

Brussel, 21 november 2016

“Dringend hulp gezocht” KBC en ONS brengen oplossing met ecosysteem Happy@home

De voorbije decennia is de tijd die gezinnen aan huishoudelijke taken spenderen sterk verminderd. Zij besteden vandaag veel traditionele activiteiten zoals poetsen of tuinonderhoud uit. Johan Van Gompel, senior economist van KBC, verzamelde een aantal gegevens over het huishoudelijk werk dat Belgische gezinnen nog verrichten in vergelijking met die in andere Europese landen. Hij bracht ook de markt van uitbesteding van huishoudelijk werk in kaart. Zijn bevindingen maken deel uit van het jongste Economisch Bericht.

Vele gezinnen vinden het dikwijls tijdrovend en niet altijd even makkelijk om externe hulp te vinden. KBC en ONS willen gezinnen helpen in hun zoektocht naar huishoudelijke hulp. Vandaar dat KBC vandaag met dienstenleverancier ONS en softwarebedrijf CUBIGO “Happy@Home” lanceert.

Het initiatief vertrekt vanuit de filosofie dat een netwerk van aan elkaar gelinkte ondernemingen die een gezamenlijk doel nastreven – een ecosysteem in het vakjargon - een grote meerwaarde kan bieden. Happy@Home biedt een oplossing voor de comfortzoekers die de combinatie werk-gezin willen optimaliseren en zorgt ervoor dat senioren langer thuis kunnen wonen. Happy@Home wil gezinnen ontzorgen door externe hulp voor hen heel toegankelijk te maken.

De complementariteit van het ecosysteem houdt in dat de verschillende partners vanuit hun eigen expertise en sterktes bijdragen tot het realiseren van dat doel. ONS is daarbij de aanbieder van de dienstverlening. In de opstartfase van Happy@Home zal ONS poets- en tuinhulp, klusjesdiensten en hulp bij woningaanpassingen aanbieden. CUBIGO voorziet in het digitale platform, een eenvoudige app, om de aangeboden diensten te consulteren en te reserveren. KBC ten slotte biedt een tak 23-beleggingsproduct van waaruit de diensten kunnen worden betaald.

KBC is daarmee de eerste financiële instelling die via een ecosysteem met ONS, een dienstverlening aanbiedt waarbij klanten via een digitaal platform (opgericht door Cubigo) specifieke diensten kunnen aankopen (huishoudhulp, tuinonderhoud, etc.).

Ook ONS verlegt de grenzen door voortbouwend op de aanwezige expertise op het vlak van dienstverlening aan zorgbehoevende ouderen, zieken en personen met een handicap een gelijkaardige dienstverlening te ontwikkelen voor mensen met comfortvragen. Daardoor vindt de klant snel en kwalitatief een concrete oplossing voor zijn behoefte aan huishoudelijke taken, zorgondersteuning en/of een betere combinatie tussen werk en gezin.

Beide partners bouwen met Happy@Home actief mee aan oplossingen voor de belangrijke uitdagingen in onze maatschappij, meer bepaald evenwicht tussen werk en privé, kwaliteitstijd voor het gezin en op langere termijn zelfs langer thuis wonen.

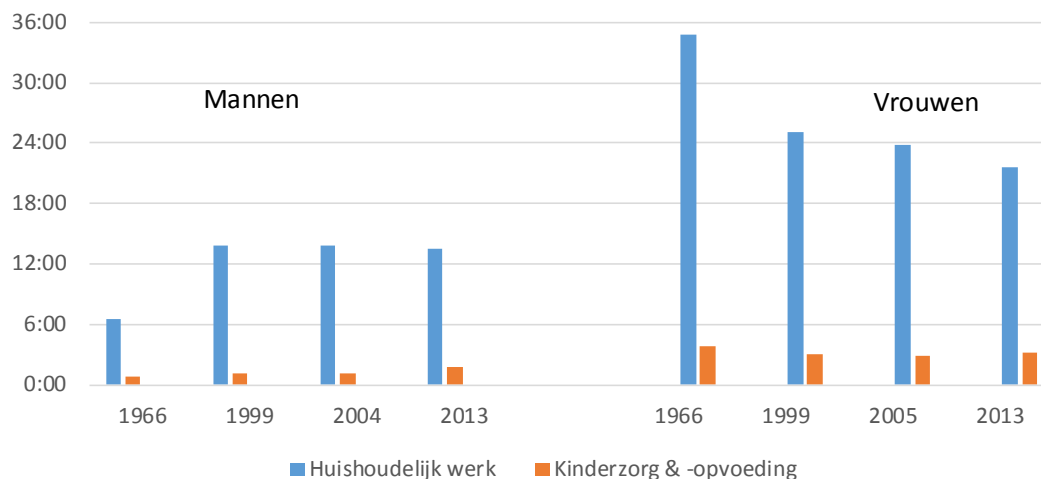
Happy@Home start als een pilootproject. De partners - KBC, ONS en CUBIGO - hebben evenwel de intentie om het aanbod in de toekomst uit te breiden met bijkomende vormen van dienstverlening aan gezinnen,

