

De dienstencheque in Vlaanderen. Tot uw dienst of ten dienste van de zorg?

**Onderzoeksproject in het kader van
Steunpunt welzijn, volksgezondheid en gezin**

**Kabinet van de Vlaams minister van welzijn, volksgezondheid en gezin
Persconferentie 31 augustus 2011**

**Jozef Pacolet, Frederic De Wispelaere, Annelies De Coninck
HIVA, Katholieke Universiteit Leuven**

Inhoud

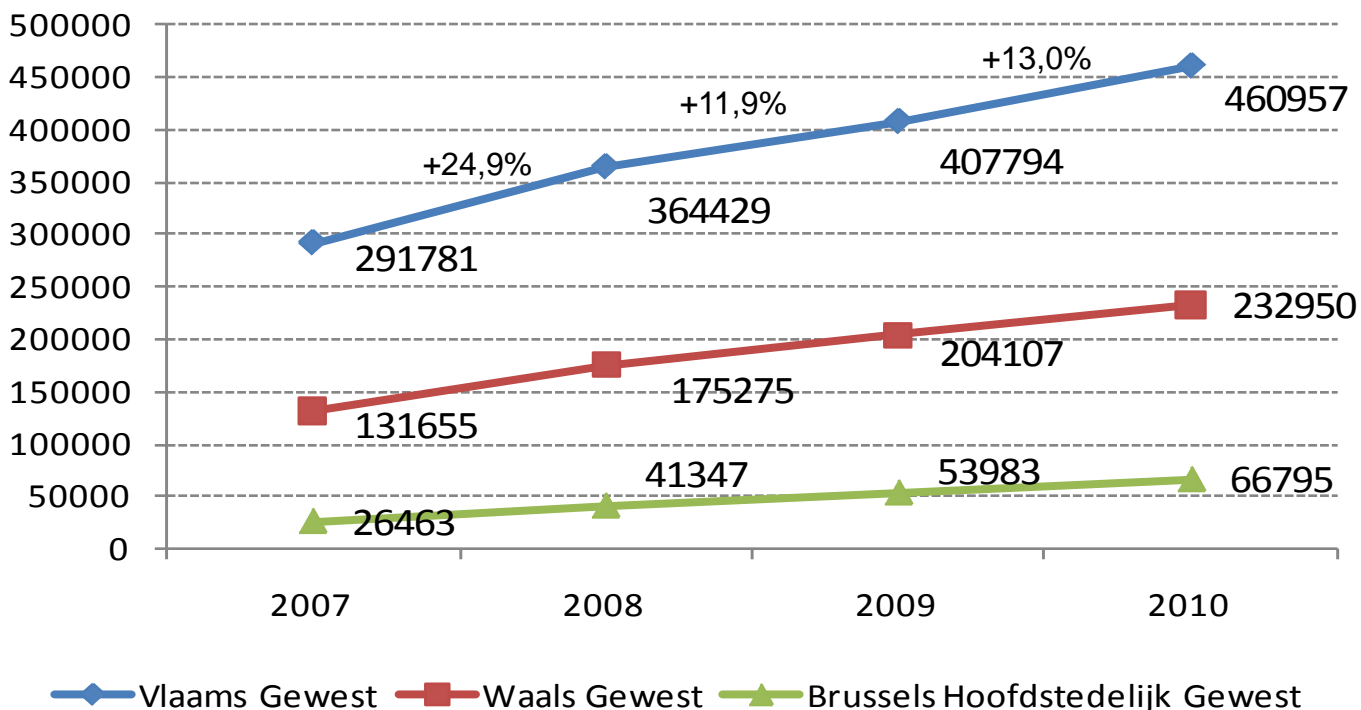
1. Vraagstelling
2. Spectaculaire groei van het stelsel
3. Steeds verder oplopende bruto kostprijs
4. Branchevervaging
5. Uiteenlopende arbeidsvoorwaarden
6. De aanwezigheid in de thuiszorg
7. Het gebruik door personen met een handicap
8. De plaats naast PWA's en GESCO's
9. Opinie dienstenchequebedrijven en zorgsector
10. Conclusies

1. Vraagstelling

- In welke mate dienstencheque-ondernemingen actief zijn in de zorgsector?
- In welke mate en onder welke modaliteiten de zorgsector de dienstencheque gebruikt?

2. Spectaculaire groei van het stelsel

Actieve gebruikers (incl. moederschapshulp) naar gewest, in aantal, 2007-2010



Bron: RVA – Directie Statistieken

2. Spectaculaire groei van het stelsel

*Actieve gebruikers t.o.v. totale bevolking en huishoudens,
naar gewest, 2008-2010*

	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	België
<i>% totale bevolking (≥ 20 jaar)</i>				
2008	7,6%	6,7%	5,2%	7,1%
2009	8,4%	7,7%	6,8%	8,1%
2010	9,5%	8,8%	8,3%	9,1%
<i>% huishoudens</i>				
2008	14,1%	11,8%	8,1%	12,7%

