Ieper	11	17	22	22	22	21
Kortrijk	56	70	69	84	95	86
Oostende	17	27	27	29	24	26
Roeselare	28	32	39	42	48	45
Tielt	20	25	25	27	29	29
Veurne	4	7	11	13	10	11
Provincie West-Vlaanderen	179	230	247	271	284	271
Vlaamse Gewest	642	833	921	1.016	1.128	1.170
België	1.038	1.438	1.720	2.130	2.499	2.664

BRON: RVA, verwerking WES.

België (22,5%) maar het ligt wel op hetzelfde niveau als Vlaanderen (30,1%) (tabel 2).

Werknemers

Een van de doelstellingen van de dienstencheques is de creatie van extra tewerkstelling. Het oorspronkelijke streefdoel om tegen eind 2007 in België 25.000 extra jobs te creëren, werd moeiteloos gehaald. Meer nog: in 2007 waren in ons land reeds 87.152 personen tewerkgesteld als dienstenchequewerknemer. Volgens cijfers van de RVA liep het aantal op tot 120.324 in 2009. De cijfers voor 2010 waren bij de afsluiting van deze bijdrage (halfweg maart 2011) nog niet voorhanden.

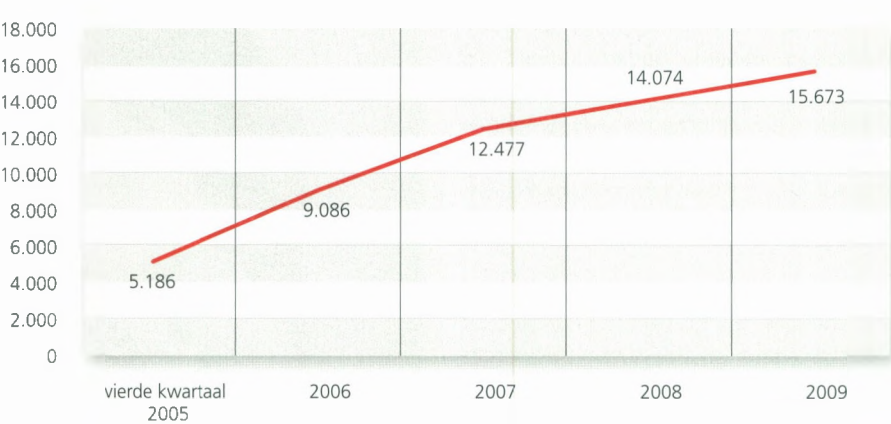
In 2009 woonden er **15.673** dienstenchequewerknemers (in koppen) in West-Vlaanderen⁴. Het aantal werknemers verdrievoudigde tussen 2005 en 2009 (zie **figuur 2** en **tabel 3**). Van alle bezoldigde werknemers in West-Vlaanderen is maar liefst 4,2% voltijds of deeltijds tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. Dit is een hoog cijfer. Er werken momenteel al meer West-Vlamingen in een dienstenchequebedrijf dan bijvoorbeeld in de voedingsindustrie (14.056 West-Vlamingen), de textielsector (10.911 West-Vlamingen), de financiële en verzekeringssector (10.270 West-Vlamingen) of in de horeca (13.042 West-Vlamingen) (RSZ-cijfers). We moeten hierbij wel

Tabel 2
Aantal dienstenchequebedrijven en aantal werknemers in West-Vlaanderen, het Vlaams Gewest en België in 2009, naar type onderneming (in %)

Type onderneming	West-Vlaanderen		Vlaamse Gewest		België	
	Bedrijven	Werknemers	Bedrijven	Werknemers	Bedrijven	Werknemers
Handelsvennootschap	38,1	39,9	40,3	37,2	42,4	40,2
Natuurlijk persoon	16,4	2,2	14,4	2,3	15,1	3,6
OCMW en gemeente	15,2	8,8	16,6	6,7	11,7	5,6
PWA	14,3	9,5	13,5	8,6	10,8	8,5
Vzw	11,5	18,6	11,5	16,8	13,9	14,5
Invoegonderneming	3,3	7,5	2,2	8,2	4,9	7,8
Interimbijdrage	1,2	13,6	1,5	20,2	1,2	19,7
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

BRON: RVA, verwerking WES.

Figuur 2
Evolutie tussen 2005 en 2009 van het aantal West-Vlamingen tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques



BRON: RVA, verwerking WES.

Tabel 3
Evolutie tussen 2005 en 2009 van het aantal werknemers in het stelsel van de dienstencheques, naar woonplaats van de werknemers

Arrondissement woonplaats	Aantal dienstenchequewerknemers					Totaal aantal werknemers (alle sectoren) 31/12/2009	Aantal dienstenchequewerknemers in % van het totale aantal werknemers 2009
	2005	2006	2007	2008	2009		
Brugge	921	1.848	2.799	3.002	3.317	86.543	3,8
Diksmuide	82	220	556	683	791	16.144	4,9
Ieper	306	626	1.139	1.289	1.509	34.356	4,4
Kortrijk	2.151	3.392	3.312	3.809	4.046	95.559	4,2
Oostende	243	600	1.313	1.530	1.741	43.829	4,0
Roeselare	1.094	1.748	1.686	1.942	2.197	48.831	4,5
Tielt	247	411	1.087	1.226	1.389	30.455	4,6
Veurne	142	241	585	593	683	15.414	4,4
Provincie West-Vlaanderen	5.186	9.086	12.477	14.074	15.673	371.131	4,2
Vlaamse Gewest	20.689	41.872	55.979	63.626	72.445	2.061.282	3,5
België	28.933	61.759	87.152	103.437	120.324	3.265.679	3,7

BRON: RVA, RSZ, verwerking WES.

opmerken dat er in de dienstenchequeondernemingen veel meer mensen deeltijds werken dan in de andere hierboven vermelde sectoren. In 2009 werkte slechts 9% van de Vlaamse dienstenchequewerknemers voltijds⁵. Naar schatting zou de sector in West-Vlaanderen goed zijn voor ongeveer **10.000** voltijdse equivalenten⁶.

Uit cijfers voor het Vlaamse Gewest blijkt dat dienstenchequewerknemers vooral vrouwen zijn: 98% van de werknemers zijn vrouwen tegenover 2% mannen. 23,3% van de werknemers is jonger dan 30 jaar. 10,8% is zelfs jonger dan 25 jaar. 59% van de werknemers is tussen 30 en 49 jaar en 17,7% is 50 jaar of ouder. De meerderheid van de werknemers is laaggeschoold (59,2%). 38,8% heeft een diploma van hoger secundair onderwijs en 2% heeft een diploma hoger onderwijs.

Opvallende vaststelling is ook dat het aandeel werknemers tewerkgesteld in de dienstencheque-economie groter is in West-Vlaanderen (**4,2%**) dan in het Vlaamse Gewest (3,5%). Enkel in Limburg ligt het aandeel nog hoger, namelijk op 4,7%. In Oost-Vlaanderen is 3,4% van de werknemers tewerkgesteld in de dienstencheque-economie, in Antwerpen 3,3% en in Vlaams-Brabant slechts 2,4%.

Binnen de West-Vlaamse arrondissementen zijn er 4.046 werknemers uit het arrondissement Kortrijk tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. In het arrondissement Brugge bedraagt het aantal werknemers 3.317 en in het arrondissement Roeselare 2.197. De procentuele groei van het aantal werknemers verschilt duidelijk van arrondissement tot arrondissement. De dienstencheque-activiteiten in de grote arrondissementen Kortrijk, Roeselare en Brugge waren eind 2005 reeds veel verder ontwikkeld dan in de andere arrondissementen. De dienstencheque-activiteiten hebben zich immers eerst ontwikkeld in grotere steden als Kortrijk, Brugge en Roeselare. De procentuele groei van het aantal werknemers tussen 2005 en 2009 was daarentegen het grootst in de arrondissementen die eind 2005 nog niet zo ver stonden, met name Diksmuide (van 82 werknemers eind 2005 naar 791



werknemers in 2009), Oostende (van 243 naar 1.741) en Tielt (van 247 naar 1.226).

Het aandeel werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques ten opzichte van het totale aantal werknemers voor alle economische sectoren is momenteel het grootst in het arrondissement Diksmuide (4,9%) en het laagst in het arrondissement Brugge (3,8%).

Als we de werknemers indelen naar type onderneming waarin ze worden tewerkgesteld, zien we dat ongeveer 40% van de West-Vlaamse werknemers tewerkge-

steld in het stelsel van de dienstencheques werkt in een handelsvennootschap. 18,6% is tewerkgesteld in een vzw en 13,6% in een interimbedrijf. De PWA's staan in voor de tewerkstelling van 9,5% van de West-Vlaamse dienstenchequewerknemers, de OCMW's en gemeenten voor 8,8%, de invoegondernemingen voor 7,5% en natuurlijke personen voor 2,2%. Het grootste verschil met Vlaanderen stellen we vast bij het aandeel werknemers dat tewerkgesteld is als dienstenchequewerknemer in een interimbedrijf. Dit aandeel ligt veel lager in West-Vlaanderen dan in Vlaanderen (zie tabel 2).

Gebruikers

West-Vlaanderen telt momenteel **100.672** actieve gebruikers van dienstencheques. Vermits de cijfers van vóór 2009 niet meer te vergelijken zijn met de meest recente cijfers (uitleg: zie tabel), beperken we ons tot de evolutie over de laatste twee jaren. Tussen 2009 en 2010 is het aantal gebruikers toegenomen met 9.194 of met 10%. De toename van het aantal gebruikers in het Vlaamse Gewest was nog groter en bedroeg 13%. Binnen de West-Vlaamse arrondissementen was de procentuele toename het grootst in het arrondissement Diksmuide (+15,6%) en het kleinst in het arrondissement Oostende (+8,8%) (tabel 4).

Van de totale West-Vlaamse bevolking van 20 jaar en ouder - de populatie die in aanmerking komt om een beroep te doen op huishoudhulp - is maar liefst 11,1% actieve gebruiker van dienstencheques (zie figuur 3). Het aandeel actieve gebruikers in de bevolking ligt duidelijk hoger dan in het Vlaamse Gewest (9,6%) en in de andere Vlaamse provincies.

Binnen West-Vlaanderen is het aandeel actieve gebruikers het grootst in de arrondissementen Kortrijk (12,7%) en Roeselare (12%) en het laagst in het arrondissement Oostende (9,1%).

Aangekochte dienstencheques door de gebruiker

De West-Vlaamse gebruikers van dienstencheques hebben in 2010 maar liefst **12,4 miljoen** dienstencheques aangekocht. Figuur 4 toont de spectaculaire toename van het aantal aangekochte cheques sinds 2005. Enkel in 2009 zien we een daling van het aantal aangekochte cheques. Een van de redenen hiervoor is de verhoging, vanaf 1 januari 2009, van de prijs van de dienstencheques voor de consument van 7 euro naar 7,50 euro. Om te anticiperen op deze prijsverhoging werden in december 2008 massaal dienstencheques aangekocht.

In 2010 kocht een West-Vlaamse actieve gebruiker gemiddeld 123 dienstencheques aan of gemiddeld 10 cheques per maand.

Tabel 4

Evolutie tussen 2005 en 2010 van het aantal (actieve) gebruikers(a) (b) in West-Vlaanderen, naar arrondissement

Arrondissement/ provincie	Aantal gebruikers				Aantal actieve gebruikers in de loop van de laatste 12 maanden	
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Brugge	10.472	16.550	23.149	27.896	21.797	23.774
Diksmuide	1.261	2.116	2.993	3.848	3.367	3.891
Ieper	3.004	5.174	7.189	9.075	8.022	8.869
Kortrijk	12.829	19.177	24.960	30.569	25.040	27.392
Oostende	4.313	7.222	9.928	12.457	10.095	10.979
Roeselare	5.518	8.614	11.612	14.513	12.153	13.395
Tielt	3.205	4.980	6.578	7.977	6.541	7.368
Veurne	1.574	2.855	4.084	5.311	4.463	5.004
Provincie West-Vlaanderen	42.176	66.688	90.493	111.646	91.478	100.672
Vlaamse Gewest	178.467	284.162	391.554	489.899	407.794	460.957
België	251.182	421.006	602.562	778.252	665.884	760.702

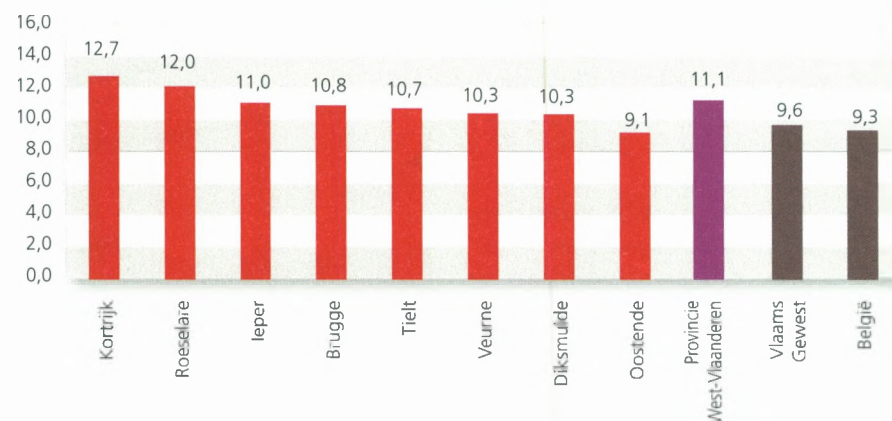
(a) Cijfers tot en met 2008 zijn niet vergelijkbaar met cijfers vanaf 2009. De cijfers vanaf 2009 bevatten enkel de cijfers van de gebruikers die de laatste 12 maanden actief waren, de cijfers van vóór 2009 bevatten alle gebruikers, dus ook deze die de laatste 12 maanden geen enkele bestelling van dienstencheques hebben gedaan.

