

# Dienstencheques: voordelig en efficiënt - Ook voor de huishoudhulp?

## *Standpunt mei 2022*

### Situering

Vlaamse particulieren die gedomicilieerd zijn in het Vlaams gewest en ouder zijn dan 18 jaar kunnen beroep doen op huishoudhulp via het systeem van dienstencheques. Voor particulieren is dit financieel interessant. Eén cheque ter waarde van een gepresteerd uur kost 9 euro voor de eerste 400 cheques. De volgende en laatste 100 cheques zijn te koop aan 10 euro. Daarmee kunnen ze werknemers vergoeden voor taken als schoonmaken, strijken, boodschappen doen ... Bovendien is het systeem ook fiscaal aftrekbaar. Sinds januari 2020 is de werkelijke prijs daardoor nog slechts 7,20 euro per cheque voor de eerste 169 aangekochte cheques.<sup>1</sup>

Het systeem trad begin 2004 in voege om de combinatie werk en gezin te ondersteunen, zwartwerk tegen te gaan en jobs te creëren voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Vlaanderen investeert sindsdien fors in dit systeem. De Vlaamse overheid past de dienstenchequebedrijven bij met een subsidie, die de reële prijs van een dienstencheque op 23,02 euro brengt.<sup>2</sup> Het stelsel kende in 2019 776.461 gebruikers, 123.741 werknemers en 1282 erkende ondernemingen. De totale bruto kost van het stelsel bedroeg 1.360 miljoen euro.<sup>3</sup>

Volgens een evaluatie door DWSE in 2021<sup>4</sup> slaagt het stelsel grotendeels in het bereiken van de doelstellingen. Evaluaties beperken zich voornamelijk tot het onderzoeken van de tevredenheid van de klant en de kosten-baten analyse voor de overheid. Het Vlaams

<sup>1</sup> Vlaamse overheid. (2022). *Kostprijs en belastingvoordeel van een dienstencheque*. Vlaanderen.be. Geraadpleegd op 6 maart 2022, van <https://www.vlaanderen.be/huishoudhulp-betalen-met-dienstencheques/kostprijs-en-belastingvoordeel-van-een-dienstencheque>

<sup>2</sup> De Tijd. (2019, 27 november). *Hoeveel kost uw poetshulp echt?* Geraadpleegd op 6 maart 2022, van <https://www.tijd.be/netto/budget/hoeveel-kost-uw-poetshulp-echt/10185884.html>

<sup>3</sup> Departement Werk en Sociale Economie. (2021, juni). *Vlaamse Brede Heroverweging: dienstencheques*. [https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie\\_WSE\\_Dienstencheques.pdf](https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie_WSE_Dienstencheques.pdf)

<sup>4</sup> Departement Werk en Sociale Economie. (2021, juni). *Vlaamse Brede Heroverweging: dienstencheques*. [https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie\\_WSE\\_Dienstencheques.pdf](https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie_WSE_Dienstencheques.pdf)



Netwerk tegen Armoede vraagt aandacht voor het perspectief van de werknemer in dit verhaal. We stellen ons namelijk vragen bij de mate waarin dit systeem ook duurzame jobs creëert. De kwaliteit van arbeid en ondersteuning ligt dikwijls laag. Daarnaast is de job fysiek zeer belastend, waardoor het voor velen slechts deeltijds werkbaar is. Het loon is bijgevolg laag. Als tweede kostwinner binnen het gezin, is dat niet altijd een probleem. Voor de vele alleenstaande moeders leidt dit tot een gezinsinkomen dat ver onder de armoedegrens ligt.

## Sterktes van het dienstencheque stelsel

Het systeem van dienstencheques is populair. De vraag langs de gebruikerskant is groot. Ook vanuit het perspectief van de werknemer in een dienstenchequebedrijf zijn er positieve aspecten aan dit statuut.

In vergelijking met B2B-schoonmaakbedrijven liggen de werkuren doorgaans tijdens de kantooruren, waardoor het makkelijker combineerbaar is met een gezin. Dat is een voordeel voor de vele (alleenstaande) vrouwen die werkzaam zijn binnen dit statuut. Bijna 98% van de dienstencheque werknemers zijn vrouwen. 15% van de werknemers zijn alleenstaanden met kinderen. Dat is 5% meer dan gemiddeld binnen de Vlaamse loontrekkende bevolking.<sup>5</sup>

Met heel wat klanten hebben huishoudhulpen bovendien een goed contact. Van hen krijgen ze waardering voor hun werk. Werknemers spreken vol lof over deze klanten.