Bron: RVA – Directie Statistieken

2. Spectaculaire groei van het stelsel

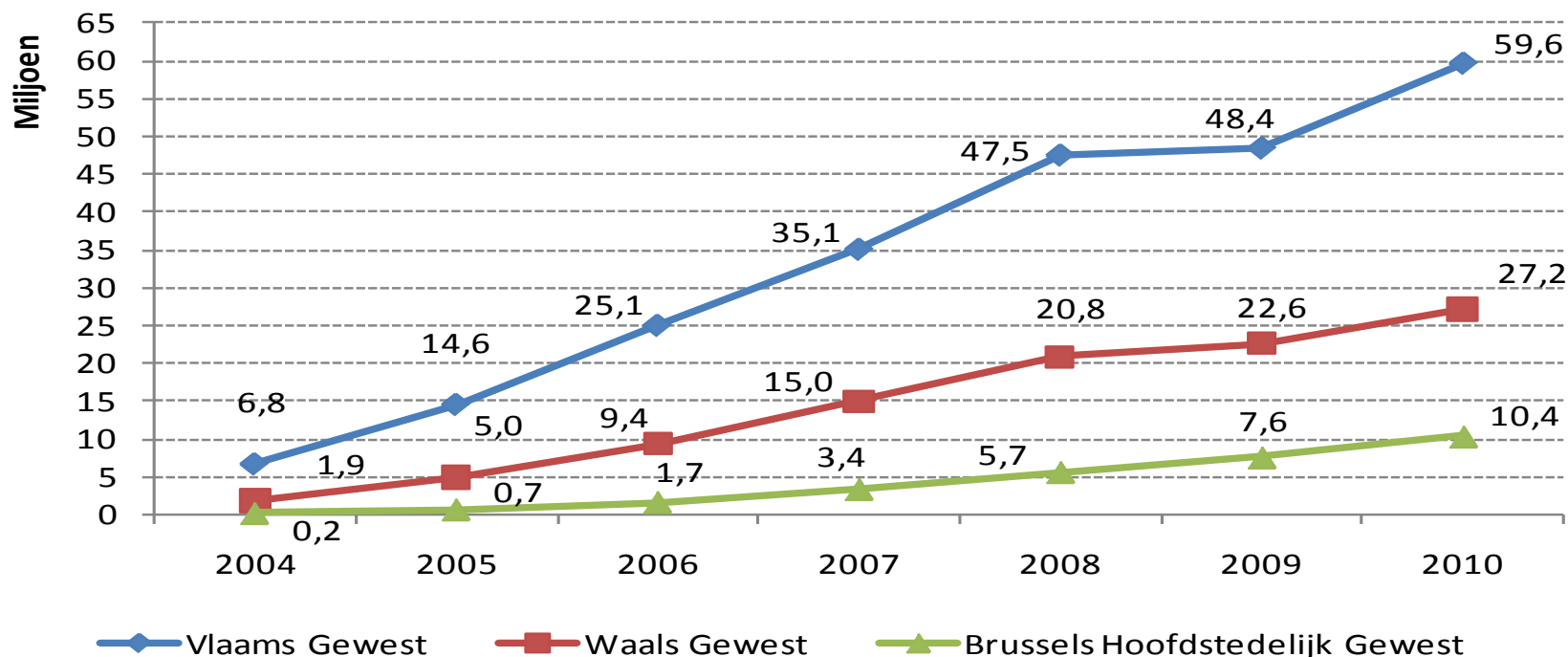
Actieve gebruikers naar leeftijd en gewest, 2009

	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	België
Jonger dan 35 jaar	15,5%	14,9%	20,1%	15,7%
Tussen 35 jaar en 45 jaar	26,1%	24,5%	25,7%	25,6%
Tussen 45 en 55 jaar	21,0%	20,4%	18,7%	20,6%
Tussen 55 en 65 jaar	12,2%	15,1%	13,7%	13,2%
Ouder dan 65 jaar	25,2%	25,0%	21,8%	24,8%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Sodexo

2. Spectaculaire groei van het stelsel

Aantal aangekochte dienstencheques naar gewest, in miljoen aantal, 2004-2010



Bron: RVA – Directie Statistieken

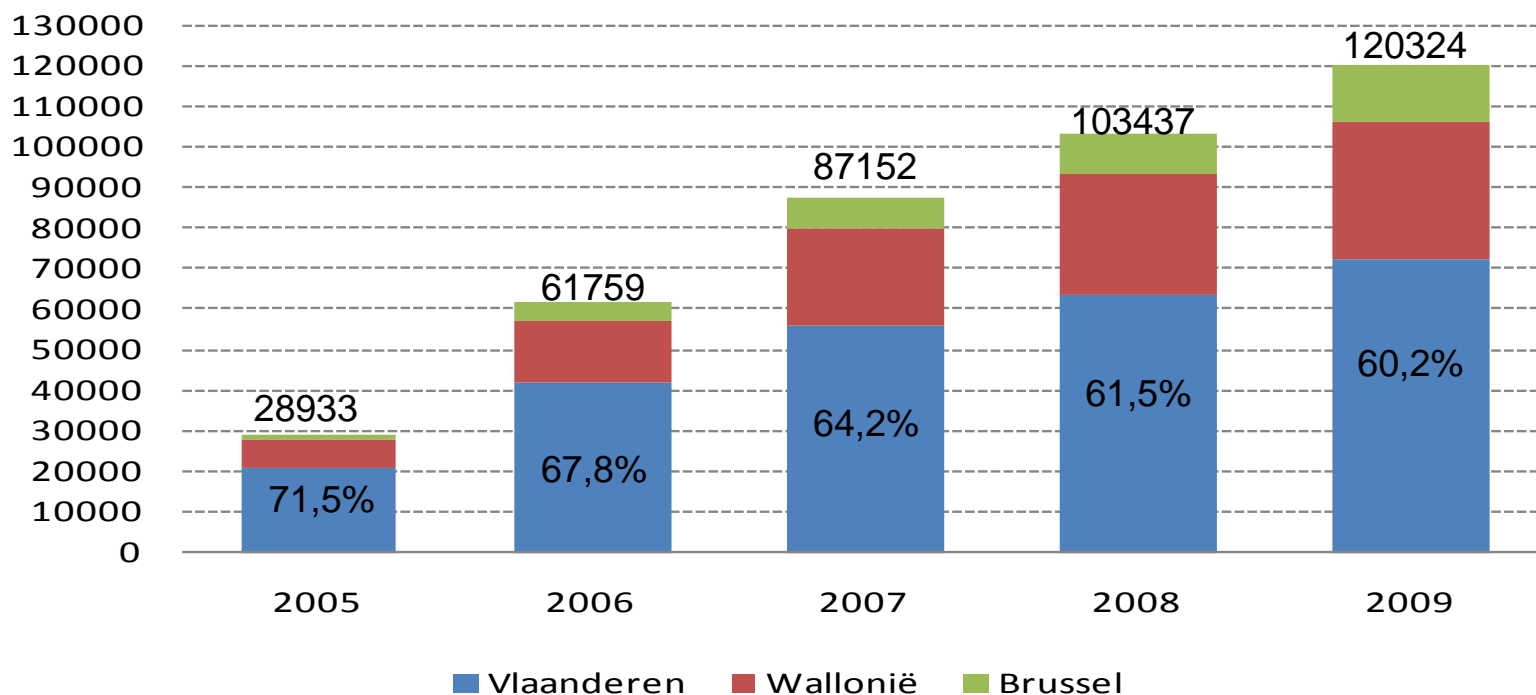
2. Spectaculaire groei van het stelsel

Aantal erkende dienstenchequeondernemingen naar type onderneming in Vlaanderen, februari 2011