zoals kinderopvang, oppas bij zieke kinderen of persoonlijke assistentie voor ouderen en zorgbehoevenden. Happy@Home wordt momenteel in Vlaanderen aangeboden. CBC is in Wallonië al op zoek naar een gelijkaardige partner om in de loop van 2017 Happy@Home ook daar aan te bieden.

“Dringend hulp gezocht” -De uitbesteding van huishoudelijk werk in België – Johan Van Gompel

De voorbije decennia is de tijd die gezinnen in huishoudelijke taken steken sterk verminderd. Dat komt onder meer doordat toestellen zoals de wasmachine en vaatwasser de efficiëntie van het werk hebben verhoogd. Verder hebben gezinnen veel traditionele activiteiten afgestoten naar de markt. Ze kopen meer kant-en-klare maaltijden, gaan meer op restaurant e.d., maar besteden ook vaker werk, zoals poetsen en strijken of kinderoppas, uit aan derden. De tijd besteed aan het huishouden nam evenwel uitsluitend bij vrouwen af. Sinds de jaren 60 verminderde die in België met bijna 14 uren per week. Vrouwen besteden vandaag nog ruim anderhalve keer meer tijd aan huishoudelijk werk en kindercare dan mannen. In de jaren 60 was dat nog ruim vijf keer meer.

Evolutie van de tijd besteed aan huishoudelijk werk en kindercare (België, in uren per week)

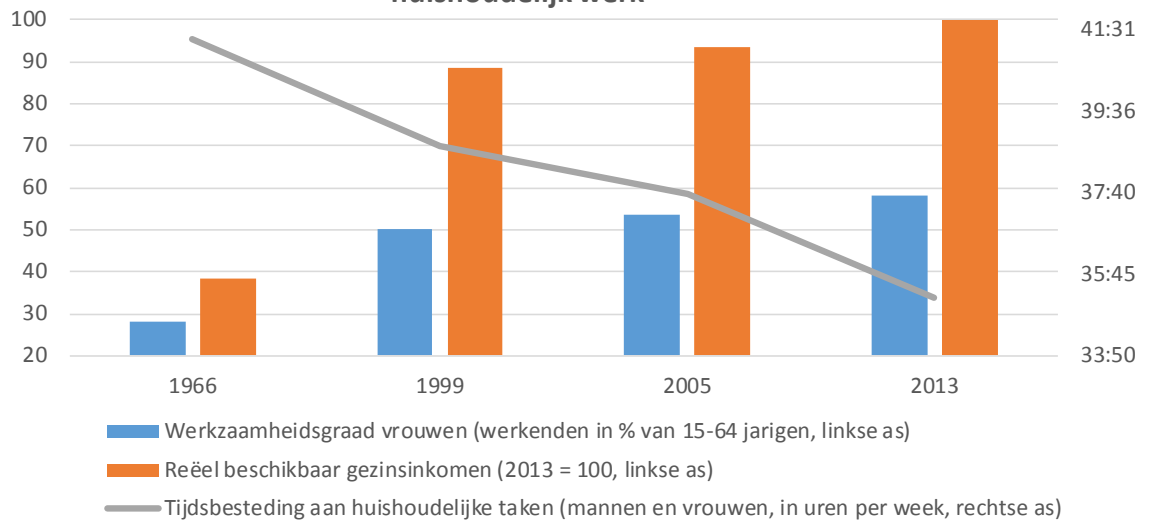


Bron: Tijdsbudgetonderzoek (FOD Economie)

Voor de hogere arbeidsparticipatie van vrouwen, de toegenomen welvaart en meer vrijetijdsmogelijkheden hebben tot het uitbestedingsgedrag bijgedragen. Uitbesteding werd alsnog meer een bewuste strategie van gezinnen om betaalde arbeid en gezinsleven te kunnen combineren. In de praktijk beïnvloeden ook individuele gezinskenmerken (aantal en leeftijd van de kinderen, grootte van woning en tuin, gezinsinkomen, ...) de uitbesteding. **Intussen heeft ruim één op vier Belgische gezinnen een of andere vorm van betaalde hulp. Bij tweeverdienersgezinnen is dat één op drie.** De meest voorkomende hulp betreft het poetsen van de woning, gevolgd door hulp bij het wassen en strijken en het klussen.