(b) Cijfers bevatten ook de vrouwelijke zelfstandigen die sinds 1 januari 2006 moederschapshulp kunnen genieten onder de vorm van 105 dienstencheques. Voor 2010 gaat het in West-Vlaanderen om 527 gebruikers.

BRON: RVA, verwerking WES.

Figuur 3

Aandeel actieve gebruikers in de totale bevolking van 20 jaar en ouder, naar woonplaats, 2010 (a)



(a) Cijfers van de bevolking dateren van 2008, recentere cijfers zijn nog niet beschikbaar.

BRON: RVA, FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, verwerking WES.

Tabel 5 bevat de evolutie van het aantal aangekochte cheques per West-Vlaams arrondissement.

Dienstencheques terugbetaald aan de bedrijven

Dienstencheques die werden aangekocht door de gebruiker moeten binnen de 8 maanden gebruikt worden. De huishoudhulp ontvangt één dienstencheque per gepresteerd arbeidsuur en bezorgt de cheques daarna aan het dienstencheque-

bedrijf. De erkende onderneming int ten slotte alle ontvangen dienstencheques bij het uitgiftebedrijf en dit binnen 9 maanden na uitgifte en krijgt daarvoor in ruil 20,80 euro per dienstencheque.

Het aantal terugbetaalde dienstencheques aan de erkende dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in West-Vlaanderen kent een continue toename (zie figuur 4). In 2005 werden reeds meer dan 2 miljoen cheques terugbetaald.

In 2010 is dit opgelopen tot bijna 12 miljoen cheques. In 2010 werden circa 1,7 miljoen cheques meer terugbetaald dan in 2009, wat een toename is van 17,8%.

In Vlaanderen werden in 2010 in totaal bijna 48 miljoen dienstencheques betaald aan de erkende ondernemingen en in België bijna 95 miljoen. De cijfers per West-Vlaams arrondissement zijn terug te vinden in **tabel 6**. Maar liefst 44% van alle terugbetaalde cheques in West-Vlaanderen werd in 2010 betaald aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in het arrondissement Kortrijk. Deze regio kenmerkt zich dan ook door de vestiging van de hoofdzetel van een aantal grote spelers op het vlak van dienstencheques, zoals Greenhouse (Waregem), Makkie (Kortrijk), Dienstenthuis Oost-West (Plus Home Services), Amby uit de Konvertgroep en Your Freetime (alle drie uit Kortrijk). Zie ook pagina 19 (top 25).

Figuur 4
Evolutie tussen 2005 en 2010 van het aantal uitgegeven dienstencheques (verkocht aan de gebruikers) en van het aantal terugbetaalde dienstencheques (aan de erkende ondernemingen) in de provincie West-Vlaanderen



BRON: RVA, verwerking WES.

Tabel 5
Evolutie tussen 2005 en 2010 van het aantal dienstencheques verkocht aan de gebruiker, naar arrondissement van woonplaats van de gebruiker

Arrondissement	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Brugge	748.293	1.347.122	1.879.805	2.475.036	2.342.661	2.778.002
Diksmuide	110.519	215.579	312.469	442.958	406.095	506.256
Ieper	245.443	513.132	733.799	995.391	934.629	1.124.892
Kortrijk	1.135.041	1.863.225	2.478.749	3.250.812	2.951.660	3.458.708
Oostende	274.618	522.510	782.757	1.045.167	1.032.553	1.201.811
Roeselare	501.991	849.477	1.146.532	1.572.807	1.443.667	1.727.434
Tielt	333.109	518.233	700.364	912.245	828.124	992.730
Veurne	112.267	231.423	365.222	529.606	526.453	628.787
Provincie West-Vlaanderen	3.461.281	6.060.701	8.399.697	11.224.022	10.465.842	12.418.620
Vlaamse Gewest	14.635.928	25.053.785	35.070.879	47.474.775	48.403.465	59.576.325
België	20.313.813	36.096.682	53.453.329	73.993.322	78.673.829	97.182.359

BRON: RVA, verwerking WES.

Tabel 6
Evolutie tussen 2005 en 2010 van het aantal terugbetaalde dienstencheques aan de erkende ondernemingen, naar arrondissement van maatschappelijke zetel van de onderneming

Arrondissement	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Brugge	366.296	882.549	1.430.627	1.882.977	2.118.371	2.370.649
Diksmuide	29.295	114.530	190.779	270.205	322.265	344.883
Ieper	47.600	104.992	168.671	247.091	288.411	350.834
Kortrijk	1.233.727	2.252.410	3.129.284	3.641.156	4.266.541	5.189.439
Oostende	126.528	256.236	490.728	635.655	779.406	912.400
Roeselare	157.805	353.392	629.203	1.160.972	1.468.812	1.749.044
Tielt	134.243	213.879	274.800	366.015	361.597	404.387
Veurne	26.275	141.042	224.079	266.249	341.687	392.290
Provincie West-Vlaanderen	2.121.769	4.319.030	6.538.171	8.470.320	9.947.090	11.713.926
Vlaamse Gewest	8.672.989	17.555.952	26.231.287	33.930.521	40.155.175	47.768.395
België	17.215.123	32.186.234	49.187.499	65.443.466	78.955.082	94.830.823

BRON: RVA, verwerking WES.

Samenvatting

De dienstencheque is niet meer weg te denken uit onze huidige samenleving. Door het leveren van diensten van huishoudelijke aard maken momenteel zo'n 15.673 West-Vlaamse dienstenchequewerknemers en 271 West-Vlaamse erkende dienstenchequeondernemingen het leven van zo'n 100.000 West-Vlamingen en hun gezin een stuk eenvoudiger. Maar liefst 11% van de West-Vlamingen ouder dan 20 jaar maakt actief gebruik van de dienstencheques. Deze gebruikers kopen gemiddeld 10 cheques per maand.

De sector kende een spectaculaire groei sinds haar ontstaan in 2004. Er werken momenteel al meer West-Vlamingen (overwegend deeltijds) in een dienstenchequebedrijf dan bijvoorbeeld in de voedingsindustrie, de textielsector, de financiële en verzekeringssector of in de horeca⁷. ■

1 Het stelsel van de dienstencheques werd eigenlijk in het leven geroepen door de Wet van 20 juli 2001 ter bevordering van buurtdiensten en -banen. Dit stelsel werd in januari 2004 sterk gewijzigd en kende toen pas haar echte start.

Vóór januari 2004 waren de dienstencheques gewestelijke bevoegdheid. Vanaf 2004 werd het federale materie.

- 2 De belastingaftrek wordt wel beperkt tot een aankoopbedrag van 2.510 euro per gebruiker.
- 3 Jozef Pacolet, Frederic De Wispelaere en Sofie Cabus, "Bomen groeien niet tot in de hemel. De werkelijke kostprijs van de dienstencheques", HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving (K.U.Leuven), 2010, blz. 22.
- 4 Deze cijfers bevatten enkel de cijfers van de dienstenchequewerknemers en zijn dus exclusief de bediendejobs waarvan er ook een aanzienlijk aantal werd gecreëerd door de dienstenchequebedrijven (zie artikel verder in dit nummer met de top 25 van West-Vlaamse dienstenchequebedrijven).
- 5 Bron: IDEA Consult, "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2009", blz 34.
- 6 Berekeningen op basis van de vaststelling dat voor de top 25 van West-Vlaamse dienstenchequebedrijven het aantal voltijdse equivalenten 65% bedraagt van het totale aantal dienstenchequewerknemers. Dit cijfer werd toegepast op het totale aantal werknemers.
- 7 Cijfers geteld in koppen, niet in voltijdse equivalenten.



D-Plan

Plannings software voor dienstenchequebedrijven

advies@advani.be

www.dplan.be

0473 57 55 97

Uw stabiele groei ...

...Ons doel

Met het pakket D-Plan uw dienstchequebedrijf leiden, betekent kiezen voor :

- Vlotte ingave en onderhouden van de wensen van uw klant
- Efficiënt, snel & correct communiceren met uw klant
- Overzichtelijk beheer van de beschikbaarheid en de gegevens van uw personeel
- Automatische generatie van een planningsvoorstel
- Snel uw detailplanning op punt zetten met éénvoudig klik – en sleepwerk in de grafische planningsomgeving
- Correcte loonadministratie en doorstroming van info naar uw medewerkers en sociaal secretariaat
- Rapportering op maat naar uw wensen

Overtuig uzelf van het ultieme gebruiksgemak en de kracht van D-Plan tijdens één van onze vrijblijvende demo's.

Standaard functie:

- Planning huishoudhulp
 - Personeelsbeheer
 - Klantenbeheer
 - Visuele planning
 - Vervangingen
 - Beheer dienstencheques
 - Borderel
 - Loonadministratie
 - Beheer opleidingen
- Strijkcentrale
 - Personeelsbeheer
 - Klantenbeheer
 - Opvolging strijk
 - Transport

Extra modules:

- Scanningsmodule
- Kilometermodule

Uitgebreide info omtrent de mogelijkheden kan je vinden op www.dplan.be

Info

Advani BVBA
Ter Zale 30
8200 Brugge

Bart Syryn
0473 57 55 97
advies@Advani.be
www.dplan.be





Dienstenchequeondernemingen
binnen lokale besturen in West-
Vlaanderen

Een lappendeken van
aanbieders

Marc Van Eenoooghe • 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 kansengroepen 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 kansengroepen, 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 huishoudelijke 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, richtten 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 dienstenchequeoperators 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 bestuursna-bij 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. ■

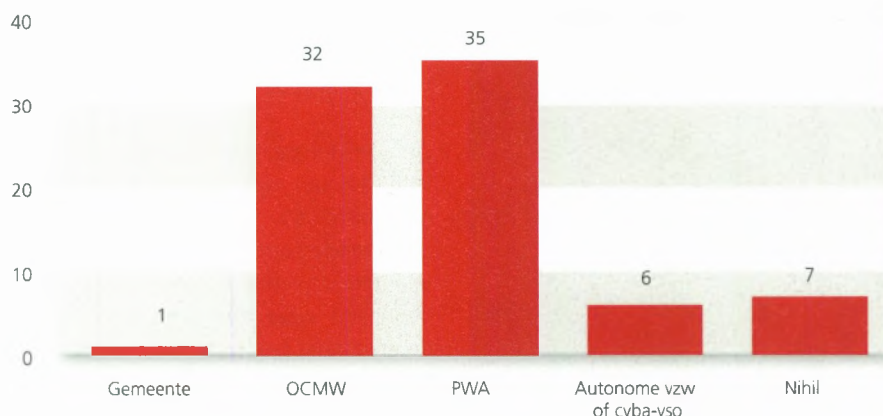
› www.vvsg.be



© Makkie

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 resultaatcijfers 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.





Tijdwinst en kostenbeheersing voor dienstenchequebedrijven

'We ondersteunen de sector van de dienstenchequebedrijven door een antwoord te bieden op hun vraag naar automatisering van de administratieve taken'. Aan het woord is **Bart Syryn**, bedrijfsleider van de firma **AdVani**, over het pakket **D-plan**, wat staat voor Dienstenchequeplanner.

D-plan werd in 2005 ontwikkeld op maat van de dienstenchequesector (DC-sector), in nauwe samenwerking met **alfaThuis bvba vso** uit Sint-Kruis/Brugge.

alfaThuis, toen een startend dienstenchequebedrijf, was de markt opgegaan op zoek naar een geschikt planningspakket. Dat was geen sinecure want de op dat moment bestaande toepassingen voldeden niet aan de noden en wensen van deze sector.

Carl Beernaert, zaakvoerder van alfaThuis: "De planning van huishoudhulp, via het dienstenchequesysteem, is immers zeer specifiek en niet te vergelijken met de planning van schoonmaakopdrachten in grote bedrijven. In de DC-sector is het 'sociale aspect', het wederzijdse vertrouwen tussen de klanten (de gezinnen) en de dienstverleners (de huishoudhulp) belangrijk. Ook dit aspect moet softwarematig vertaald worden in de planning. Een ander essentieel verschil is dat er niet gewerkt wordt met dagcontracten maar met vaste relaties die een soort basisplanning vereisen. Die moet evenwel eenvoudig aanpasbaar zijn om onverwachte wendingen op te vangen."

Finaal besliste **alfaThuis** om met **AdVani** scheep te gaan voor de ontwikkeling van een eigen softwaremodule.

TIJDBESPAREND

Bart Syryn: "Al snel kwamen we in contact met andere DC-bedrijven die eveneens geïnteresseerd waren en door een bundeling van krachten is het pakket ondertussen sterk gegroeid.

Ons softwarepakket voorzag origineel enkel in planning maar is ondertussen uitgegroeid tot een instrument voor *klantenbeheer* (bevat alle gegevens over de gezinnen), *werknemersbeheer* (bevat alle gegevens over de poetshulp) en roosterplanning met *afwezigheidsbeheer*. D-plan omvat verder ook een opleidingsmodule, een evaluatiemodule, een kilometermodule en een strijkmachine."

Is er ook een koppeling mogelijk met de diverse sociale secretariaten?