	Aantal	%
<i>Private for-profit ondernemingen</i>	732	62,0%
Commerciele private ondernemingen	516	43,7%
Interimbedrijven	17	1,4%
Natuurlijke personen	199	16,9%
<i>Private non-profit ondernemingen</i>	280	23,7%
Inschakelingsbedrijf	22	1,9%
VZW	125	10,6%
PWA	133	11,3%
<i>Publieke ondernemingen</i>	167	14,2%
Gemeente	5	0,4%
OCMW	162	13,7%
<i>Totaal</i>	<i>1180</i>	<i>100,0%</i>

2. Spectaculaire groei van het stelsel

Aantal dienstenchequewerknemers in België, aantal, 2005-2008



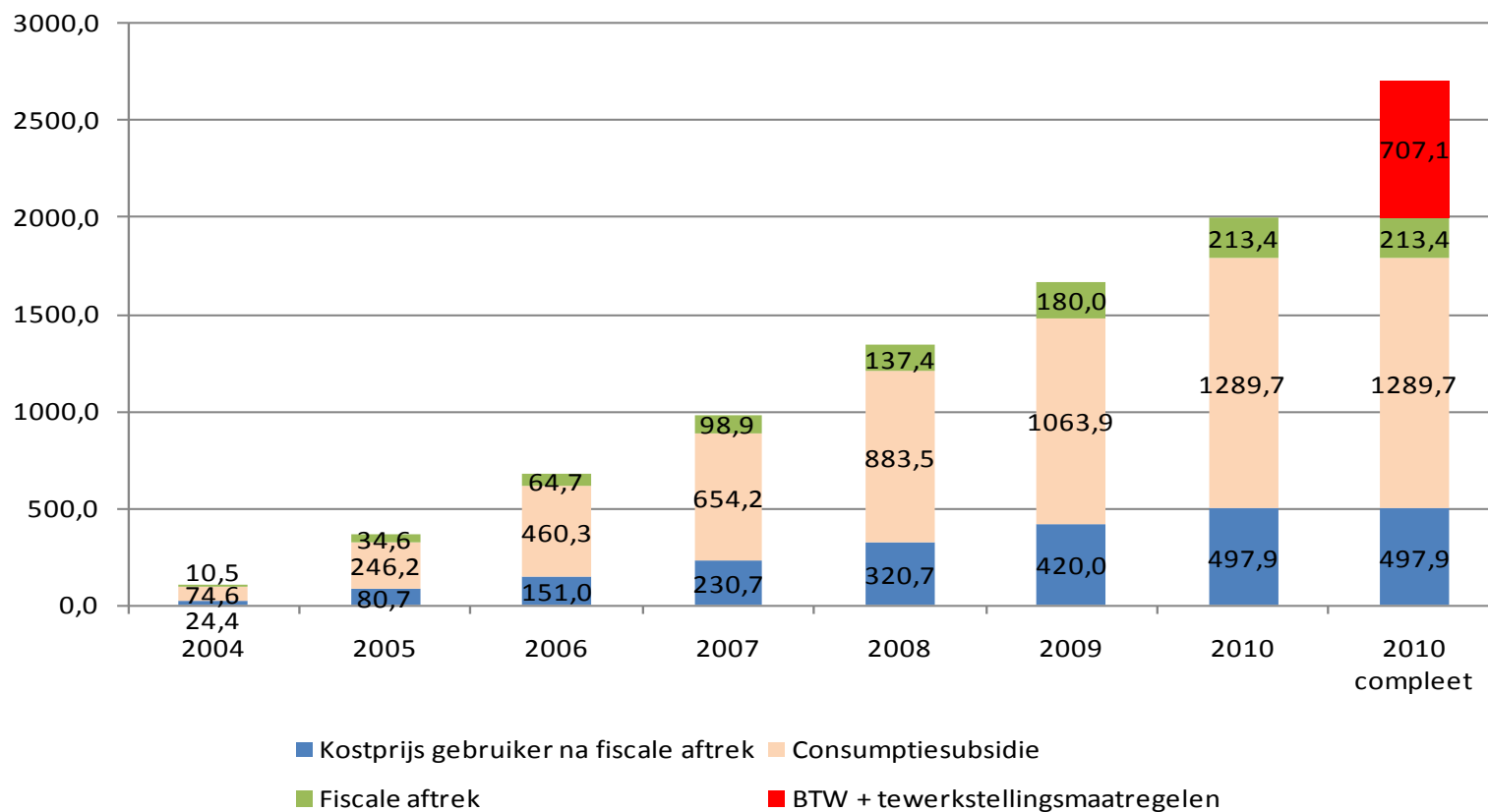
Bron: Berekening op basis van RVA – Directie Statistieken

3. Oplopende bruto kostprijs

1. Zowel directe subsidie als fiscale aftrek
2. Daarenboven vaak nog klassieke tewerkstellingsmaatregelen
3. Vrijstelling van BTW
4. Subsidie door de overheid is aanzienlijk :75 tot 80%
5. Soms wordt subsidiecomponent naar beneden aangepast:
tegemoetkoming van de overheid was oorspronkelijk nog hoger,
onkostenvergoeding uitgiftebedrijf daalde
6. De referentieprijs van zwartwerk is soms het dubbele
7. Fiscale aftrek overtreft pensioensparen en langetermijnsparen
8. Plafond voor aanschaf cheques en fiscale aftrek overtreft het gemiddeld
aantal nodige uren (500 en 335 t.o.v. 128 uren)

