



Klare Kijk  
door Onderzoek  
en Advies

## DIENSTENCHEQUES ONMISBAAR VOOR WEST-VLAAMSE GEBRUIKERS

**WES** organiseerde in opdracht van vier grote West-Vlaamse dienstenchequebedrijven (**DienstenAanHuis cvba, Greenhouse (Aldron nv), Makkie cvba en Plus Home Services cvba**) een grootschalige enquête bij gebruikers van dienstencheques in onze provincie. De resultaten leren ons dat 21% van de klanten overweegt om geen dienstencheques meer aan te kopen indien het fiscale voordeel wordt afgeschaft. Deze laatste bevinding is een significant signaal versus de formateur en de politieke onderhandelaars van een eerstkomend regeringsakkoord.

De enquête over het gebruik van dienstencheques werd onder omslag naar 2.000 West-Vlaamse klanten van **Dienstenaanhuis cvba, Greenhouse (Aldron nv), Makkie cvba en Plus Home Services cvba** gestuurd.

Dat leverde een behoorlijke respons op van **622 klanten of 31%**. De respondenten waren voor 76,6% vrouwen en de leeftijd lag in 79% van de gevallen hoger dan 40 jaar, waarvan 38% 60-plussers.

*Hieronder belichten we de voornaamste resultaten van de enquête:*

### 1. Gebruik van dienstencheques

- 36,4% van de respondenten maakt al minstens vijf jaar gebruik van dienstencheques. Slechts 13,5% maakt nog maar één jaar gebruik van dienstencheques.
- **41%** van de gebruikers van dienstencheques had vóór de invoering van de dienstencheques ook een huishoudhulp. Deze bevinding zien de opdrachtgevers als een bevestiging van de these dat de dienstencheques een antwoord bieden op zwartwerk.
- De gebruikers benutten de dienstencheques overwegend voor het schoonmaken van de woning. Wassen en strijken in de woning zelf gebeurt bij 19,6% van de doelgroep en strijken buiten de woning is goed voor 16,7%.
- 91,5% van de respondenten is momenteel klant bij **slechts één bedrijf**. 8,3% is klant bij twee bedrijven en slechts 0,2% bij drie.
- Het grootste deel van de populatie (circa 40%) gebruikt gemiddeld 16 dienstencheques per maand en één op vier gebruikt 8 dienstencheques per maand. Eén op vijf respondenten gebruikt meer dan 16 dienstencheques per maand.
- Heel opmerkelijk is dat maar liefst 15,8% van de respondenten (vooral in de oudere leeftijdsklassen) Sodexo, de onderneming die enkel instaat voor de distributie van de dienstencheques, opgeeft als bekend dienstenchequebedrijf.

### 2. Dienstverlening van de dienstenchequebedrijven

- De enquête onthult een grote tevredenheid van de klanten over de dienstverlening van de dienstenchequebedrijven. De algemene tevredenheid voor alle bedrijven samen bedraagt **8,1 op 10**. De hoogste scores bedragen 8,2 voor 'bereikbaarheid van het kantoor' en 'prestaties van de huishoudhulp zelf'.
- Wanneer klanten gevraagd wordt naar de sterke punten van de dienstverlening, dan wordt vooral verwezen naar de attitudes van de poetshulp en naar de kwaliteit van het gepresteerde werk door de poetshulp. Verbeterementen volgens de klanten zijn onder meer het niet steeds of niet snel genoeg

voorzien in vervanging, de opvolging en controle van de personeelsleden en het te laat verwittigen bij afwezigheid.

- De tevredenheid van de klanten blijkt ook uit de vaststelling dat 97,9% van de klanten van plan is om in de toekomst verder een beroep te doen op de diensten van hun dienstenchequebedrijf.

### 3. Het dienstenchequesysteem

- 94,5% van de respondenten gaat er enigszins of helemaal mee akkoord dat dienstencheques voor volwaardige tewerkstelling van huishoudhulpen zorgen.
- 93,7% gaat enigszins of volledig akkoord met de stelling dat dienstencheques voor een betere combinatie werk-gezin van tweeverdieners zorgen.
- 91,7% van de respondenten vindt dat dienstencheques onmisbaar zijn geworden.
- 43,3% van de respondenten vindt dan weer dat dienstencheques duur zijn voor de gebruiker.

### 4. Papieren versie of elektronisch?

- 89% van de respondenten maakt gebruik van papieren dienstencheques. 10% gebruikt elektronische dienstencheques en 1% gebruikt beiden.
- Het gemak en de eenvoud van papieren cheques (31,9%), het gewoon zijn van papieren cheques (26,3%) en het feit dat men het systeem van elektronische cheques nog niet kent (16,1%) zijn de drie belangrijkste redenen om papieren cheques te gebruiken.
- Drie kwart van de huidige gebruikers van papieren dienstencheques wenst het systeem van de papieren dienstencheques te behouden in de toekomst.

## 5. De kostprijs van de dienstencheque

*Hoe reageren de gebruikers op eventuele scenario's waarbij het gebruik van dienstencheques duurder wordt?*

- 21,8% van de respondenten zou geen dienstencheques meer aankopen indien de **fiscale aftrekbaarheid** wegvalt. 43% zou minder dienstencheques aankopen en 35,2% zou nog evenveel gebruikmaken van dienstencheques.
- Bij een toename van de kostprijs van een dienstencheque **met 1 euro** zou 8,2% van de respondenten afhaken. 52,8% zou wel nog dienstencheques aankopen maar minder en 39% zou even veel dienstencheques blijven aankopen.

*Deze laatste bevindingen zijn alvast een signaal voor de federale overheid en voor de politieke denkoefeningen die bij de regeringsonderhandelingen over de toekomst van de dienstencheques worden gevoerd.*

Voor alle verdere informatie contacteer Hans Desmyttere, adjunct-directeur WES op 050 36 71 23 of Jan-Bart Van In, publicatieverantwoordelijke op 0478/ 267 644.