Bart Syryn: "Ja en die werkt vooral tijdbesparend. Dit betekent dat de DC-bedrijven de gewerkte uren, de afwezigheden, de verloven, enz... niet meer manueel in een ander pakket hoeven in te voeren, maar dat deze gegevens via een interface worden doorgestuurd naar het sociaal secretariaat.

Er is ook een *routeplanner* waarin alle afgelegde kilometers per werknemer en per maand berekend worden, op basis van de roosters en de bijhorende aanpassingen.

En voor de verwerking van de dienstencheques is er de barcodescanning: in een mum van tijd worden alle gegevens ingescand."

Waarom is het belangrijk voor een bedrijf om administratieve processen te automatiseren?

Carl Beernaert, zaakvoerder van alfaThuis: In de DC-bedrijven is de loonkost aanzienlijk en de winstmarge vrij laag waardoor we bepaalde 'overheadkosten' zoals de administratie, zo veel mogelijk reduceren om in begeleiding van personeel te kunnen investeren. Reductie van administratieve (loon)kosten is mogelijk via efficiëntieverhoging en professionalisering. Dit betekent: investeren in softwaretoepassingen die het manuele werk uitschakelen. De tijd dat een bedrijf aan de hand van spreadsheets zijn administratie kan beheren, is voorbij. D-plan biedt een betaalbaar en kwalitatief hoogstaand alternatief. Zo kan het DC-bedrijf zich op zijn kernactiviteiten toespitsen."

Wat zijn de grootste troeven van D-plan?

Carl Beernaert: "De grootste troef is ongetwijfeld het feit dat Bart Syryn een 'man van het eerste uur' is, die de sector (inclusief de wetgeving) zeer goed kent. Daardoor begrijpt hij vlot de noden van de klanten en denkt met ons mee om processen te optimaliseren. Hij volgt de evoluties in de DC-wereld op de voet en verzorgt zelf de opleidingen bij ons op de werkvloer.

Een ander pluspunt is dat nieuwe ontwikkelingen, die resulteren uit vragen van diverse klanten, via het onderhoudscontract aan elk bedrijf worden uitgewisseld. Zo leren we van elkaar en dat levert een nogal unieke samenwerking op."

www.dplan.be
www.advani.be

Info
 Advani BVBA
 Ter Zale 30
 8200 Brugge

Bart Syryn
 0473 57 55 97
advies@Advani.be
www.dplan.be



Top 25 dienstenchequebedrijven in West-Vlaanderen

Is het vet van de soep?

Jan-Bart Van In • Publicatieverantwoordelijke WES

De 25 grootste dienstenchequebedrijven in West-Vlaanderen waren in 2009 samen goed voor 6.480 banen (in koppen) of 4.196 voltijdse equivalenten. Ze realiseerden ruim 105 miljoen euro brutomarge en circa 117 miljoen euro omzet. Ze opereren met 72 kantoren in onze provincie. De meeste van deze actoren legden een opmerkelijk groeiparcours af op een korte termijn. Maar bijna twee derde van onze top 25 kampt in 2009 met krimpende marges. Het gevolg laat zich raden. De rangen dunnen voor het eerst uit en de opeenvolgende manoeuvres zoals overnames, fusies en alianties zijn dan ook volop bezig.

Tabel 1
Top 25 dienstenchequebedrijven in West-Vlaanderen ^(a)
(BRON: Balanscentrale van de Nationale Bank.)

Naam	Vennootschapsvorm	Zetel	Datum oprichting	TEW in VTE in 2009	TEW in koppen	Bedienden op 31/12/09	Brutomarge ^(b) in 2009	Exploitatieresultaat ^(c)	Kantoren in West-Vlaanderen
1 Greenhouse (Aldron nv)	nv	Waregem	Einde 2003	841	1.230	36	23.336.510	2.486.517	6
2 Hulp in Huis (Quality 4U)	bvba	Izegem	jul/04	428	742	22	11.018.321	312.588	9
3 Makkie	cvba	Kortrijk	sep/04	422	604	18	10.768.518	-489.669 ^(d)	6
4 Ozhulp@home	vzw	Sint-Andries-Brugge	einde 2007	346	487	17	8.945.617	-169.816	6
5 Diensten-aan-Huis	cvba	Assebroek-Brugge	aug/04	338	538	11	7.541.967	921.115	3
6 Dienstenthuis Oost-West	cvba	Kortrijk	okt/04	186	281	10	4.139.310	-52.060	6
7 Amby (Konvertgroep)	nv	Kortrijk	jun/05	173	422	7	4.643.197	164.819	3
8 Your Freetime	bvba	Kortrijk	nov/05	152	243	7	4.026.057	109.121	4
9 Dienstenbedrijf BOD	cvba	Bredene	dec/04	146	207	5	3.858.583	374.864	1
10 Uw Helpende Hand	bvba	Oostkamp	apr/06	121	144	1	2.930.828	142.071	5
11 De Link	cvba	Zedelgem	mrt/05	111	171	14	2.428.147	3.528	1
12 Poetscentrale (DB Zuid-West)	bvba	Ichtegem	jul/06	97	121	2	2.141.284	110.939	8
13 Dienstenbedrijf SAPO	cvba	Veurne	jun/05	79	111	3	2.087.767	26.406	1
14 Dienstenbedrijf De Kust	bvba	Oostende	okt/05	78	125	6	1.830.192	1.959	1
15 Klaar Dienstencheques	nv	Kortrijk	feb/08	78	124	5	266.897	-2.739	1
16 Cleaningboy HomeService	bvba	Kortrijk-Marke	mrt/04	76	107	3	1.885.099	-3.837	1
17 De Vlinder (E & F DC-bedrijf)	bvba	Kortemark	jul/07	74	119	1	2.163.471	258.935	1
18 Thuisdienst	vzw	Roeselare	mrt/05	70	109	7	1.929.864	-61.273	1
19 Cibo Dienstencheques	bvba	Oostende	okt/06	64	118	2	1.491.036	1.697	1
20 Dorifran	bvba	Anzegem	jun/07	59	100	1	1.907.679	10.311	1
21 alfaThuis	bvba so	Sint-Kruis-Brugge	aug/05	56	94	6	1.342.781	19.633	1
22 Home Cleaning Improvement	bvba	Menen-Lauwe	feb/05	55	81	1	1.320.727	4.876	1
23 Hulp In Huishouden	bvba	Brugge	feb/07	54	82	1	1.284.057	-2.625	1
24 Proper Werk (Smile 4 You)	bvba	Roeselare	dec/04	49	66	1	1.316.452	5.494	2
25 Dienstenbedrijf Nemegheer	bvba	Tielt	jun/04	43	54	1	1.076.453	106.256	1
Totalen				4.196	6.480	188	105.680.814		72

(a) Afkortingen: TEW = tewerkstelling, BM = brutomarge, ER = exploitatieresultaat, VTE = voltijdse equivalenten.
(b) Brutomarge: ruim de helft van de bedrijven uit deze tabel publiceert geen omzetcijfer. Daarom vermelden we hier de brutomarge. Dat is de omzet min de diverse diensten en goederen die de firma inkoopt. Bij dienstenchequebedrijven ligt de BM zeer dicht bij de omzet (circa 90%).
(c) Exploitatieresultaat of bedrijfswinst: de winst (of verlies) voor financiële kosten & inkomsten, voor uitzonderlijke kosten & inkomsten en voor belastingen.
(d) Makkie eindigde 2009 zwaar in het rood door een accumulatie van negatieve factoren. In 2010 was het resultaat break-even en voor 2011 wordt winstherstel verwacht.

In de tabel hierboven zetten we de 25 grootste West-Vlaamse dienstenchequebedrijven op een rij. Het betreft organisaties die hun maatschappelijke zetel in onze provincie hebben en die een jaarrekening neerleggen bij de **Balanscentrale** van de Nationale Bank. Andere belangrijke spelers in West-Vlaanderen, zoals de grote interimbedrijven met zetel buiten onze provincie en dienstenchequeactoren die functioneren onder lokale besturen, zijn hier dus niet bij. De rangschikking van hoog naar laag is gebeurd op basis van

het **aantal werknemers in voltijdse equivalenten**, zoals opgetekend in de sociale balans van deze bedrijven voor het jaar 2009. Cijfers over het boekjaar 2010 waren (in maart 2011) uiteraard nog niet neergelegd.

Vijf bedrijven uit onze top 25 (Greenhouse, Ozhulp@home, Diensten-aan-Huis, Amby en Cibo Dienstencheques) zijn actief over quasi gans Vlaanderen. De overige spelers hebben hun zwaartepunt in onze provincie of zijn vooral actief in Oost- en West-

Vlaanderen zoals Dienstenthuis Oost-West (Plus Home Services) en Hulp in Huis. Andere bedrijven (zoals alfaThuis, De Link, BOD en Sapo) spitsen zich bewust toe op een beperkt geografisch gebied binnen West-Vlaanderen.

Bediendejobs

De 25 grootste West-Vlaamse dienstenchequebedrijven creëerden sinds 2004 niet enkel circa **6.300** (door de overheid gesubsidieerde) jobs voor huishoudhulp, ze zijn samen ook goed voor **188**

bediendejobs (in koppen). Dat is een extra economische factor die bij de discussie over het maatschappelijk belang van de sector, soms uit het oog verloren wordt. Gemiddeld komt dat uit op 1 bediende per 33 poetshulpen (telkens in koppen). Een andere toegevoegde waarde van de dienstenchequebedrijven is dat zij omzet genereren voor **softwarebedrijven** die zich specialiseren in administratieve planningssoftware. In West-Vlaanderen leggen **AdVani** uit Brugge en **Infraware** uit Izegem zich toe op deze dienstverlening.

Overname- en andere manoeuvres

Er zijn steeds meer linken tussen diverse dienstenchequebedrijven uit onze top 25. **Makkie** (nr. 3) nam in 2010 de vennootschappen **Cleaningboy Home Service** (nr. 16) en **Strijk- en Poetservice Liberty** uit Poperinge (niet in de top 25) over. Nog in 2010 verwierf Makkie de klanten en de medewerkers van het Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschap (PWA) van Deerlijk en het handelsfonds (inclusief sommige medewerkers) van het uitzend- en rekruteringsbedrijf **Vind!** uit Roeselare. Makkie haalde in 2010 zelf ook een nieuwe private (minderheids)aandeelhouder binnen. De Nederlandse holding **Vebego** overkoepelt een ganse reeks professionele schoonmaakbedrijven waaronder het Vlaamse **Care**. Het bestuur van Makkie stelt dat de kapitaalsinbreng van **Vebego** toelaat om de managementcapaciteit en de operationele slagkracht te versterken. Dat biedt extra zuurstof aan de overnamepolitiek en aan een verdere kwalitatieve groei.

Ook **Greenhouse**, de nummer 1 in het klassement, deed (reeds in juli 2007) een beroep op een externe aandeelhouder, met name het investeringsfonds **Vectis**. De oprichters-managers van **Greenhouse**, die zelf uit de paramedische sector komen, vonden in **Vectis** een professionele partner die extra financiële en bedrijfs-economische vaardigheden en ervaring inbracht om de steile groei van het dienstenchequebedrijf verder in goede banen te leiden. **Greenhouse** is sinds 2009 in versneld tempo bezig met een expansie buiten West-Vlaanderen.

Diensten-aan-Huis (DaH) uit Brugge (nr. 5) haalde in januari 2011 zijn collega **Proper Werk (Smile For You bvba)** (nr. 24) uit Roeselare binnen. In februari 2010 depanneerde DaH ook de 140 medewerkers van het failliete bedrijf **Zorgpartners** uit Antwerpen. Reeds in 2009 trad **Thuisdienst vzw** (eveneens uit Roeselare) (nr. 18) toe tot de groep rond Diensten-aan-Huis.

Dienstenthuis Oost-West (nr. 6) nam in augustus 2009 **Klaar Dienstencheques nv** (nr. 15) over. Deze firma uit Kortrijk was nog maar in februari 2008 opgericht door de bekende West-Vlaamse industrieel **Christian Dumolin** (via **Koramic Industries**) en telde in 2009 reeds 124 medewerkers (in koppen). **Dienstenthuis Oost-West** ging op 1 januari 2011 zelf op in een fusie met de nieuwe koepelorganisatie **Plus Home Services** met zetel in Mechelen. Deze is met 2.160 medewerkers (in koppen) en een omzet van 52 miljoen euro (in 2010) het grootste onafhankelijke dienstenchequebedrijf in Vlaanderen.

Ook **OZhulp@home vzw**, de nummer 4 in ons klassement, is actief op het overnamepad. In oktober 2009 werden de 50 medewerkers en de twee strijkateliers van **Daeltex** uit Oostkamp verworven en in 2010 waren er twee kleine acquisities in Boom en in Merelbeke.

Vzw's

Twee actoren uit onze top 25 opereren onder het statuut van vzw. **OZhulp@home** (nr. 4) en **Thuisdienst** (nr. 18) zijn nochtans private actoren en dus niet gelieerd met een lokaal bestuur. **OZhulp@home** is sinds einde 2007 actief binnen de groep van het Onafhankelijk Ziekenfonds 501 en kende sindsdien een steile groei. Directeur **Rik Selleslaghs** ziet huishoudhulp als een complementaire dienstverlening voor de klanten van het ziekenfonds in het kader van het sociaal welzijn van die klant. Ook het ziekenfonds **Partena**, dat tevens tot de koepel van de Onafhankelijke Ziekenfondsen behoort, is bedrijvig op de markt van de dienstencheques.