3. Oplopende bruto kostprijs

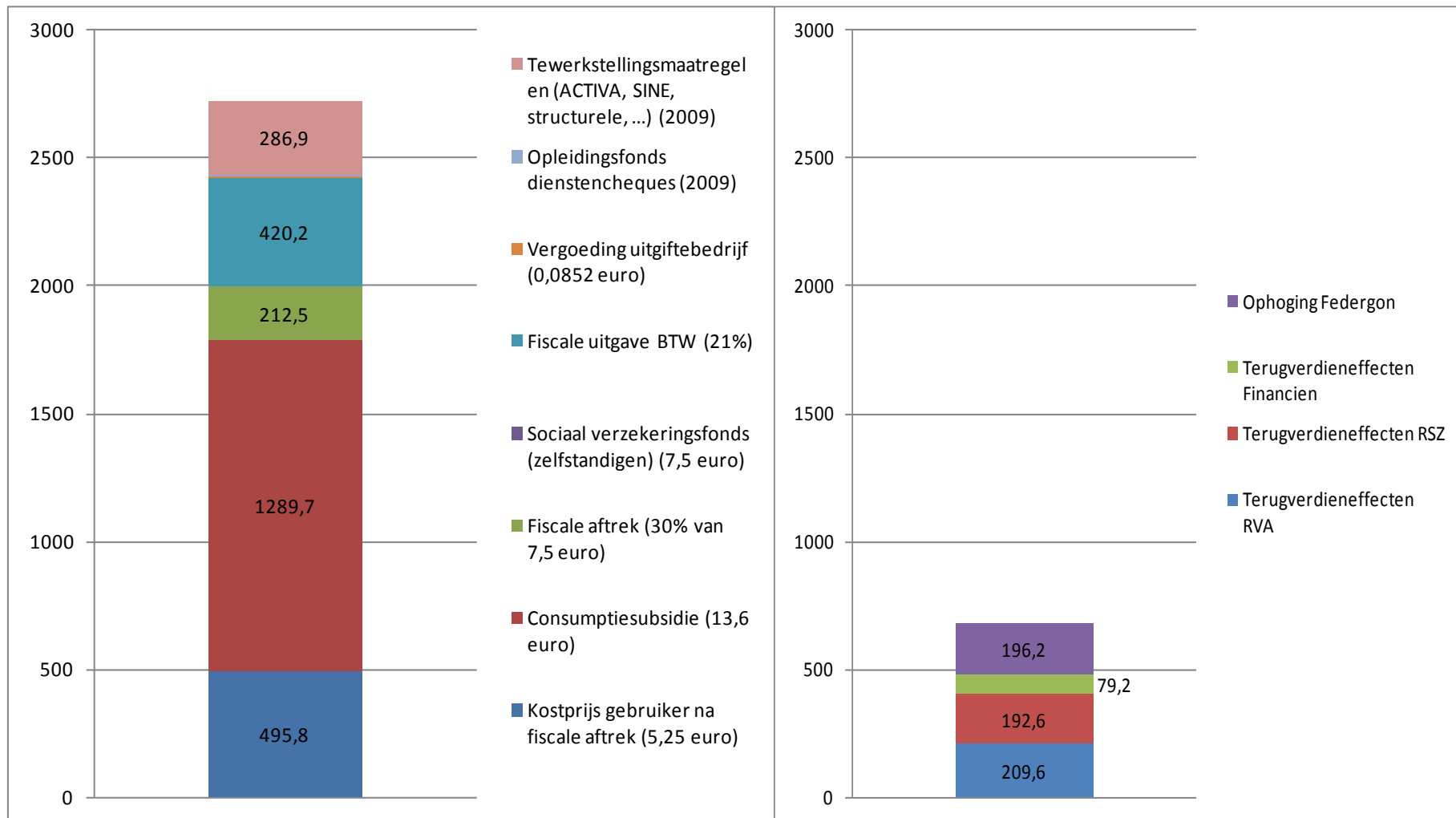
Raming kostprijs dienstenchequestelsel, 2004-2010, in miljoen euro, België



Bron: Eigen berekeningen

3. Oplopende bruto kostprijs (2,23 miljard euro voor België) en beperkte en vermeende terugverdieneffecten

Raming brutokostprijs, 2010 en terugverdieneffecten 2009, in miljoen euro, België



3. Bruto kostprijs in Vlaanderen: 1,3 miljard euro of 42% van Vlaams budget voor zorgbeleid (raming 2010)

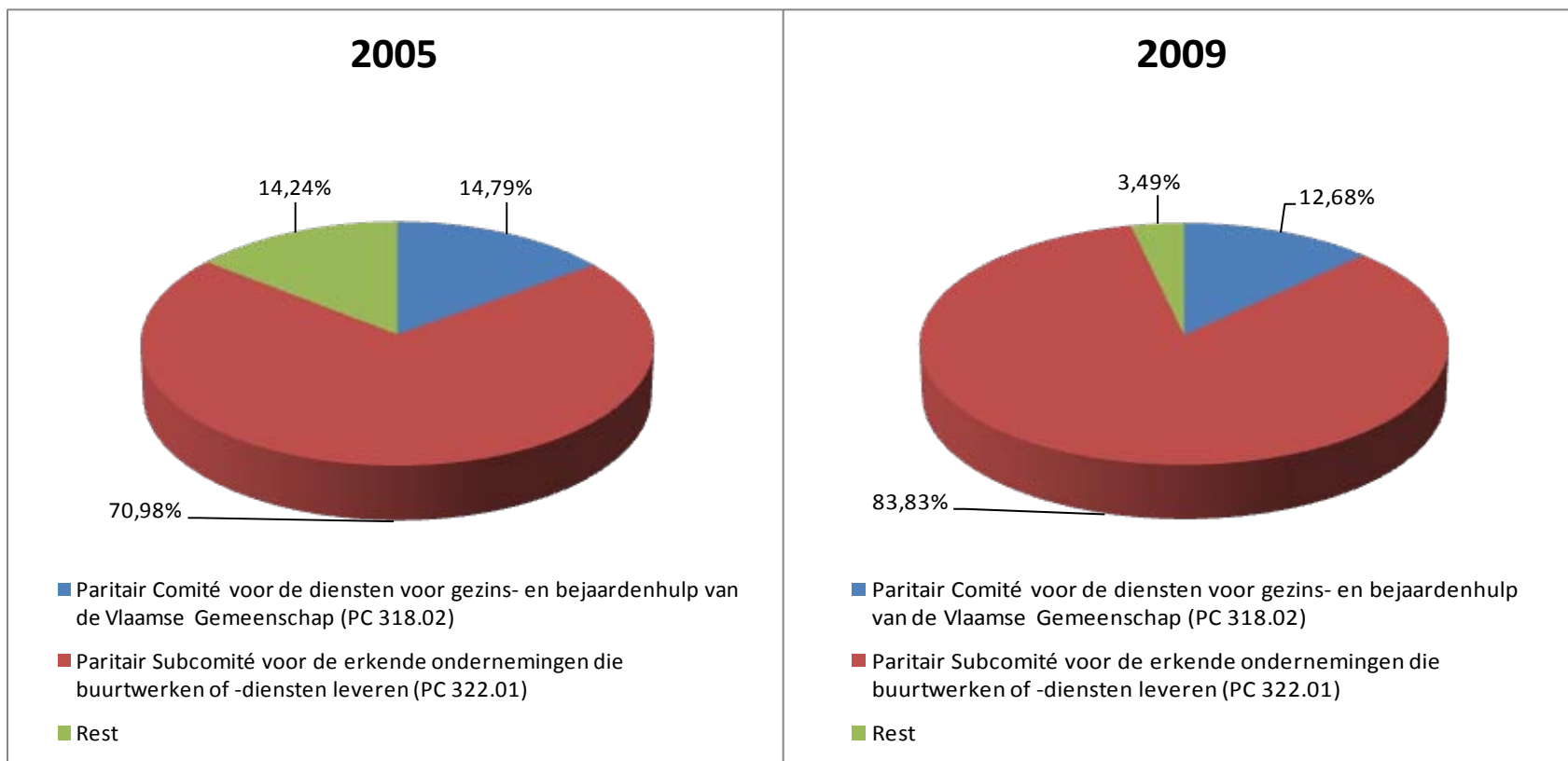
	In miljard euro
Totale kostprijs overheid België	2,2
Raming aandeel Vlaanderen	1,3
Begroting Vlaanderen voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	3,2