*“Complimenten van tevreden klanten zorgen voor een boost. Het zorgt ervoor dat je de mindere aspecten even vergeet.”*

Tot slot heeft het dienstencheque stelsel gezorgd voor heel wat extra arbeidskansen in het officiële circuit. De job laagdrempelig om in in te stappen. Er is weinig voorkennis of -opleiding vereist, waardoor het arbeidskansen creëert voor kortgeschoolden en mensen met een migratieachtergrond die vanwege een beperkte kennis van het Nederlands slechts beperkte arbeidsmogelijkheden ervaren.

## Knelpunten voor mensen in armoede

Mensen in armoede stappen de arbeidsmarkt in met heel wat bagage. Aan de buitenkant zie je de gevolgen van armoede op scholingsgraad, huisvesting, sociaal netwerk, inkomen en schulden, gezondheid, gezinssituatie ... Aan de binnenkant kampen veel mensen in armoede met gevoelens als schaamte, schuldgevoel, moedeloosheid en een laag zelfbeeld.

Uit deze situatie geraken is complex. Een duurzame job is een van de noodzakelijke puzzelstukken. Voor mensen in armoede betekent dit onder meer dat ze nood hebben aan opleiding, ondersteuning en feedback, het kunnen opbouwen van een sociaal netwerk, een toereikend loon en onkostenvergoeding. Als gevolg van een vaak zwakke gezondheid is deze groep mensen extra vatbaar voor werkongevallen en kwetsuren.

---

<sup>5</sup> Departement Werk & Sociale Economie. (2020b, december). *Kerncijfers van het Vlaams Dienstenchequestelsel*. Jaarrapport 2018 - 2019. <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/40109>

De gesprekken met mensen in armoede die ervaring hebben met het werken met dienstencheques, leren ons dat het systeem op vele vlakken haaks staat op duurzame jobs die mensen uit de armoede helpen.

## Opleiding, onthaal en begeleiding

Bij aanvang van de job als huishoudhulp kreeg geen enkele van onze ervaringsdeskundige respondenten enige vorm van opleiding. Nochtans zijn de juiste kennis en vaardigheden cruciaal om klanten tevreden te stellen en zich te professionaliseren (o.a. wanneer het gaat over ergonomisch werken). De meeste vrouwen gaven aan over ervaring te beschikken, maar dat dit niet steeds een vereiste was om aangenomen te worden. De (niet verplichte) opleiding van VDAB ervoeren de vrouwen waarmee we spraken als heel leerrijk.

Op de ministerraad van 6 mei 2022 werden aanpassingen in de regelgeving van het dienstenchequesysteem aangenomen. Deze aanpassingen maken het mogelijk om VDAB-stages te organiseren binnen het dienstenchequesysteem. Ook kunnen meer ervaren huishoudhulpen doorgroeien en een begeleidende rol opnemen voor instromers<sup>6</sup>. Hoewel de begeleiding van nieuwe werknemers door meer ervaren dienstenchequemedewerkers in theorie een stap in de juiste richting lijkt, stellen we ons toch vragen bij de wenselijkheid van stages zoals een Individuele Beroepsopleiding (IBO).

Een job binnen de dienstenchequesector is al relatief laagdrempelig vanwege de beperkte diploma-, taal- en ervaringsvereisten. Het loon van een huishoudhulp behoort nu al tot de lagere lonen, met een hoger armoederisico tot gevolg. **Het Vlaams Netwerk tegen Armoede wil daarom te allen tijde vermijden dat stages in de praktijk de inwerkperiode van dienstenchequemedewerkers zullen vervangen.** Deze maatregel zal voornamelijk de dienstenchequebedrijven ten goede komen en zal de arbeidsmarktpositie van (potentiële) huishoudhulpen niet wezenlijk verbeteren.

Dat neemt niet weg dat opleiding en begeleiding *on the job* - zowel inhoudelijk als omkaderend - van wezenlijk belang zijn voor de ontwikkeling en bescherming van de huishoudhulp. Zo moesten onze respondenten een *informed consent* moesten ondertekenen omtrent het beroepsgeheim. Ondanks de complexiteit hiervan, kregen ze hier geen opleiding of uitgebreide informatie over. De gevolgen van verkeerde interpretatie hiervan zijn nochtans bijzonder groot.