Thuisdienst vzw uit Roeselare is in maart 2005 opgestart door twee private ondernemers samen met een gelijknamig zusterbedrijf (**Thuisdienst bvba**) in Gent. Sinds april 2009 ressorteert **Thuisdienst** onder de groep rond Diensten-aan-Huis, met zetel in Brugge.

Interimsector

Uit de jaarlijkse cijfers van de RVA blijkt dat de meeste grote interimbedrijven zeer actief zijn op de markt van de dienstencheques. Dit zowel rechtstreeks als via een verzelfstandigd dochterbedrijf. Zij hadden in 2009 naar verluidt nog een Belgisch marktaandeel van circa 50% in aantal verkochte dienstencheques. Hun overwicht in de sector kalft evenwel af door een maatregel van het kabinet **Milquet** uit 2009. Deze beperkt de contracten van bepaalde duur in de dienstenchequesector tot maximum 3 maanden en verbiedt contracten van minder dan 13 uren per week. In de West-Vlaamse top 25 prijkt maar één dienstenchequebedrijf dat gelinkt is aan een uitzendbedrijf: **Ambly nv** (nr. 7) uit de **Konvertgroep**, met zetel in Kortrijk. De meeste uitzendgroepen die in West-Vlaanderen opereren (ook met dienstencheques), hebben hun zetel buiten onze provincie.

Professionele schoonmaakbedrijven

Een aantal dienstenchequebedrijven zijn ontsproten als nevenactiviteit uit een klassiek (professioneel) schoonmaakbedrijf, dat zelf vooral actief is op de markt van bedrijven en kantoren en collectiviteiten. Binnen onze top 25 geldt dat voor **Cleaningboy Homeservice** (was een nevenbedrijf van **Cleaningboy** uit Kortrijk), **Cibo Dienstencheques** (Oostende), zuster van **Cibo Cleaning** uit Gent, **Dorifran** uit Anzegem (Schoonmaakbedrijf **Frando**) en **Dienstenbedrijf Nemegheer** (Schoonmaakbedrijf **Nemegheer**) uit Tielt.

Lokale besturen

Drie actoren uit onze top 25 (**Dienstenbedrijf BOD**, **De Link en Sapo**) zijn opgericht vanuit de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen (PWA's) van sommige gemeentebesturen. Op die manier

werd de dienstenchequeactiviteit uit de PWA-werking gehaald en verzelfstandigd in een ruimer geheel.

Sociale economie

Een aantal toonaangevende West-Vlaamse dienstenchequebedrijven zijn opgestart met een erkenning binnen de gesubsidieerde sociale economie. **Mak-kie, Diensten-aan-Huis, Dienstenthuis Oost-West** (ondertussen Plus Home Services), **De Link en alfaThuis** opereren onder het statuut van vennootschap met sociaal oogmerk. Ze verwierven in hun opstartfase een erkenning van de Vlaamse overheid als invoegbedrijf. De daaraan verbonden loonsubsidies zijn echter uitdovend.

Druk op de ketel

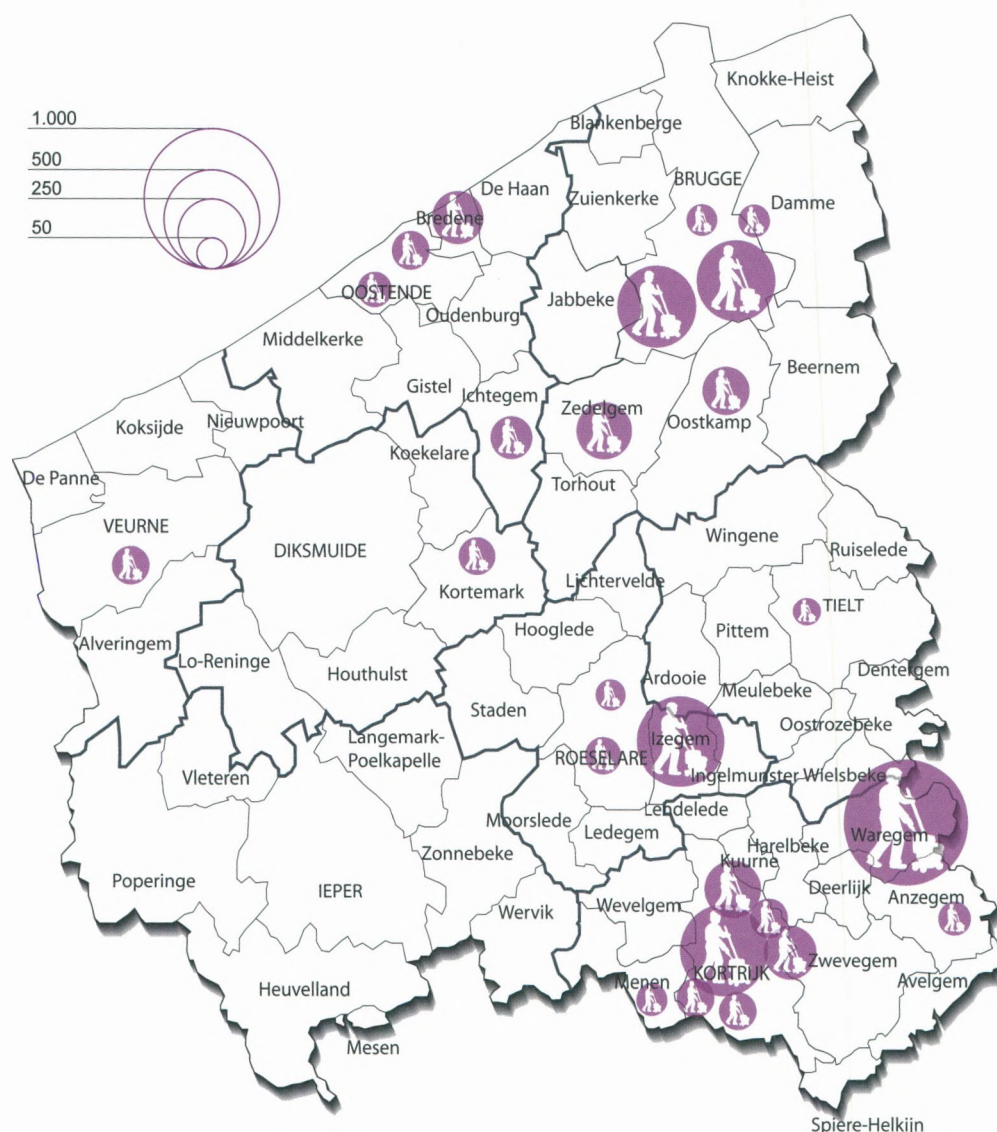
Bijna twee derde van de bedrijven uit ons klassement kampt in 2009 met een verminderde rentabiliteit en dus met verlaagde winstmarges in vergelijking met 2008 en 2007. Zeven ondernemingen (28%) boeken verliescijfers. Voor hen is het vet van de soep. Dat is onder andere het gevolg van een beslissing van de overheid om haar tussenkomst in de dienstencheques in 2007 terug te schroeven van 14,3 naar 13,3 euro. Ook de diverse loonindexaties in 2009 en de extra koopkrachtvergoeding voor het personeel, zoals bedongen in het CAO van het paritair comité 322.10, verhogen de kosten en wegen op de resultaten. Sommige bedrijven slagen erin om hun resultaten op peil

te houden door werk te maken van een versnelde digitalisering en automatisering van de administratieve taken. Ook door te investeren in een doeltreffend en sociaal personeelsbeleid (retentiebeleid) waardoor de afwezigheidsgraad en het verloop van de huishoudhulpen dalen.

Een aantal spelers aan de spits van de top 25 spint garen uit een schaalvergroting waardoor ze hun vaste kosten kunnen spreiden over een groter geheel. Deze constellatie maakt dat de rangen van de dienstenchequebedrijven, na een periode van wildgroei, beginnen te slinken. Alles wijst erop dat deze trend zich in de komende jaren zal verderzetten. ■

Figuur 1

Geografische spreiding van de 25 grootste dienstenchequebedrijven 2009 gemeten volgens de tewerkstelling op de maatschappelijke zetel





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



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 ^(b) West-Vlaanderen	Circa 918.000	230.000	554.849	285.000
TEW 2010 in koppen	1.448 ^(c)	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	Dienstenthuis en Proper Werk in Roeselare	Liberty in Poperinge en CHS uit Kortrijk	Klaar Dienstencheques in Kortrijk

^(a) Dienstenthuis Oost-West ging per 1/01/2011 op in Plus Home Services met zetel in Mechelen.

^(b) DC = dienstencheques.

^(c) 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 werkloosheidsstatistiek 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)



Wouter Duvillier (Plus Home Services)

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

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 kinderoppas, 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 mensen 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."

TEWERKSTELLINGSMISSIE

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 sluizen 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 erkenningssysteem 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 huishoudhulp 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





www.syntrawest.be

OPLEIDINGEN voor wie vooruit wil!

Meer en beter ondernemen met Syntra West.

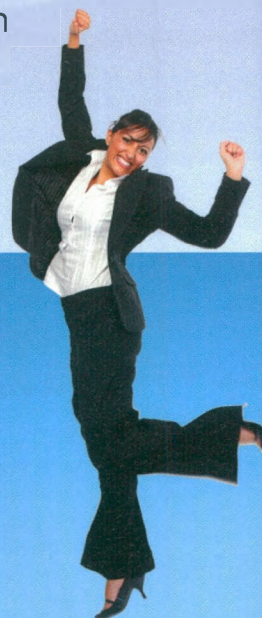
Ondernemen is de juiste koers varen. Durven stappen zetten. Een team leiden. U kan daarvoor rekenen op Syntra West als uw partner in grote uitdagingen.

Ons engagement is: u, uw medewerkers en heel uw organisatie optimaal laten functioneren. Via opleiding, opleidingsplanning, begeleiding en subsidieadvies. Wij staan garant voor professionele oplossingen op korte termijn en een dynamische visie op de toekomst. Als ondernemer staat u er met Syntra West nooit alleen voor.

Meer en beter ondernemen met Syntra West:

- Opleiding
- Opleidingsplanning en competentie management
- Begeleiding
- Subsidieadvies

Voor meer inlichtingen in verband met onze dienstverlening aan bedrijven kunt u terecht op **078 353 653** of via e-mail: **info@syntrawest.be**



www.syntrawest.be

Talentontwikkeling in de dienstenchequesector

Carl Beernaert • Zaakvoerder alfaThuis bvba, onafhankelijk bestuurder bij Buurt Initiatieven Kuurne vzw, interim-directeur bij Witdoen, dienstenchequebedrijf van PWA-Oostkamp



Bij dienstenchequebedrijven staat of valt alles met de factor mens. Personeelsbeleid is dan ook een sleutelproces. alfaThuis bvba met sociaal oogmerk geeft een eigen invulling aan het begrip 'competentiemanagement'.

Investeren in mensen stond centraal in het businessplan dat ik als prille ondernemer in 2005 opstelde bij de start van alfaThuis. Ik kon terugvallen op een ruime ervaring in het ondersteunen van sociale tewerkstellingsinitiatieven.

In het systeem van de dienstencheques vond ik een goed instrument om duurzame tewerkstelling te creëren.

Tewerkstelling van onder andere kansengroepen met een goede omkadering was voor mij één van de uitgangspunten. Mijn eerste werkneemster was daarom geen huishoudhulp maar wel een coach: **Katrien Van Overbeke**. Het gebied waarin ik klanten zou werven, beperkte ik doelbewust, tot op vandaag, tot twee deelgemeenten van Brugge. Daardoor worden onder meer mobiliteitsproblemen bij de huishoudhulpen al grotendeels vermeden. We kunnen ze ook makkelijker ondersteunen thuis bij de klant.

Personeelsbeleid als sleutelproces

Competentiemanagement is meestal een benadering die vertrekt vanuit tekorten bij de werknemer. Dat uitgangspunt past niet goed bij alfaThuis. Werken vanuit talenten sluit veel beter aan bij de visie van ons bedrijf. In een op mensen gericht dienstenchequebedrijf past geen strak systeem maar eerder een dynamische zoektocht naar kansen voor alle werknemers.

In talentontwikkeling draait het om de energie en bezieling, in competentieontwikkeling om het systeem.

Bij alfaThuis gebruiken we graag het beeld dat talentmanagement zoets is als jongleren met drie ballen. Door een echte interactie tussen werknemer, klant en organisatie ontstaan passie en goesting. Cruciaal is de betrokkenheid van de huishoudhulp zelf. Die kan bij alfaThuis bijvoor-

beeld haar functieprofiel mee aanpassen. Deze participatie leidt tot zelfinzicht. Dat is een beter vertrekpunt om te werken aan de leerpunten dan de klassieke evaluatie van de baas of het klachtenlijstje van de klant. We stellen immers vaak kwetsbare medewerkers te werk. We spreken daarom ook van een 'aanwezigheidsbeleid' in plaats van een afwezigheidsbeleid. Dat is meer dan enkel een woordspeling, het is het logische gevolg van onze manier van werken."

Juiste huishoudhulp bij de juiste klant

alfaThuis hanteert een vrij uitgebreide en strenge selectie- en onthaalprocedure. We doen bij aanwervingen uitgebreide theoretische en praktische proeven die 6 uren duren en waaruit al van bij de opstart feedback en leerpunten volgen. Er volgt nog een onthaalmoment, een introductie en een opstart bij elke klant.

De huishoudhulpen gaan daarna een psychologisch contract aan met de werkgever. Centraal staat hun engagement om hun talent in te zetten voor alfaThuis die op haar beurt zorgt voor een goede ondersteuning en een match met de klant. Dat laatste kan heel concreet zijn.