Niet iedere vorm van hulp wordt daarom betaald. Er bestaan opvallend grote verschillen in de mate dat gezinnen betalen voor de diverse hulp. **Betaling gebeurt vooral voor hulp bij tuinieren (zo goed als 100%), voor poetsing (80% van de gevallen) en klushulp (62%).** Voor hulp bij kindercare, maaltijdbereiding, boodschappen doen en administratie doen gezinnen relatief meer beroep op informele, niet-betaalde hulp van ouders, familie, vrienden e.d.

Drijvende krachten achter de toegenomen uitbesteding van huishoudelijk werk



Bron: Tijdsbudgetonderzoek (FOD Economie); OESO; EC (Ameco)

Het aanbod en karakter van de uitbesteding zijn in de loop der tijd sterk veranderd. Terwijl vroeger gezinnen vooral zelf iemand tewerkstelden, zijn zij de voorbije jaren meer een beroep gaan doen op externe instanties, mede door overheidsingrijpen. Binnen Europa is de directe tewerkstelling door gezinnen enkel in het zuiden nog het dominante model. In andere landen, waaronder België, is die relatief verwaarloosbaar geworden en wordt meer een beroep gedaan op tewerkstelling door bemiddelende organisaties. In België hebben vooral de dienstencheques tot meer uitbesteding van hulp geleid. De jongste jaren deed zich een consolidatie voor in de sector, waardoor de huishoudelijke dienstverlening almaar meer door grote ondernemingen wordt gedomineerd. De komende jaren zullen de commercialisering en professionalisering van het aanbod allicht verder aan belang winnen. Dat houdt deels verband met belangrijke uitdagingen die voor de deur staan, zoals de vergrijzing en de noodzaak om de werkzaamheid onder de bevolking verder te verhogen.

Oplissing voor de klant: Happy@Home

Tijd is kostbaar. In de zoektocht naar oplossingen voor de eerder vermelde maatschappelijke uitdagingen kwam KBC in contact met ONS, een netwerk van organisaties en verenigingen met meer dan 8000 medewerkers. Samen werd het idee uitgewerkt om een aantal dagelijkse klusjes en het zoeken naar hulp, de klant uit handen te nemen. Zo houdt de klant meer kwaliteitstijd over of kan hij zelfs langer thuis wonen als hij bijvoorbeeld zijn woning aanpast.

Ook werd er gedacht aan een eenvoudige manier om klussen aan te vragen. Het softwarebedrijf CUBIGO ontwikkelde een zeer gebruiksvriendelijke tool voor de Happy@Home-klanten.

Waarom een ecosysteem?

Het initiatief vertrekt vanuit de filosofie dat een netwerk van aan elkaar gelinkte ondernemingen die een gezamenlijk doel nastreven – een ecosysteem in het vakjargon – een grote meerwaarde kan bieden. Bij *Happy@Home* bestaat het gezamenlijke doel van de initiatiefnemende partners erin om gezinnen te 'ontzorgen' door externe hulp voor hen heel toegankelijk te maken.

De complementariteit van het ecosysteem houdt in dat de verschillende partners vanuit hun eigen expertise en sterktes bijdragen tot het realiseren van dat doel. ONS is daarbij de aanbieder van de dienstverlening. In de opstartfase van *Happy@Home* levert ONS poetshulp, tuinhulp, klusjesdiensten en hulp bij woningaanpassingen zodat senioren langer thuis kunnen wonen. CUBIGO voorziet in het digitale platform, een eenvoudige app waarop de diensten worden aangeboden en kunnen worden gereserveerd. KBC ten slotte biedt een tak 23-beleggingsproduct aan van waaruit de diensten kunnen worden betaald.

Daniel Falque, CEO van KBC Divisie België: “KBC houdt als lokale bankverzekeraar rekening met de uitdagingen van morgen zoals de vergrijzing, een kwaliteitsvolle tijdsbesteding van gezinnen en de noodzaak om de zelfstandigheid bij senioren te verhogen. We nemen onze rol in de maatschappij au sérieux en maken gebruik van nieuwe werkstructuren - in dit geval ecosystemen - om tot oplossingen te komen die beantwoorden aan de behoeften en de vraag van de burger die ook vaak onze klant is. Dit pilootproject kadert ook helemaal binnen het beleid van Duurzaam KBC.”