*“Op een dag lag er zodanig veel sneeuw dat ik er niet met mijn brommer door geraakte. Ik had toen een vriend gevraagd om me met de auto te komen ophalen. Daarop ben ik ontslagen: ik had het beroepsgeheim blijkbaar geschonden door het adres van de klant aan een derde te geven.”*

Ook andere informatie omtrent regelgeving ontbreekt.

---

<sup>6</sup> Vlaamse Regering. (2022). *Ontwerp van decreet tot wijziging van artikel 2 van de wet tot bevordering van buurtdiensten en -banen*. Geraadpleegd op 9 mei 2022, van <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/document-view/6270CD701C4A193816C3043C>

*“Ik ben uiteindelijk gevallen toen ik de traphal aan het poetsen was. Vervolgens brak ik ook mijn heup als gevolg van het eerste incident en kon ik niet meer gaan werken. Achteraf bleek dat ik hiervoor niet verzekerd was en kon ik fluiten naar alles. Wist ik veel dat de hal niet tot de privé behoorde. Niemand had me dit ooit gezegd.”*

## **Werkomstandigheden en welzijn op het werk**

Werknemers geven aan over heel weinig informatie van de klant te beschikken. Dat zorgt voor extra stress.

*“Ik krijg een uurrooster en een adres, dat is het. Ik weet niet wie daar woont, of en welk poetsmateriaal er aanwezig is, of er een hond is ...”*

Huishoudhulpen werken bovendien alleen in het huis van een particuliere klant. Dat betekent dat zij niet beschermd zijn door een derde tegen eventueel grensoverschrijdend gedrag. Grensoverschrijdend gedrag, zowel mentaal als fysiek, bleek geen uitzondering te zijn bij onze respondenten. Allemaal hadden ze hier ervaring mee, zonder veel ondersteuning van het dienstenchequebedrijf.

*“Ik had een klant die steeds naakt de deur open deed. Ik was toen 19 jaar. Het bureau gaf door aan de man dat hij in het vervolg een broek moest aandoen. Ik moest wel blijven gaan.”*

*“Toen ik melding maakte dat ik werd vastgegrepen bij mijn borsten, deed het bureau niets.”*

*“Telkens als ik ging werken bij x lag alles er al spik en span bij. Deze oude dame had vooral nood aan een babbel. Zes weken lang ging ik vier uur luisteren naar haar. De uren kropen voorbij, maar volgens y (uitzendkantoor) had ik geluk dat ik niets moest doen.”*

Ook tegen vormen van onterechte beschuldiging en onverwachte omstandigheden staat de huishoudhulp machteloos.

*“Ik werd eens beschuldigd van een ring die weg was. De politie kwam erbij. De ring werd uiteindelijk teruggevonden achter de kast.”*

*“Op een dag was ik onderweg naar mijn eerste klant, en kreeg mijn auto een klapband. Ik belde naar het bureau. Ze zeiden dat ik de auto moest achterlaten om met de bus verder te gaan. In theorie staan ze achter jou, maar de praktijk is toch wel anders.”*

Mensen in armoede vinden het vaak moeilijk om extra opdrachten van klanten te weigeren, uit schrik om hun werk te verliezen. Ze zijn bang dat de klant dan iemand anders zou zoeken om het werk te doen. Zo zijn er bijvoorbeeld heel wat mensen met een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB) of een persoonsvolgende Financiering (PVF) die via het systeem van dienstencheques een huishoudhulp tewerkstellen, maar eigenlijk vragen om verzorgingstaken uit te voeren.

Veel huishoudhulpen melden bepaalde wanpraktijken van de klant niet uit angst om zelf ontslagen te worden. Een vrouw verstuurde bijvoorbeeld haar voet op een terras, maar meldde dit niet omdat ze daar eigenlijk niet mocht werken. Iemand anders kreeg een brandwonde tijdens het koken, maar meldde dit ook niet omdat koken niet in haar takenpakket stond.