Typisch voorbeeld zijn de wat oudere mensen die graag een babbeltje slaan met de huishoudhulp. Die mag het bijhorende tasje koffie niet afslaan. Snelheid en efficiëntie in het poetsen zijn dan niet het belangrijkste, een open sociale persoonlijkheid wel. Een heel andere situatie dan bij tweeverdieners die weg zijn als de huishoudhulp werkt.

Iedereen coach

Huishoudhulp zijn is vaak een vrij eenzame job. Elke twee weken neemt iedere huishoudhulp daarom deel aan een vast groepsoverleg met een 10-tal collega's. Deze bijeenkomsten zijn het kloppende hart van de werknemersbetrokkenheid en coaching. De huishoudhulpen leren er veel bij van elkaar. Oplossingen die collega's

aanbrengen, zullen altijd doorleefder zijn en minder als theoretisch ervaren worden. Dat groepsoverleg is een echte investering van ons bedrijf. Reken maar mee. Met onze 100 werknemers hebben we 10 groepen gevormd. Zij komen allen, tijdens de werkuren, tweewekelijks één uur samen. Dat zijn elke maand vele uren dat er niet gepoetst wordt. En dat wil ook zeggen dat een begeleidster anderhalve dag per week met dit groepsoverleg bezig is.

Dalende tussenkomst van de overheid

Het sociale doel mag dan wel centraal staan, de kwaliteit van de dienstverlening moet gegarandeerd zijn en ook het economische plaatje moet kloppen. Dat wordt er niet altijd gemakkelijker op. De invulling van de dienstenchequemaatregel is op financieel vlak gewijzigd voor de werkgever sinds de beginperiode. Of een onderneming veel of weinig begeleiding voorziet, maakt daarbij geen verschil, elk dienstenchequebedrijf krijgt evenveel. Momenteel investeert de overheid 0,0035% van onze omzet in opleiding, zo goed als niks dus. alfaThuis geeft zelf basisopleidingen rond productkennis, poetsmethodes en werkorganisatie, maar ook rond ergonomie en communicatie (met de klant). Door deel te nemen aan projecten kan tijdelijk extra begeleiding voorzien worden waarbij nieuwe methodieken worden ontwikkeld. Maar de huidige begeleiding volhouden, kan eigenlijk niet meer met de nu voorziene middelen. ■

► www.alfathuis.be



**www.blijven
leren.be**



Op zoek naar een opleiding koken of informatica? Of misschien wel een cursus Spaans of boekhouden? Surf dan snel naar de nieuwe website www.blijvenleren.be

In drie eenvoudige stappen vult u in welke opleiding u zoekt. Uw aanvraag wordt automatisch doorgestuurd naar alle relevante opleidingsverstrekkers. Zij contacteren u met uw specifieke aanbod. Voor meer info: conomie@west-vlaanderen.be

Het klikt al jaren tussen ons!



Nog altijd zin om samen met ons uw strategische puzzels te vervolledigen? Maak gerust gebruik van onze uitgediepte kennis en ervaring op het vlak van **regionale en lokale economie, centrumbeheer, detailhandel, toerisme en leisure** en **citymarketing**.

U en WES... dat blijft klikken!



Klare Kijk
door Onderzoek
en Advies

Neem contact met:

Rik De Keyser Bestuurder-directeur	T +32 50 36 71 02 rik.dekeyser@wes.be
Hans Desmyttere Adjunct-directeur	T +32 50 36 71 23 hans.desmyttere@wes.be
Pascal Steeland Senior consultant retail	T +32 50 36 71 47 pascal.steeland@wes.be

Baron Ruzettelaan 33 · BE-8310 Assebroek-Brugge · info@wes.be · www.wes.be

REO Veiling maakt werk van duurzamer produceren

West-Vlaanderen wordt terecht de moestuin van Europa genoemd. REO Veiling Roeselare speelt een belangrijke ambassadeursrol in de ontwikkeling en de profilering van die streekidentiteit. REO boekte vorig jaar een omzet van 178,6 miljoen euro. Een historisch recordcijfer.

REO Veiling is een telersvereniging in de vorm van een coöperatieve vennootschap, gesticht in 1942, die met passie en sterke betrokkenheid dagverse groenten en fruit vermarkt.

De land- en tuinbouwers zijn het gewend om te anticiperen op de vier seizoenen die elkaar afwisselen. Maar de grilligheid van de weersomstandigheden doorheen 2010 in gans Europa heeft bewezen dat een agrarisch bedrijf exploiteren helemaal geen vanzelfsprekendheid is.

In een teelttechnisch moeilijk 2010 met een late inzaai, vertraagde groei en bijzonder lastige oogst zijn de producenten van de REO Veiling erin geslaagd om permanent een kwaliteitsvol product in voldoende volumes in de markt te zetten. De REO Veiling boekte vorig jaar de hoogste omzet ooit: **178,6 miljoen euro**, een omzetgroei met **27%** in vergelijking met 2009. De aanvoer bleef met 39 miljoen verpakkingen ongeveer op hetzelfde niveau. Deze cijfers bevestigen expliciet dat West-Vlaanderen een gezegende regio is om aan land- en tuinbouw te doen.

TAAIE 'FLANDRIENS'

West-Vlaanderen heeft inderdaad ook in 2010 haar sterke reputatie van "de moestuin van Europa" verstevigd. Een belangrijke factor daarbij was het grote engagement van de REO-producenten die als "Flandriens" in weer en wind met vakmanschap, taaiheid en doorzettingsvermogen dagelijks bezig waren met pasklare antwoorden te bieden op de veranderende markteisen. Die marktfragen binnen de voedingssector reiken tegenwoordig verder dan een

luid pleidooi voor een onbesproken kwaliteit tegen een aanvaardbare prijs. Voor de hedendaagse consument is een begrip als duurzaamheid steeds belangrijker. De consument anno 2011 is zich hoe langer hoe meer bewust van de wereld om hem heen en de verantwoordelijkheid die we er samen voor dragen.

HOGERE VERSNELLING

Ook de REO Veiling is ervan overtuigd dat duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen een steeds grotere rol zal spelen binnen de economische globalisering. De economische kernwaarde van duurzaamheid vertaalt de REO Veiling in haar coöperatief ondernemersmodel als hefboom om met kwaliteitsvolle groenten en fruit naar de markt te gaan tegen een eerlijke en correcte prijsvorming. De ecologische pijler van duurzaamheid geeft de REO Veiling concreet vorm in onder meer de aanmoediging en ondersteuning van het "cradle to cradle"-principe. Het hergebruik van de reststromen uit andere sectoren, zoals de intensieve veehouderij, zorgt in elk geval voor een verminderd gebruik van kunstmeststoffen in de provincie. De sociale component van duurzaamheid onderschrijft de REO Veiling vol overtuiging met haar brede ondersteuning van de familiale land- en tuinbouwbedrijven in hun ontwikkeling. Duurzaamheid blijft inderdaad geen dode letter in de REO Veiling. In 2011 wil de REO Veiling nog een versnelling hoger schakelen in haar duurzaamheidsverhaal. Nieuwe initiatieven staan op stapel en bestaande veilingprojecten worden verder uitgediept.



proef *al onze smaken*



West-Vlaamse economie bloesemt in het voorjaar

Analyse van het verloop van de sociaaleconomische indicatoren en de conjunctuur in West-Vlaanderen¹

Nele Depestel • dienst Economie, provincie West-Vlaanderen

De West-Vlaamse conjunctuur kent een positieve trend. Bijna zonder uitzondering evolueren conjunctuurgevoelige sociaaleconomische indicatoren gunstig. In wat volgt vatten we de conclusies voor de geanalyseerde indicatoren samen.

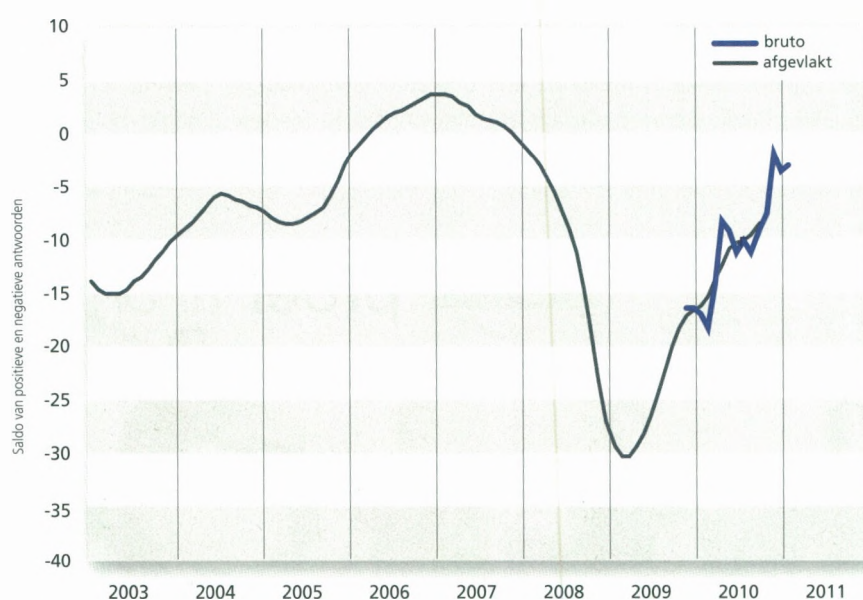
De **synthetische conjunctuurcurve** voor West-Vlaanderen bereikte in januari 2011 een waarde van -3,3, wat meer dan 14 basispunten beter is dan één jaar eerder (zie **figuur 1**). De afgevlakte curve is duidelijk opwaarts gericht.

De evolutie van de andere indicatoren die het **producentenvertrouwen** weerspiegelen, spreekt voor zich. In de eerste elf maanden van 2010 waren er in West-Vlaanderen 7,4% meer **starters** dan in dezelfde periode van 2009. In 2010 waren er in West-Vlaanderen globaal 10,5% minder **faillissementen** dan in 2009, er gingen 10,8% minder **jobs verloren** als gevolg van deze faillissementen. De tijdelijke werkloosheid daalde in 2010 in onze provincie met maar liefst 25,8% ten opzichte van 2009. Deze grote gemiddelde afname is het gevolg van een geleidelijke verbetering van de evolutie van de **tijdelijke werkloosheid** maand na maand. Ook de **omzet**, **uitvoer** en investeringen

evolueerden gunstig in 2010. De omzet van de grote ondernemingen met zetel in West-Vlaanderen steeg met 7,5% in de periode januari-november van 2010 ten opzichte van dezelfde periode van 2009; de uitvoer steeg met 9,5%. De investeringen van diezelfde ondernemingen stegen slechts met 1,4%, maar deze kleine stijging is de resultante van afnemende investeringen op jaarbasis in de eerste helft van 2010 en geleidelijk groeiende investeringen daarna.

Ook de **arbeidsmarktindicatoren** stemmen hoopvol. In 2010 noteerden we globaal gezien een lichte toename met 0,8% van het aantal **niet-werkende werkzoekenden** in West-Vlaanderen, maar ook hier verbergt dit gemiddelde een geleidelijke verbetering in de loop van 2010. In januari 2011 was er een afname met 8,2% van het werkloosheidscijfer. Dezelfde trend deed zich voor bij de **jeugdwerklozen**: hun aantal daalde uiteindelijk miniem in 2010, namelijk met 0,9%; in januari

Figuur 1
Synthetische conjunctuurcurve voor West-Vlaanderen



BRON: NBB, verwerking: dienst Economie, provincie West-Vlaanderen.

2011 was er een afname met 10,8%. De evolutie van de jeugdwerkloosheid werd vanaf juni 2010 gunstiger dan de evolutie van de totale werkloosheid. De VDAB ontving voor West-Vlaanderen in 2010 maar liefst 19,1% meer werkaanbiedingen binnen het Normaal Economisch Circuit (NEC) dan in 2009. Het aantal openstaande **werkaanbiedingen** lag 27% hoger. De evolutie in januari 2011 was voor beide indicatoren nog gunstiger dan de gemiddelde evoluties in 2010.