4. Brancheervaging?

Tot en met 2009 vooral geklasseerd in maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, deel van de quataire sector en beperkte aanwezigheid in de residentiële zorg;
Vanaf 2010 vooral ondergebracht bij private dienstverlening 'Diensten in verband met gebouwen' (NACE 81) en 'Overige persoonlijke diensten' (NACE 96);
In officiële statistieken krijgen zij soms een aparte vermelding (niet markt, niet zorg).
In Vlaanderen in het 2de kwartaal 2009: 44 658 dienstenchequewerknemers bij de RSZ en daarnaast nog 2 873 bij de RSZPPO.

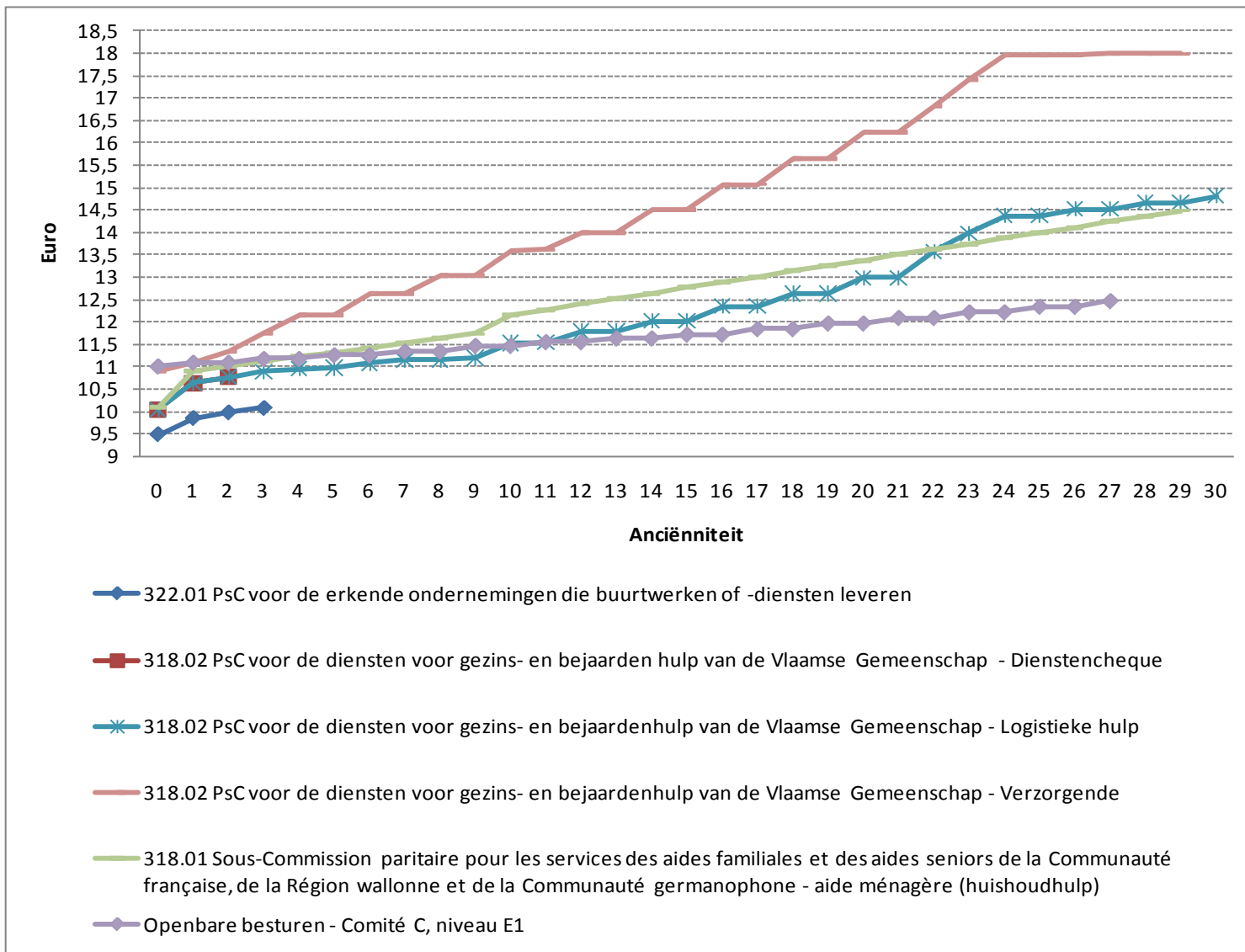
5. Verschil in loon- en arbeidsvoorwaarden?