Hans Verstraete, CEO van KBC Verzekeringen: “Happy@Home is een ecosysteem dat ontwikkeld werd door KBC Bank én Verzekeringen samen met ONS, een netwerk van organisaties en verenigingen dat een brede waaier aan dienstverlening biedt die het welzijn van de klanten bevordert en steunt. Het is het eerste echte ecosysteem waarbij elke partner zijn deel in de kosten en opbrengsten behoudt. KBC maakt dan ook gebruik van de nieuwe vormen van samenwerken.”

Marleen Vanhees, ONS: “Wij zijn vertrouwd met het uitbesteden van huishoudelijke taken en beschikken over een netwerk van organisaties en verenigingen met meer dan 8000 medewerkers. Zo kunnen we in het kader van Happy@Home voor huishoudelijke hulp rekenen op PUUUR, ons dienstencheques bedrijf met meer dan 3000 huishoudhulpen. Voor andere taken zoals tuinonderhouden huisklussen hebben we al expertise opgebouwd met de werking van Landelijke Thuiszorg en vertrekken we daarvan om de nieuwe dienst “Ons Thuiscomfort” op te richten met een gelijkaardige werking voor niet-zorgbehoevende klanten. Een logische keuze dus...”

Happy@Home biedt zo een oplossing voor de comfortzoekers die de combinatie werk-gezin willen optimaliseren en zorgt er ook voor dat senioren langer thuis kunnen wonen door tijdig de woning aan te passen aan toekomstige noden. De klant kan de administratieve rompslomp en het rondbellen onverlaten aan ONS. ONS engageert zich om binnen de twee werkdagen contact te nemen met de klant en binnen de 30 kalenderdagen (in een eerste fase enkel voor de pilootkantoren) de gevraagde service te leveren.

En wat na de lancering?

Happy@Home start als een pilootproject in een dertigtal gemeenten. Medio 2017 zal Happy@Home in heel Vlaanderen door KBC en ONS worden aangeboden. CBC is in Wallonië al op zoek naar een gelijkaardige partner om in de loop van 2017 Happy@Home daar ook aan te bieden.

Praktisch?

- Een Happy@Home –contract aanvragen gebeurt in een KBC-kantoor.
- De KBC-relatiebeheerder registreert de belegging die dient om de betalingen van de geleverde diensten te doen (vandaag een tak 23-product KBC-Life Solutions – details in de bijlage)
- De klant bepaalt op basis van een simulatie van diensten, die hij eventueel wil afnemen, de inleg in het product
- Na het afsluiten van het contract heeft de klant één contactpersoon: **de ONS-comfortcoach**, die zorgt voor het contact tussen de klant en klusjesdiensten.
- De klant kan met de comfortcoach in contact treden via een app.
- Facturen voor uitgevoerde werken kan de klant betalen via KBC-Touch.
- Het onderliggende product: KBC-Life Solutions
 - KBC-Life Solutions is een verzekeringsproduct dat verschillende beleggingsopties biedt. Momenteel heeft de klant keuze uit tak 23 beleggingsfondsen zonder einddatum met elk een eigen beleggingspolitiek en potentieel rendement.
 - KBC-Life Solutions biedt de mogelijkheid om in eigen tempo een vermogen op te bouwen. De klant stort wanneer hij dat wil. Hij heeft daarbij de vrije keuze tussen een eenmalige storting en periodieke stortingen.
 - Vanuit de reserve van KBC-Life Solutions kunnen diensten bij externe partners betaald worden.
 - KBC-Life Solutions biedt geen rendementsgarantie noch kapitaalbescherming.

- Per storting worden 2,5% toetredingskosten aangerekend (na afhouding van de verzekeringstax van 2%) , en afhankelijk van de gekozen beleggingsoptie worden tussen 0,20% en 0,85% beheerskosten aangerekend.

Bijlagen:

- Economisch Bericht “Dringend hulp gezocht: De uitbesteding van huishoudelijk werk in België”
- Productfiche onderliggend tak 23-product (KBC-Life Solutions)

KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communicatie /
woordvoerster
Tel. 02 429 85 45

Persdienst
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar
op www.kbc.com of kunnen verkregen worden
door een mail te sturen
naar pressofficekbc@kbc.be

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group