Tot slot bekeken we ook de indicatoren van het **consumentenvertrouwen**. Cijfers over het aantal **vergunde woningen**

waren bij opmaak van dit overzicht slechts beschikbaar tot en met oktober. Het aantal woningen waarvoor een vergunning werd afgeleverd, kende in West-Vlaanderen een enorme boost midden 2010. Hierdoor lag het aantal vergunde nieuwbouwwoningen in de eerste tien maanden van 2010 maar liefst 41% hoger dan in de eerste tien maanden van 2009. Het aantal renovatiewoningen waarvoor een vergunning werd afgeleverd, steeg met 14,7%. Deze grote toenames zullen hun effect op het aantal begonnen woningen niet missen. De **omzet in de kleinhandel** lag in de periode januari-november 5,4% hoger in 2010 dan in 2009. Om af te sluiten vermelden we

nog dat het **aantal inschrijvingen van nieuwe personenwagens** in 2010 in West-Vlaanderen steeg met 13,7% ten opzichte van 2009 en met 3,6% ten opzichte van het vorige salonjaar 2008. ■

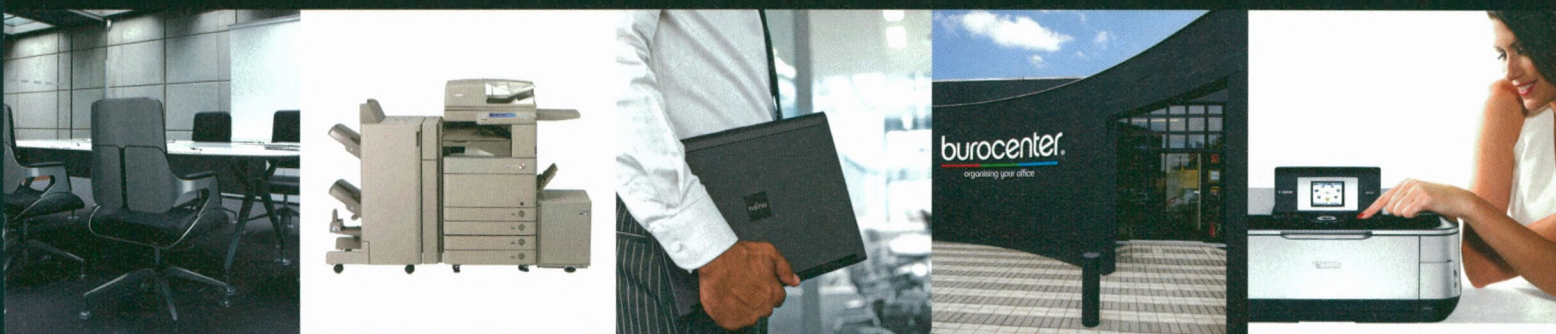
¹ Opmaak einde februari 2011

► De volledige analyse kunt u terugvinden op de website :
www.west-vlaanderen.be/persberichten
www.west-vlaanderen.be/economie

► Meer info:
 dienst Economie
nele.depestel@west-vlaanderen.be of
 050 40 73 51

burocenter®

organising your office



print & copy furniture informatics

www.burocenter.be

Lieven Bauwensstraat 15 • 8200 Brugge • Tel. 050 32 04 08 • Fax 050 31 19 12

toonzaal elke werkdag open van 8u45 tot 12u00 & van 13u30 tot 17u30 (vrijdag tot 17u00)

Metagenics investeert en schept banen in Oostende

Producent van voedingssupplementen Metagenics Europe investeerde een half miljoen euro in een nieuwe menginstallatie in zijn fabriek in Oostende.

Deze operatie gebeurde in het kader van zijn gestage groei en Europese ambities. Het Amerikaanse Metagenics (opvolger van Bio Dynamics) is een gevestigde waarde in de markt van voedingssupplementen op wetenschappelijke basis. Die worden in ons land uitsluitend via de apotheken verdeeld. Het bedrijf is wereldwijd actief maar bedient de volledige Europese markt (met inbegrip van het Midden-Oosten) vanuit zijn vestiging Metagenics Europe in Oostende. Daar worden meer dan 800 verschillende voedingssupplementen geproduceerd waaronder Eskimo (omega-3 vetzuur), MetaRelax (magnesiumsupplement) en Probiactiol. De Belgische vennootschap was in 2009 goed voor een omzet van 17,2 miljoen euro.

De jongste jaren kende het bedrijf in Oostende een gestage groei met een omzetstijging van meer dan 10% per jaar. Dat resulteerde in circa dertig extra aanwervingen over de voorbije 2 jaar waardoor de totale tewerkstelling einde 2010 opklimde naar 109 medewerkers. In de komende jaren verwacht



de onderneming een verdere aangroei van de arbeidsplaatsen. Metagenics manifesteert zich als een belangrijke groeipool van de Oostendse economie.

► www.metagenics.eu

V-Market: nieuw winkelcentrum in Brugge

Het Brugse stadsbestuur gaf groen licht voor de realisatie van een nieuw winkelcentrum op de Oude Veemarkt te Sint-Pieters-Brugge.

Het project V-Market beoogt de bouw van 12 handelszaken waarvan 9 met een gemiddelde grootte van 1.000 m² en 3 kleinere van ongeveer 600 m². De winkels krijgen een gemeenschappelijke parking via een binnenstraat die aansluit met enkele bestaande handelszaken waaronder Aldi, Colruyt, Dreamland en het Brugse Slachthuis.

Het project voorziet twee bouwblokken met telkens één bouwlaag. Het winkelcentrum biedt ook 260 autoparkeerplaatsen en 274 fietsenstallingen voor de bezoekers en 57 autoparkeerplaatsen voor de werknemers van de winkels.

In het midden van het project komt een verkeersvrij rust- en activiteitenplatform. De architectonische vormgeving zorgt voor eenheid van het winkelcentrum dat einde dit jaar zichtbaar moet zijn. V-Market omvat een investering van 10 miljoen euro en wordt gerealiseerd door Groep Vanhee uit Oostkamp onder leiding van ondernemer Franky Vanhee.



Uw nieuws in deze rubriek?

Bent u een West-Vlaamse onderneming of gemeente en heeft u interessant nieuws?

Productie-uitbreiding bij Morubel genereert 25 jobs



Seafoodspecialist Morubel versterkt zijn diepvriesproductie in Oostende en dat levert 25 extra productiemedewerkers op. Morubel nv, dat deel uitmaakt van de Nederlandse Heilploeg Group, behandelt en verpakt warmwatergarnalen onder andere afkomstig van de eigen vangstbedrijven in Suriname en Guyana. Afnemers zijn de voedingsindustrie en de grote distributieketens.

Morubel is de grootste leverancier van diepvriesgarnalen in Europa met belangrijke afzetmarkten in de Benelux, Zuid-Europa en Duitsland. De firma was in 2010 goed voor 110 vaste medewerkers en 40 uitzendkrachten. Heilploeg besliste om, in het kader van een doorgedreven specialisatie binnen de groep, de gehele diepvriesproductie van Nederland naar Oostende over te brengen. In 2010 produceerde de fabriek in Oostende 11 miljoen kg garnalen. In 2011 stijgt dat volume met 5 miljoen kg extra waardoor de omzet opklimt naar 90 miljoen euro. In het kader van deze uitbreiding start Morubel met een weekendploeg.

Vlaamse Visveiling bundelt vismijnen van Zeebrugge en Oostende



Zeebrugse Visveiling nv en Exploitatie Vismijn Oostende nv, de uitbaters van de twee grootste visveilingen aan onze kust, stonden de jongste jaren zwaar onder druk vanwege de crisis in de visserijsector. Na een hevige concurrentieslag en na diverse bemiddelingsrondes van het provinciebestuur en gouverneur Paul Breyne, staken ze de onderlinge strijd. Ze bundelen hun krachten in een overkoepelende structuur. Zeebrugse Visveiling wijzigt zijn naam in **Vlaamse Visveiling (VLV)** en neemt het handelsfonds en de medewerkers van de Oostendse vismijn over. Tegelijk engageert VLV zich voor de bouw van een nieuw vismijncomplex in Oostende tegen 2015.

De Vlaamse Visveiling verhandelde in 2010 16,5 miljoen kilo vis (aangevoerd door zeventig vaartuigen), goed voor een omzet van 70 miljoen euro met een team van een 100-tal medewerkers. Het visvolume (50% is tong) wordt afgenomen door een 160-tal groothandelaars, traders en verwerkers. Hiermee is de tandem Zeebrugge-Oostende, gemeten volgens omzet, de vijfde grootste visveiling in Europa. VLV investeert in een nieuw elektronisch veilingssysteem dat in de drie visserijhavens Oostende, Zeebrugge en Nieuwpoort zal gebruikt worden. De kleine visveiling van Nieuwpoort zal naar verluidt op termijn mee opgaan in een fusie met de VLV.

Syntra West opent opleidingscentrum voor technisch onderhoud in Kortrijk

In samenspraak met de bedrijfswereld opende Syntra West in januari 2011 in Kortrijk haar opleidingscentrum voor onderhoudstechnici onder de naam "Center of Excellence Industrial Mechanical Maintenance".

Het centrum werd uitgebouwd dankzij Europese steun vanuit het Interreg North Sea Programma in het kader van het PoYo-project. PoYo staat voor 'The Port is Yours' en is een samenwerkingsverband met internationaal erkende trainingsorganisaties uit Nederland, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. De bedoeling is de samenwerking te stimuleren tussen de industrie en de opleidings- en onderzoeksinstituten. In het nieuwe centrum biedt Syntra West gespecialiseerde opleidingen aan voor onderhoudstechnici van alle niveaus, gevorderd of niet.

Technisch docent Hendrik Lefebvre: "Wij richten ons hiervoor zowel naar de technisch onderlegde onderhoudstechnicus als naar de onderhoudsmanager die niet alleen geïnteresseerd is in de ontwikkeling van technische competenties maar ook de leidinggevende kwaliteiten wil aanscherpen. We hebben de nieuwste materialen. Wie hier les komt volgen, zal zich bewust zijn van de modernste technieken die toegepast worden in vooruitstrevende bedrijven. We zijn ook in staat om met onze knowhow naar de bedrijven toe te gaan. Het is dus een praktische opleiding met veel toegevoegde waarde."

Machines worden complexer en er zijn hoge kwaliteitseisen.



Het onderhoud van het machinepark is dan ook heel belangrijk voor de bedrijven. Er moet een goed evenwicht zijn tussen productie en onderhoud. Dit nieuwe initiatief van Syntra West is belangrijk voor de bedrijven want er is een acuut tekort aan technici. Scholen gaan vaak niet diepgaand genoeg. Veel van de afgestudeerde jongeren hebben die extra opleiding nodig.

Algemeen Directeur van Syntra West Johan De Neve: "Dit is een materialisering van het netwerk dat we uitbouwen. Hiermee willen we de bedrijven in de regio in de best mogelijke omstandigheden bijstaan."

» www.syntrawest.be



WES bevraagt de gebruikers van dienstencheques



WES voert in opdracht van vier grote West-Vlaamse dienstenchequebedrijven een anonieme enquête bij hun klanten. De bedoeling is een zicht te krijgen op hoe de gebruiker van dienstencheques de kwaliteit van de dienstverlening van deze dienstenchequebedrijven beoordeelt. Tegelijk peilen we naar een aantal algemene modaliteiten rond het gebruik van dienstencheques.

Het is de eerste keer dat een professionele klantenbevraging op deze schaal in West-Vlaanderen gebeurt binnen de jonge maar snel groeiende sector van de dienstenchequebedrijven.

Eind maart zal een steekproef van klanten van de vier bedrijven een uitnodiging krijgen om deel te nemen aan de enquête. De resultaten van de klantenbevraging worden in mei 2011 verwacht.

Voor meer informatie contacteer

Tanja Termote via: tanja.termote@wes.be

Onderzoek naar het reisgedrag van de Belgen in 2010

WES brengt het reisgedrag van de Belgische bevolking op een wetenschappelijk verantwoorde wijze duidelijk in kaart en volgt dit continu op. Hiermee reiken we de hele toeristische sector een betrouwbaar beleidsinstrument aan, dat toelaat de eigen marktpositie te evalueren en een passende marketingstrategie uit te bouwen binnen een evoluerende reismarkt.

Concreet streven we een drievoudig doel na:

- het opvolgen van de evolutie van de grootte van de Belgische reismarkt in het algemeen en van diverse marktsegmenten in het bijzonder. De gegevens van het onderzoek worden geëxtrapoleerd naar aantal reizen, aantal overnachtingen en toeristische bestedingen van de volledige Belgische bevolking;
- het opvolgen van de evolutie van de kenmerken van de Belgische reismarkt (bestemming, logies- en transportkeuze, reisorganisatie, ...);

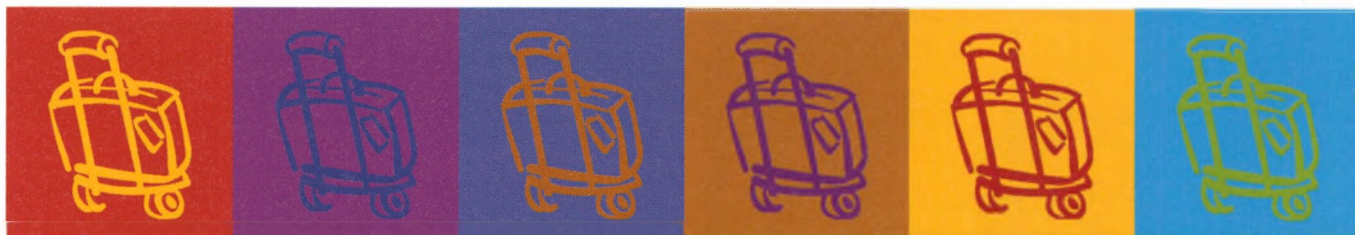
- het opvolgen van de evolutie van het beslissingsproces en de onderliggende motivaties (reservatieperiode, gebruik van het internet en sociale media, ...).

Deze nationale consumentenenquête naar het reisgedrag van de Belgische bevolking is reeds het zestiende onderzoek dat WES rond dit thema organiseert, sinds het midden van de jaren 60. Het onderzoek vindt sinds 1982 plaats volgens hetzelfde basisstramien zodat de continuïteit en de vergelijkbaarheid van de gegevens worden gewaarborgd. Met dit nieuwe onderzoek kunnen we dus trends onderscheiden over bijna 30 jaar.

Voor meer informatie contacteer

Rik De Keyser via: rik.dekeyser@wes.be

Anne Verhaeghe via: anne.verhaeghe@wes.be



Reisgedrag van de Belgen 2010

› WES zoekt herbestemming voor de Citadel van Diest

De Citadel is een belangrijk beeldbepalend en beschermd monument in Diest. De site, die nu nog een militaire functie heeft, ligt bovendien pal tegen het centrum van de stad. Wanneer zij vrijkomt kan ze een enorme impact hebben op de toekomstige ontwikkeling van de stad Diest.