Verdeling arbeidsplaatsen RSZ naar paritair comité, 2005/2 en 2009/2, Vlaanderen



Bron: RSZ

5 Verschil in loon- en arbeidsvoorwaarden

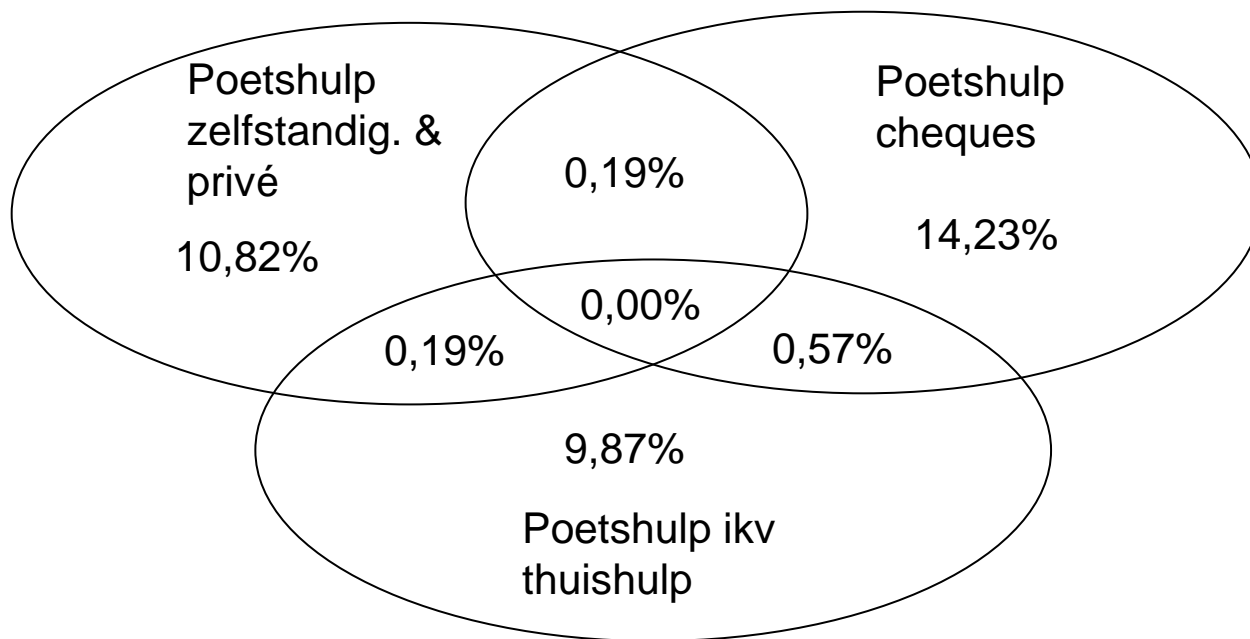


6. Aanwezigheid in de thuiszorg

- 6.1 In onze mantelzorgenquête
- 6.2 In de gezondheidsenquête 2008
- 6.3 In het aanbod van de thuiszorgdiensten

6.1 In onze mantelzorgenquête

Doelgroep genieters van de thuiszorgpremie in de Vlaamse Zorgverzekering (2008)



Bron: berekeningen op basis van Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010

6.2 In de gezondheidsenquête 2008

Gebruik en wijze van betaling van diensten voor hulp aan huis (huishoudelijke hulp, hulp voor ouderen), in %, Vlaanderen, 2008

Vraag: Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende zorgvoorzieningen? Hulp aan huis voor huishoudelijke taken of aan ouderen

		Gebruik		Betaald met		
			Dienstencheque	Volledig betaald uit eigen middelen	Betaald door andere middelen	
Vlaanderen	2008	9,0	52,0	35,7	10,4	
	2004	2,2				
	2001	3,5				
Geslacht	Man	6,3	62,7	27,6	6,4	
	Vrouw	11,6	46,5	39,9	12,4	
Leeftijdscategorie	0-14	1,1	56,8	21,0	12,2	
	15-24	0,6	95,9	0,0	4,1	
	25-34	8,4	70,7	6,2	23,1	
	35-44	7,5	76,4	23,6	0,0	
	45-54	5,9	81,6	18,4	0,0	
	55-64	4,4	55,7	35,4	8,9	
	65-74	16,4	33,5	49,9	12,6	
	75 plus	43,1	37,8	16,3%	47,6	12,0

6.3 Branchevervaging (volume in miljoen uren, Vlaanderen, rond 2009)

Aanbieders	Sector			Zorgsector		
	Dienstencheques			Gezinszorg	Poetsdienst	PWA
	Totaal	waarvan 65+	waarvan hulp-behoevend			
Handelsvennootschap	23,5					
Interim	11,7					
Invoegbedrijf	4,6					
Totaal handelsvennootschappen, interim en invoegbedrijf	39,8	17,4	2,8			
Natuurlijk persoon	1,5	0,6	0,2			
VZW	9,5					
Waarvan reguliere gezinszorg	7,7			12,5	3,9	
Waarvan drie grootste non-profit thuiszorgorganisaties	5,0			8,5	3,5	
PWA	4,9					Privé 1,4
OCMW en gemeente	3,9			2,6	3,1	
Totaal non-profit	18,4			18,0	7	1,4
Totaal	59,6			18,0	7	1,4

6.3 Plaats van de dienstencheque in de thuiszorg en bij de voornaamste aanbieders (in miljoen uren)

Activiteiten drie grootste diensten gezinszorg	Totaal drie grootste diensten gezinszorg	Familiehulp	Thuishulp	Solidariteit voor het Gezin	Totale private sector	Openbare diensten gezinszorg	Openbare diensten gezinszorg en PWA dienstencheque-activiteiten
Uren gezinszorg (2008)	8,2	5,5	1,5	1,2	12,5	2,6	2,6
waarvan bij 65+	6,7	4,5	1,1	1,1	10,1	2,1	2,1
Uren gezinszorg (2009)	8,5	5,5	1,7	1,3	12,5	2,6	2,6
Uren poetshulp	3,5	1,8	1,1	0,6	3,9	3,1	3,1
Uren dienstencheque	5,0	2,8	0,6	1,6	7,7	3,0	7,7
Totaal aantal uren	17,1	10,2	3,4	3,6	24,1	8,6	13,4
Als % van het totaal aantal uren							
Uren gezinszorg (in %)	50	55	49	37	52	30	19
Uren poetsdienst (in %)	21	18	33	17	16	36	23
Uren dienstencheque (in %)	30	28	19	46	32	34	58
Totaal aantal uren (in %)	100	100	100	100	100	100	100
Verhouding uren dienstencheque/uren poetshulp	1,43	1,54	0,57	2,70	2,00	0,96	2,50