Samen met haar partners MOPurbandesign en CLUSTER Landscape onderzoekt WES de mogelijkheden voor een herbestemming van de Citadel. Op dit moment wordt de mogelijke inplanting van een jeugdverblijfcentrum op de site afgetoetst. Ook commerciële, residentiële en culturele functies worden overwogen. Vanzelfsprekend gebeurt de nieuwe invulling met respect voor de bestaande erfgoed- en natuurwaarden.

Dit onderzoek loopt in opdracht van de provincie Vlaams-Brabant en de stad Diest.

› Voor meer informatie contacteer

Lieselot Denorme via lieselot.denorme@wes.be of
Christiane Gunst via christiane.gunst@wes.be



› Visievorming rond rol detailhandel in de stadsvernieuwing van Geel



De stad Geel vroeg WES om een visie te formuleren omtrent een uitbreiding van het detailhandelsapparaat in het kader van belangrijke projecten in het stadscentrum. De kernvraag is of de verdere uitbreiding van het detailhandelsapparaat een economisch draagvlak heeft.

De detailhandelsstudie van de provincie Antwerpen vormt het vertrekpunt van de analyse van vraag en aanbod en wordt aangevuld met expertinterviews en met een ruimtelijk-functionele analyse met focus op de projectgebieden. Rekening houdend met de potentiegebieden wordt een visie gevormd over de gewenste rol en uitstraling van het detailhandelsapparaat. In deze visie zit de ambitie van Geel met betrekking tot het winkelgebied. Vervolgens wordt een berekening gemaakt van de marktruimte en wordt de gewenste invulling van het winkelgebied op deze sites onderzocht. WES zal ook aangeven wat de prioriteit is inzake de ontwikkeling van de verschillende gebieden.

WES verleent ook advies rond de integratie van de nieuwe projecten binnen het bestaande detailhandelsapparaat.

› Voor meer informatie contacteer

Pascal Steeland via pascal.steeland@wes.be
T +32 50 36 71 47

WES meet de impact van Brugge Centraal

Tot eind januari 2011 liep in Brugge het stadsfestival Brugge Centraal. In opdracht van Brugge Plus meet WES de impact van dit grootschalige culturele evenement.

In het onderzoek naar de impact van Brugge Centraal hebben we zowel de bezoekers in de binnenstad als de bezoekers aan de twee hoofdtentoonstellingen namelijk: "Van Eyck tot Dürer" en "Luc Tuymans: een visie op Centraal-Europa" bevraagd.

In dit onderzoek gaan we onder meer na wie deze bezoekers zijn, welke activiteiten ze in Brugge ondernemen, in welke mate ze speciaal voor het stadsfestival Brugge Centraal zijn gekomen en hoeveel ze besteden in de stad. Dit laat ons toe de economische, culturele en toeristische impact van Brugge Centraal te bekijken.

Voor meer informatie contacteer
Anne Verhaeghe via: anne.verhaeghe@wes.be



BČ
BRUGGE
CENTRAAL



KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN
Kulak



Bachelor in de rechten werkstudentenprogramma

Combineer werk, gezin en studie
en behaal een volwaardig diploma

Als werkstudent een bachelordiploma in de rechten behalen? Het kan!

Steeds meer mensen kiezen ervoor om verder te studeren tijdens hun beroepsloopbaan. Rechten is een veel gekozen richting, omdat meer en meer aspecten van de samenleving juridisch geregeld worden.

De rechtsfaculteit van de KU Leuven en Kulak maakt het vanaf academiejaar 2010-2011 mogelijk om via een aangepast programma en in combinatie met werk en gezin, het diploma van Bachelor in de rechten te behalen.

Het nieuw traject leidt tot een volwaardig academisch bachelordiploma. De eindtermen zijn dus identiek aan die in de opleiding voor reguliere studenten, maar de methodologie en de vorm zijn aangepast aan de behoeften van studenten die een mogelijkheid zoeken om studeren te combineren met werk en gezin.

Het programma is opgebouwd vanuit de filosofie dat de student zoveel mogelijk vrij moet kunnen bepalen waar en wanneer hij studeert. Als werkstudent kun je tijdens de momenten van zelfstudie rekenen op aangepaste begeleiding in een innovatief opleidingsprogramma dat gebaseerd is op een combinatie van e-learning en een beperkt aantal contacturen.

De faculteit maakt gebruik van de mogelijkheden van moderne onderwijstechnologie en een uitgebreid aanbod aan hulpmiddelen. Met lesopnames, digitale klassen en gebruik van elektronische leerplatformen kun je rekenen op deskundige ondersteuning, terwijl verplaatsingen tot een minimum beperkt worden. Zo beschik je over meer tijd om de leerstof op eigen tempo te verwerken.

De opleiding wordt georganiseerd door de Leuvense rechtsfaculteit en gecoördineerd vanuit Kulak. Ze is dan ook toegankelijk voor studenten in heel Vlaanderen.

Meer informatie vind je op <http://www.kuleuven-kortrijk.be/nl/Onderwijs/Onderwijsaanbod/Rechten>

Op 7 mei 2011 is er ook een infomarkt op de campussen, waar de geïnteresseerden voor de werkstudentenopleiding meer info kunnen krijgen.

Faculteit Rechtsgeleerdheid





REO VEILING

www.reo.be

Reo | Oostnieuwkerksesteenweg 101
B-8800 Roeselare
Tel. 051 23 12 11 | Fax 051 23 12 89
info@reo.be

Proef al onze smaken

600 ton verse en gezonde groenten en fruit. Dat is de dagelijkse aanvoer op de REO Veiling Roeselare, een grote Belgische veilingcoöperatie. Hier worden meer dan 60 verschillende groente- en fruitsoorten verhandeld, die met passie geteeld worden door bijna 3000 ledenvennoten. Deze kwaliteitsproducten vinden onder optimale omstandigheden hun weg naar de consument. Voedselveiligheid, duurzaamheid en smaak staan hierbij op de eerste plaats.





Complementary impact analysis of earn-back effects of the service vouchers system in Belgium



PwC heeft in opdracht van beroepsorganisatie Federgon, die ook de dienstencheque-bedrijven vertegenwoordigt, een onderzoek uitgevoerd naar het globale terugverdien-effect van de dienstencheques. Blijkt dat het systeem van de dienstencheques de Belgische overheid meer oplevert dan eerder werd aangenomen.

Auteur: PricewaterhouseCoopers
Uitgave: Federgon, 2010

Opleidingsfonds dienstencheques: evaluatierapport 2008-2009



Het opleidingsfonds is een initiatief van de federale regering dat tot doel heeft de inzetbaarheid van dienstenchequewerknemers te verhogen door erkende dienstencheque-ondernemingen toe te staan een gedeeltelijke terugbetaling van hun opleidingskosten te bekomen. In dit rapport vindt u een kwantitatieve analyse van het opleidingsfonds voor de periode van 1 juli 2008 tot 30 juni 2009.

Auteur: Commissie Opleidingsfonds Dienstencheques
Uitgave: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2010
Te downloaden op de site van de Studiedienst van de Vlaamse Regering of via het Kennisplatform Economie

Bomen groeien niet tot in de hemel: de werkelijke kostprijs van de dienstencheques



Uit dit rapport blijkt dat de expansie en de verdere toename van de dienstencheques zowel bruto als netto, een aanzienlijke kost uitmaakt voor de overheid. Met het voortduren van de economische crisis wordt de budgettaire marge des te nijpender. Zoals bomen niet tot in de hemel groeien, moet de overheid meer en meer keuzes maken omtrent haar prioriteiten.

Auteurs: Jozef Pacolet, Frederic De Wispelaere, Sofie Cabus
Uitgave: HIVA Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving, 2010
ISBN 978-90-5550-474-9
Te downloaden op de site van HIVA of via het Kennisplatform Economie

Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2009



De kwaliteit van de tewerkstelling, de kostprijs van het stelsel van de dienstencheques, toestand anno 2009, alsook de evolutie van het systeem sinds de opstart komen in deze publicatie aan bod. Hoe is de socio-economische positie van de werknemer in de kwartalen vóór en na de tewerkstelling in het dienstenchequesysteem? Een aantal beleidspistes worden in kaart gebracht en geanalyseerd naar haalbaarheid, mogelijke effecten en voor- en nadelen voor de verschillende actoren in de sector.

Auteur: Stephanie Devisscher (et al.)
Uitgave: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2010
Te downloaden op de site van FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg of via het Kennisplatform Economie

Ook zeker het lezen waard:

- **Tewerkstellingsinitiatieven voor kansengroepen in West-Vlaanderen: cijfermateriaal 2003-2007**
Auteur: Ilse Van Houtteghem
Uitgave: POM West-Vlaanderen, 2009
- **Sociale economie: maatschappelijke winstmaximalisatie: de balans van 12 praktijkvoorbeelden**
Auteur: Geert Jaspers (red.)
Uitgave: VOSEC, 2010
- **Naar een monitoring voor de sociale economie in Vlaanderen**
Auteurs: Wim Van Opstal en Eva Deraedt
Artikel in Over.Werk nr. 3/2010, p. 37-50
- **De toekomst van de dienstencheque: zorg op krediet**
Auteur: Harold Polis
Artikel in Weliswaar.be nr. 96/2010, p. 6-9

Nieuwsgierig naar meer?

Onze volledige catalogus vindt u op
www.kennisplatformeconomie.be

Zoeken via trefwoord 'Dienstencheques' biedt u de mogelijkheid om ook andere boeken en artikels hierover te vinden

U kunt de boeken en artikels ter plaatse raadplegen in de bibliotheek. Contacteer hiervoor Brigitte Declerck via bibliotheek@wes.be of 050 36 71 08.

Een cheque staat sjiek

Stephan Janssens • Ernst & Young Tax Consultants

Sinds een jaar of 10 worden we om de oren geslagen met allerhande soorten cheques. Maaltijdcheques, geschenkcheques, ecocheques enz. Fiscaal is de ene cheque de andere echter niet.

De maaltijdcheque

De oudgediende van de reeks is de maaltijdcheque. De cheque diende aanvankelijk om personeelsleden toe te laten een sociale maaltijd te kopen in het eigen bedrijfsrestaurant maar geleidelijk aan evolueerde het tot het elektronisch betaalinstrument dat we vandaag kennen. Als alle voorwaarden voldaan zijn (en die hebben dan te maken met de hoogte van de bijdrage van de werknemer en de werkgever) dan is deze cheque niet belastbaar voor de werknemer. De werkgever kan van zijn bijdrage maar 1 EUR aftrekken.

Geschenkcheques

Geschenkcheques worden door de werkgever geschonken aan een personeelslid naar aanleiding van een bijzondere gebeurtenis in het leven of de carrière van de werknemer. De cheque is een vervanging van het échte geschenk dat wel eens wordt gegeven naar aanleiding van een geboorte bij of het huwelijk van de werknemer of ook wanneer de werknemer een aantal jaren in dienst is.

De cheque is niet belastbaar voor de genietter en toch aftrekbaar voor de werkgever mits bepaalde voorwaarden worden nageleefd. Die voorwaarden betreffen dan veelal de hoogte van de vergoeding.

Ecocheques, cultuurcheques en sportcheques

Ecocheques, cultuurcheques en sportcheques sluiten weer korter aan bij het

stelsel van de maaltijdcheques. Ze zijn niet belastbaar voor de genietter en niet aftrekbaar voor de werkgever. Ook hier moet u rekening houden met een hele reeks voorwaarden. Naast voorwaarden omtrent de levensduur van de cheque en de hoogte van het bedrag, zijn er hier ook striktere regels over de manier waarop je ze kan uitgeven.

Deze cheques zijn politieke verwezenlijkingen ter sturing van ons koopgedrag. De ecocheques willen ons uiteraard aanzetten om milieuvriendelijke producten te kopen, de cultuur- en sportcheques moeten gezien worden als een ondersteuning van de betrokken sectoren.

PWA-cheques

De voorgaande cheques zijn cheques die de werkgever aan zijn personeel geeft. U kan ze dus enkel verwerven als u werknemer of bedrijfsleider bent. Een natuurlijk persoon kan ze niet voor zichzelf verwerven.

PWA-cheques, en hierna ook de dienstencheques, koopt u als particulier om er dan achteraf de betrokken diensten mee aan te schaffen.

PWA staat voor "Plaatselijk WerkgelegenheidsAgentschap". Het gaat om vzw's opgericht door één of meerdere gemeenten met als doel om in samenwerking met de RVA werklozen tewerk te stellen in jobs die maar moeilijk ingevuld geraken.

De werkloze heeft een arbeidsovereenkomst met het agentschap en het agentschap verkoopt als het ware haar diensten via cheques. Dergelijke cheques kunnen enkel aangekocht worden door natuurlijke personen (ook zelfstandigen), vzw's, plaatselijke overheden en onderwijsinstel-

lingen. Bedrijven kunnen ze niet kopen.

De aard van die diensten is ook beperkt: voor natuurlijke personen gaat het dan veelal om vormen van huishulp, voor vzw's kan het bijvoorbeeld gaan om administratieve hulp en klein tuinonderhoud, ...

De afnemer koopt de cheques en betaalt de werkloze ermee. De werkloze wisselt ze in en krijgt daar dan een belastingvrije vergoeding voor, bovenop de werkloosheidsvergoeding.