7. Het gebruik door personen met een handicap

Gebruik van de dienstencheque via PAB of PGB

- *70 tot 80% van de PAB-budgethouders maakt gebruik van het dienstenchequestelsel*
- *Ook het PGB in grote mate gehanteerd voor de aankoop van dienstencheques (van 43% naar 75%).*

8. De plaats naast/in de plaats van PWA's en GESCO's

Aantal aangekochte dienstencheques en PWA-cheques in het Vlaams Gewest, 2004-2010 (in miljoen uren)

	Dienstencheque	% wijziging	PWA-cheques	% wijziging
2004	6,8		8,6	
2005	14,6	115,1%	6,8	-20,4%
2006	25,1	71,2%	5,6	-18,1%
2007	35,1	40,0%	5,0	-11,2%
2008	47,5	35,4%	4,5	-10,3%
2009	48,4	2,0%	4,0	-9,9%
2010	59,6	23,1%		

Bron: RVA, Jaarverslagen

9.2 Bevraging stakeholders

- In welke mate is de dienstencheque aanwezig in de zorgsector?
- Is er een differentieel beleid in de toewijzing?
- Is er een differentieel beleid in de personeelsallocatie?
- Is er een doorstroming van personeel?
- Welke zijn de plannen voor de toekomst?
- Is er substitutie met andere stelsels?

9.3 Steekproef en respons

Resultaat van de webbevraging: steekproef, aantal respondenten en responsgraad

Sector	Steekproef (N)	N respondenten	Responsgraad
▪ Commerciële residentiële zorgvoorzieningen	?	7	?
▪ Private residentiële zorgvoorzieningen	343	92	27%
▪ Openbare residentiële zorgvoorzieningen	191	64	33%
▪ Thuiszorgdiensten (privaat)	19	10	53%
▪ Thuiszorgdiensten (openbaar)	96	30	31%
▪ PWA's en PWA-dienstenchequebedrijven	176	122	69%
▪ Private for-profit dienstenchequebedrijven via Federgon	64	10	16%
▪ Private for-profit dienstenchequebedrijven via RVA	683	224	33%
▪ Totaal	+1572	559	+/- 30%

9.4 Aangeboden activiteiten in de thuiszorg

Aangeboden diensten in 2010 via het stelsel van de dienstencheque, in % van het totaal aantal uren dienstencheques

	PWA (N=58)	Openbare thuiszorgdiensten (N=13)	Private thuiszorgdiensten (N=9)
Type diensten	In % van totaal	In % van totaal	In % van totaal
Schoonmaken van de woning bij de gebruiker	88%	91%	83%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	6%	7%	10%
Kleine occasionele naaiwerken	0%	0%	1%
Bereiden van maaltijden	1%	0%	2%
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit	0%	0%	0%
Boodschappendienst	0%	1%	0%
Strijken buitenshuis (bv. strijkatelier)	5%	0%	4%
Totaal	100%	100%	100%

⇒ Met de dienstencheque leveren deze aanbieders (PWA's en thuiszorgdiensten) ongeveer gelijkaardig werk.

9.5 Selectiviteit in de toewijzing van het personeel

De thuiszorgdiensten: toepassing differentieel beleid in het toewijzen van dienstenchequepersoneel en logistiek personeel.

In functie van:	Openbare thuiszorg-diensten (N=13)	Private thuiszorg-diensten (N=9)
- de leeftijd van het cliënteel	8%	0%
- de zorgbehoevendheid van het cliënteel	8%	56%

- 31% van de openbare thuiszorgdiensten legt daarbij specifieke kwaliteitseisen op voor het dienstenchequepersoneel die diensten leveren aan 65-plussers en hulpbehoevenden.
- In de private thuiszorgdiensten wordt dit enkel in functie van de leeftijd opgelegd (56%). Dienstenchequepersoneel wordt niet ingezet bij zorgbehoevende personen.
=> veelal bijkomende sociale vaardigheden ipv technische vaardigheden

9.5 Selectiviteit in de toewijzing van het personeel

Private for-profit dienstenchequeondernemingen: toepassing differentieel beleid in het toewijzen van dienstencheque-personeel, in % van het aantal respondenten met oudere/zorgbehoevende klanten.

	Handels- vennoot- schappen	VZW's	Natuurlijke personen	Federgon- leden
In functie van de leeftijd van het cliënteel	34%	25%	24%	33%
In functie van de zorgbehoevendheid van het cliënteel	47%	50%	51%	29%

- Niet alle respondenten geven aan zorgbehoevende cliënten te bedienen. De 'zorg' is niet altijd hun 'métier'.
- Voornamelijk in functie van de **zorgbehoevendheid** van het cliënteel.
- Geduld, begrip, empathie, communicatief alsook een zekere ervaring in de zorg

9.6 Selectiviteit in toewijzing diensten

- 66% verwijst vaak/altijd door naar DC-hulp indien bijdrage logistieke hulp groter is dan kostprijs van één DC.
- Bij de private diensten gezinszorg wordt de afweging tussen logistiek personeel en dienstenchequepersoneel voornamelijk bepaald in functie van de **zorgbehoevendheid** van de klant. Een tweede factor is het inkomen. Bij de openbare diensten speelt het inkomen de voornaamste rol, en de zorgbehoevendheid pas in de tweede orde.
- Verschillende opinie over de vaardigheden van DC en logistiek personeel
 - Openbare diensten erkennen geen verschil: uit zich ook in een gelijkstelling van barema's, geen loonverschil
 - Private diensten (56%) menen dat LP over meer vaardigheden dient te beschikken, 38% vindt het loonverschil rechtvaardig
- Veelal geen reductie van de wachtlijsten waargenomen sinds de invoering van de dienstencheque (verrassend?)