De particulier die de cheques gebruikt, krijgt er een belastingvermindering op, aan het zogenaamde verbeterde gemiddelde tarief (dus min of meer de gemiddelde aanslagvoet) met als minimum 30% en als maximum 40%. Het totaalbedrag waarop de vermindering wordt toegepast, mag echter niet meer bedragen dan 2.560 EUR (aangifte 2012, voor aangifte 2011 is het 2.510 EUR). Gehuwden en wettelijk samenwonenden kunnen elk tot deze grens gaan maar ze mogen de sommen niet vrij verdelen onder hun beiden. Ze worden verdeeld op basis van het belastbaar inkomen.

Noteer dat deze grens van 2.560 EUR niet alleen ingevuld wordt met PWA-cheques. Ook dienstencheques vallen onder dezelfde grens.

Dienstencheques

Dienstencheques lijken naar hun principe heel sterk op PWA-cheques. Maar er zijn toch enkele belangrijke verschillen.

Een dienstencheque wordt uitgegeven door een erkende onderneming. De klant koopt zijn diensten dus bij een

privéonderneming. De persoon die de toegelaten taken komt doen, is een werknemer van deze onderneming. De cheques koopt u bij Sodexho, de enige onderneming die dit soort cheques mag produceren en u betaalt met die cheques de werknemer die de dienst levert.

Enkel natuurlijke personen kunnen dienstencheques kopen en uitgeven. De diensten die u ermee kunt kopen zijn zogenaamde buurtdiensten zoals schoonmaken, wassen, strijken, boodschappen doen, begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit, ... Gewesten kunnen daar nog andere diensten aan toevoegen.

Een cheque kost tegenwoordig 7,50 EUR en u mag er maximaal 500 kopen. Per gepresteerd uur wordt er 1 cheque overhandigd. De aangekochte cheques blijven 8 maanden geldig.

Op het bedrag dat werd uitgegeven aan dienstencheques krijgt de belastingplichtige een belastingvermindering van 30% (de PWA-cheque geeft u recht op een belastingvermindering tussen 30% en 40%). Het bedrag waarop de vermindering wordt toegepast, mag niet meer bedragen dan 2.650 EUR per belastingplichtige (grens die geldt voor PWA-cheques en dienstencheques samen).

Sinds enkele jaren kan de belastingvermindering van de dienstencheque ook terugbetaald worden (we spreken dan van een belastingkrediet). Immers, indien de verschuldigde belasting zeer laag is (bijvoorbeeld iemand met een vervangingsinkomen, pensioen, ...), kan het gebeuren dat de belastingvermindering niet wordt toegepast omdat er onvoldoende belastingen zijn. In dat geval kan het gedeelte van

de belastingvermindering dat niet werd toegepast, terugbetaald worden. Er is geen belastingkrediet voor PWA-cheques.

Voordelig maar complex

Het staat vast dat via de belastingvoordelen voor cheques, de wetgever sturing kan geven aan het uitgavenpatroon van consumenten. Dit vormt een belangrijk instrument voor de ondersteuning van sectoren zoals cultuur en sport. En het is zeer zeker ook een hefboom voor tewerkstelling. Maar ondertussen lijkt het wel dat we een stap terugzetten in de evolutie naar elektronische betalingen. Naast briefjes van 5, 10, 20 ... EUR hebben we er tegenwoordig ook steeds meer van 4,99 EUR, 0,03 EUR, 7,50 EUR... En dit "nieuwe" geld krijgt u dan belastingvrij ... of niet. Of met een belastingvermindering ... of niet. ■

Event Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Duurzaam = gewoon doen!

31 maart 2011 • Kortrijk Xpo

Dit event is jouw unieke kans om...

Schrijf nu in via
www.mvo-event.be

Ticketprijs
40 euro

- ... meer dan 60 beursstands over duurzame producten en diensten te bezoeken
- ... een keuze te maken uit 40 inspirerende workshops, cases en initiaties
- ... Michael Braungart persoonlijk te ontmoeten tijdens zijn signeersessie
- ... de MVO-filosofie van Herman Wijffels te leren kennen
- ... Yves Leterme bezig te horen over duurzaam ondernemen
- ... alles te leren over duurzaam koken en nog te proeven ook
- ... de lancering van de nieuwe Lexus CT 200h hybride bij te wonen
- ... een dag te beleven die je inspireert voor de rest van je leven



Colofon

De artikelen in West-Vlaanderen Werkt zijn niet noodzakelijk de weergave van officiële standpunten van WES. Bij naamvermelding verschijnt de bijdrage onder de verantwoordelijkheid van de auteur.

Reproductie van of verwijzing naar één van de artikelen mag uitsluitend met correcte vermelding van auteur en bron en mits het bezorgen van een kopie aan de redactie.

Beschermcomité

Paul Breyne, gouverneur
voorzitter WES
prof. em. dr. Olivier Vanneste, eregouverneur
Dirk De fauw, Guido Decorte, Bart Naeyaert,
Gunter Pertry, Marleen Titeca-Decraene,
Patrick Van Gheluwe,
leden van de deputatie

Redactiecomité

Voorzitter: prof. dr. Norbert Vanhove
Rik De Keyser, Hans Desmyttere,
Tanja Termote, Lieselot Denorme,
Brigitte Declerck, Jens Vannieuwenhuysse,
Marie Van Loooveren, Pascal Steeland,
Lode Vanden Bussche

Coördinatie en eindredactie

Jan Bart Van In

Verantwoordelijke uitgever

Norbert Vanhove
Krakkestraat 3, 8200 St.-Andries (Brugge)

Advertentiewerving

Jan Bart Van In
tel. 050 36 67 78 - fax 050 36 31 86
e-mail: jan.vanin@wes.be

Opplage: 4.400 exemplaren

Redactie

WES vzw
Baron Ruzettelaan 33
8310 Brugge-Assebroek
tel. 050 36 71 36
fax 050 36 31 86
BTW BE 408 382 668
E-mail: redactie@wes.be
www.westvlaanderenwerkt.be

Ontwerp lay-out: WES
Drukkerij: Goekint Graphics,
Oostende
Foto cover: Plus Home Services



Lid van de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers

West-Vlaanderen Werkt wordt gedrukt op houtvrij en milieuvriendelijk gebleekt papier.

ISSN=1374-6235

'West-Vlaanderen Werkt'

West-Vlaanderen Werkt is een uitgave van WES vzw.

In elk nummer brengen wij:

- sociaaleconomisch nieuws met speciale aandacht voor West-Vlaanderen;
- wetenschappelijk onderbouwde artikelen en actuele informatie voor privaat en publiek management.

Abonnement

Een jaarabonnement 2010 is gratis.
Het tijdschrift 'West-Vlaanderen Werkt' verschijnt viermaal per jaar.
Registreren kan via de website van WES: www.wes.be

Wet op de privacy van 8/12/1992

'West-Vlaanderen Werkt' wordt u gratis toegestuurd door WES vzw. Indien uw gegevens onjuist zijn of indien u het tijdschrift niet meer wenst te ontvangen, neem dan contact met de redactie. WES deelt uw persoonlijke gegevens niet mee aan derden.

Andere WES-publicaties

Meerwaardenconomie

'Zonder vooroordelen' - getuigenissen van West-Vlaamse organisaties over het werken met kansengroepen, 2007, 48 blz., gratis publicatie.

Regionale economie

(Ver)ken uw grens. Onderzoek naar de grensoverschrijdende bezoekersstromen in de Euregio Scheldemond, 2007, 35 blz.

Toerisme

Tourism Studies in Bruges, 2002, 64 blz., € 15,00

Reeks

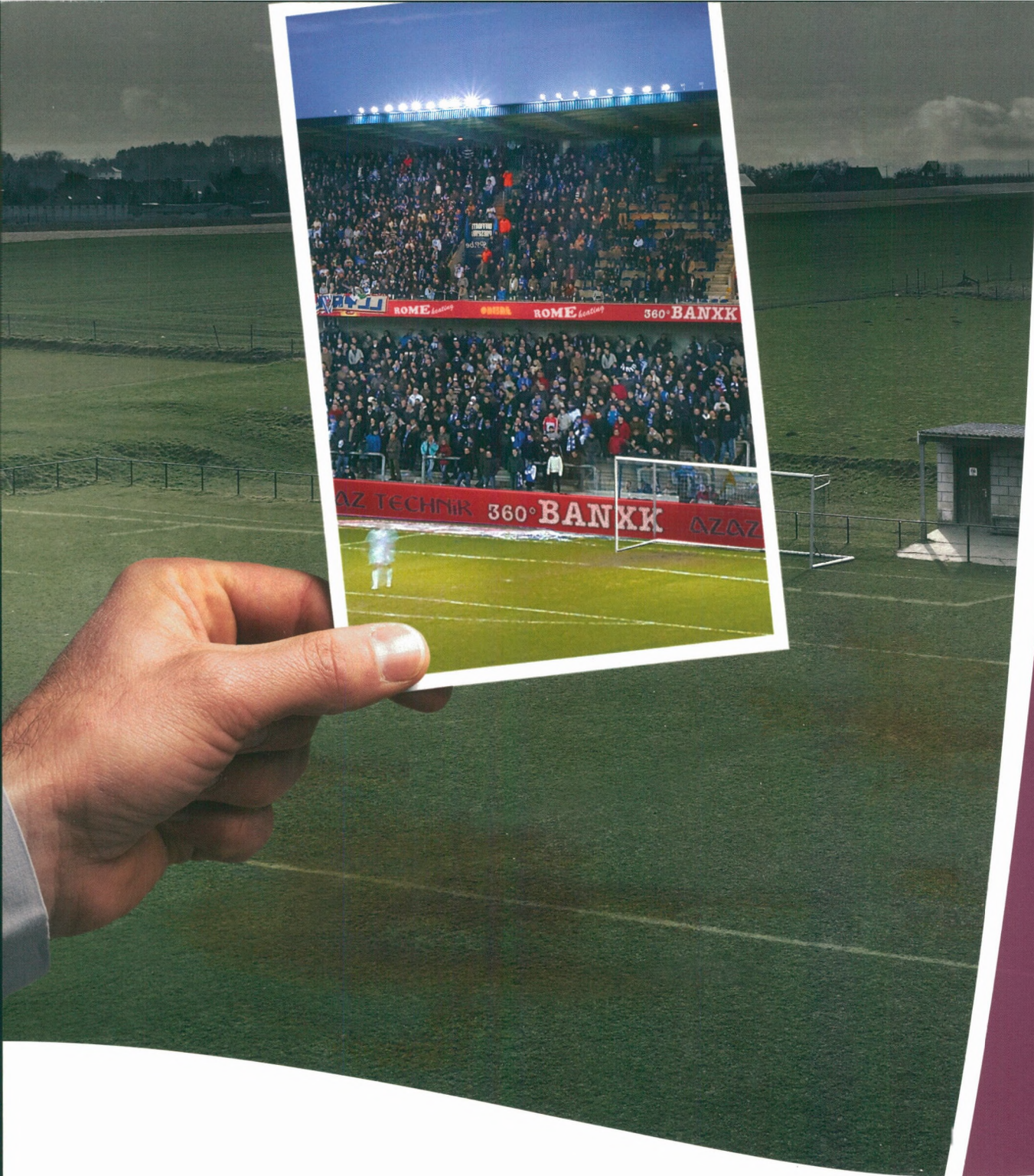
Facetten van West-Vlaanderen

- 57 Economische betekenis van het agrocomplex in West-Vlaanderen, 2009, 78 blz., € 30,00
- 56 Logistieke poort West-Vlaanderen, 2008, 82 blz., € 25,00
- 55 Koopstromen in kaart, 2007, 102 blz., € 25,00
- 54 Duurzame kwaliteit voor bedrijven-terreinen, 2006, 64 blz., € 25,00
- 53 De migratie van West-Vlaamse jongeren: migratiemotieven en de gevolgen hiervan op de West-Vlaamse arbeidsmarkt en knelpuntberoepen, 2005, 47 blz., € 20,00
- 52 Strategisch plan voor de haven van Brugge-Zeebrugge, 2005, 64 blz., € 20,00
- 51 Evaluatiemethode voor centrumbeheer, 2003, 75 blz., € 20,00
- 50 De integratie van moeilijk plaatsbare groepen op de arbeidsmarkt in West-Vlaanderen, 2002, 65 blz., € 15,00
- 49 Bevolking en gezinnen in West-Vlaanderen 2000-2010, 1999, 44 blz., € 12,39
- 48 Behoeftenanalyse hoger onderwijs in West-Vlaanderen 1999, 40 blz., € 12,39
- 47 Mestproblematiek in de provincie West-Vlaanderen 1999, 73 blz., € 18,59
- 46 Het logiesaanbod aan de kust, 1998, 56 blz., € 14,63
- 45 Bezetting van de bedrijventerreinen in West-Vlaanderen, 1998, 322 blz., € 36,94

De betalende publicaties zijn btw inbegrepen, exclusief portkosten

De volledige lijst van alle publicaties van WES kunt u verkrijgen bij

*Jessie Rosseeuw,
e-mail: jessie.rosseeuw@wes.be
fax 050 36 31 86 - tel 050 36 67 70
of op www.wes.be/publicaties*



Personeelsbeleid voor de kmo

Of het nu over loonberekeningen of personeelsadministratie, advies over uw loonpositionering of personeelsbeleid gaat, bij SD Worx bent u aan het juiste adres. Onze regionale kantoren in Brugge en Kortrijk leveren een persoonlijke service op maat van uw kmo.

→ Gistelsesteenweg 294, bus 203 - 8200 Brugge - tel. 050 28 94 00 - www.sdworx.be/kmo/brugge
President Kennedypark 33 - 8500 Kortrijk - tel. 056 52 99 00 - www.sdworx.be/kmo/kortrijk