9.7 Private for-profit dienstchequeondernemingen: intrede in de zorgsector

De intrede van de private for-profit dienstchequebedrijven in de zorgcontext

	Federgon	Handelsven.	VZW's	Natuurlijke personen
% van de DC-activiteiten dat bij zorgbehoevende personen wordt uitgevoerd	3%	9%	29%	12%
% van de respondenten met zorgbehoevend cliënteel	70%	77%	82%	70%
% van de DC-activiteiten dat verstrekt wordt aan cliënteel ouder dan 65 jaar	50%	40%	38%	45%
% van de respondenten dat meent dat personen ouder dan 65 jaar de dienstcheque soms gebruiken ter vervanging van de reguliere thuiszorg	55%	61%	54%	54%
Dit heeft betrekking op gemiddeld ...% van het cliënteel > 65 jaar (zie bovenstaande vraag)	31%	25%	24%	15%
% van de respondenten dat cliënten in de residentiële ouderenzorgsector bedient.	73%	18%	49%	23%

9.8 Private for-profit dienstchequeondernemingen: samenwerkingsverbanden

Private for-profit dienstchequeondernemingen: Interesse in het aangaan van een samenwerking met enkele instanties

	Handelsvennootschap	VZW	Natuurlijk persoon	Federgonleden
Erkende thuiszorgdienst	24%	31%	19%	50%
Dienst woonzorg	18%	41%	31%	40%
Voorziening voor personen met een handicap	21%	41%	23%	20%

- Sterke interesse in het aangaan van een samenwerking met zorginstanties.
- Vaak reeds een samenwerking opgestart.
- Brancheervaging?

9.9 Private for-profit dienstenchequeondernemingen: interesse tot aanvragen erkenning

Private for-profit dienstenchequeondernemingen: interesse tot het aanvragen van een erkenning diensten gezinszorg of diensten logistieke hulp

	Federgon- leden	Handelsvennoot- schap	VZW	Natuurlijk persoon
Erkenning gezinszorg en aanvullende thuiszorg	40%	29%	21%	31%
Erkenning logistieke hulp	10%	21%	26%	23%

- meer dan 25% van de respondenten denkt erover na in de toekomst een aanvraag in te dienen tot een erkenning gezinszorg en aanvullende thuishulp
- Minder interesse aanvragen erkenning logistieke hulp; vermoedelijk omdat zij denken dat ze reeds in dit werkveld actief zijn.

9.10 Evolutie van de dienstencheque-activiteiten op basis van bevraging: stagnatie in de non-profit sector (?)

Evolutie van de dienstenchequeactiviteiten 2009-2010

	Federgon- leden	Handels- vennoot- schap	VZW	Natuurlijk persoon	PWA	Openbare thuiszorg- diensten	Private thuiszorg- diensten
Aantal tewerkgestelde werknemers	+16%	+27%	+15%	+15%	+2,1%	+0,8%	-3%
Aantal gepresteerde uren	+47%	+29%	+18%	+15%	+ 3,6%	+12%	+0,33%

9.11 Aanwezigheid in residentiële ouderenzorgvoorzieningen

Frequentie van het gebruik van de dienstencheque, PWA en GESCO's

	Openbaar: Woonzorgcentra (N=89)	Privaat: woonzorgcentra	Openbaar: serviceflats (N=51)	Privaat: Serviceflat (N=51)	Openbaar DVC (N=37)	Privaat: DVC (N=37)	Openbaar: Centra voor kortverblijf	Privaat: Centra voor kortverblijf
Gebruik DC in het verleden	5%	8%	52%	53%	42%	30%	3%	5%
Gebruik DC in het heden	3%	4%	21%	20%	17%	22%	3%	4%
Gewenst gebruik DC in de toekomst	17%	37%	61%	67%	42%	53%	13%	31%
Gebruik PWA-ers in verleden	27%	22%	6%	8%	8%	16%	3%	11%
Gebruik PWA-ers in heden	17%	10%	3%	2%	8%	8%	0%	9%
Gebruik GESCO's in verleden	98%	39%	18%	4%	33%	14%	53%	13%
Gebruik GESCO's in heden	90%	27%	15%	2%	33%	14%	47%	9%

9.11 Aanwezigheid in residentiële ouderenzorgvoorzieningen

Dienstencheque

- Dalend gebruik van de dienstencheque in de tijd (striktere reglementering)
- Voornamelijk ingezet in serviceflats en dagverzorgingscentra (DVC)
 - Bv. Serviceflats: schoonmaken van de woning van de bewoner
- Sterke interesse in toekomstig gebruik van de dienstencheque
 - Voornamelijk ter financiering van het begeleid vervoer
- Iets minder ingezet in de openbare sector
- (Geen resultaten over de commerciële sector)

PWA en GESCO-personeel

- GESCO- en PWA-personeel maakt een belangrijk deel uit van de residentiële ouderenzorg
- Grotere diversiteit van taken: tuinonderhoud, cafetaria, rolstoelenpoetsen tot de *logistieke- en zorgondersteuning*
- Meer ingezet in de openbare sector

10. Samenvatting en conclusies

1. *Nog steeds geen grenzen aan de groei: de dienstencheque als snelst groeiende 'quartaire sector'*
2. *Een steeds hogere budgettaire kostprijs en beperkte (vermeende) terugverdieneffecten: de dienstencheque als gesubsidieerde sector par excellence*
3. *Branchevervanging tussen de aanbieders: commerciële bedrijven betreden markt van hulp voor oudere en hulpbehoevende personen en de non-profit betreedt de privémarkt van huishoudhulp*
4. *Rol in de thuiszorg overtreft al de reguliere hulp*
5. *Ook in de hulp voor personen met een handicap manifest aanwezig*
6. *...en in de residentiële zorg*
7. *Risico voor omgekeerde selectiviteit*
8. *Differentiële loon- en arbeidsvoorwaarden zijn bron van verschillen in rendabiliteit en toekomstige kostenverhogingen*
9. *Selectiviteit in toewijzing en in personeelsallocatie*
10. *Bomen groeien niet tot in de hemel: de dienstencheque ten dienste van u en/of/en niet ten dienste van de zorg*