Een ander heikel punt is de uitvoering van pauzes. Binnen de sector van de gezinshulp is daar een regeling voor getroffen: Wie een shift van 4 uur in de voor- en de namiddag heeft, mag in theorie 15 minuten vroeger stoppen bij de eerste klant en kan 15 minuten later starten bij de volgende om het recht op pauze te garanderen. Per blok van 4 uur, is namelijk een pauze van 15 minuten voorzien<sup>7</sup>. Het dienstenchequebedrijf moet alle betrokkenen hiervan op de hoogte brengen. In praktijk gebeurt dit niet vaak en is je middagpauze gevuld met transport van de ene klant naar de andere. Dat zorgt ervoor dat huishoudhulpen niet kunnen uitblazen. Dit is ook fysiek nefast volgens experts: "*Bij een bepaalde belasting, bijvoorbeeld van de pezen, zijn rustpauzes enorm belangrijk om te recuperen. Als je die pauzes weg knipt, recupereer je niet en krijg je ontstekingen.*"<sup>8</sup> De pauze van huishoudhulpen zou dus eigenlijk los moeten staan van de werkverplaatsing die ze tussen klanten moeten doen. Deze vallen eigenlijk onder de noemer 'dienstverplaatsingen' en zouden dus naar de onkostenvergoeding voor de verplaatsingskosten, ook als betaalde werktijd gezien moeten worden.

## Loon en onkostenvergoeding

Het minimumloon in de sector van de dienstencheques wordt bepaald door de collectieve arbeidsovereenkomst van het Paritair Comité 322.01. Vanaf 1 februari 2022 is het minimale brutoloon €11,81/uur.<sup>9</sup> Voor wie voltijds werkt, komt dat neer op ongeveer €1600 netto per maand. In realiteit werken huishoudhulpen zelden voltijds. Dat is fysiek vaak niet haalbaar, maar voor de vele alleenstaande ouders in het systeem ook moeilijk te combineren met de zorg voor een gezin. Daardoor moeten huishoudhulpen vaak alsnog rondkomen met een loon onder de armoedegrens.

Daar bovenop komen de onkosten die ze maken om überhaupt te kunnen gaan werken. Huishoudhulpen hebben recht op amper 13 cent per kilometer voor verplaatsingen tussen klanten. Rekening houdend met de stijgende benzineprijzen en het lage basisloon, ligt dit bedrag veel te laag. Ter vergelijking: overheids personeel krijgt 37 cent per kilometer voor dienstverplaatsingen.

---

<sup>7</sup> Familiehulp. (n.d.). FAQ. Geraadpleegd op 2 maart 2022, van <https://www.familiehulp.be/faq#huishoudhulppauze>

<sup>8</sup> vrt. (2020, 8 januari). *Poetshulpen staken voor meer loon: wordt hun job onderschat? "Een beetje meer respect is niet misplaatst"*. vrt.nws. Geraadpleegd op 2 maart 2022, van <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/01/08/poetshulpen-staken-waarom/>

<sup>9</sup> ABVV Dienstencheques. (2022). *Minimumlonen in je sector*. 322.accg.be. Geraadpleegd op 10 maart 2022, van <https://322.accg.be/hc/nl/articles/360004619518-Minimumlonen-in-je-sector#:~:text=In%20de%20dienstencheques%20is%20vanaf.is%20er%20geen%20verhoging%20meer>

## **Aanbevelingen: noodzakelijke voorwaarden voor duurzame, kwalitatieve tewerkstelling**

De job van huishoudhulp binnen een dienstenchequebedrijf kan werkbaarder worden door aanpassingen op zowel het niveau van de klant, het niveau van het dienstenchequebedrijf, als het niveau van de reglementering. We richten ons hieronder op de kracht van dienstenchequebedrijven en de reglementering.

### **Aanbevelingen voor dienstenchequebedrijven**

De werkgevers van huishoudhulpen zijn erkende ondernemingen. Gezien de aard van het werk en de beperkte sollicitatievoorwaarden, werken er heel wat kwetsbare mensen voor deze bedrijven. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede vraagt met aandrang aan de dienstenchequebedrijven om hun rol als zorgzame werkgever op te nemen en versterk in te zetten op een aangename, werkbare en veilige werkomgeving.

#### **1. Behartig mee de belangen van de huishoudhulp**

Het dienstenchequebedrijf vormt de brug tussen de klant en de huishoudhulp. Werknemers waarmee wij spraken, stellen vast dat het principe 'klant is koning' voorop staat. Werknemers trekken daardoor vaak aan het kortste eind. De werknemers hebben nochtans een kwetsbare positie, doordat ze voortdurend alleen bij klanten over de vloer komen. Terecht kunnen bij en kunnen rekenen op een sterke werkgever die het voor hen opneemt wanneer nodig, zou een groot verschil betekenen.

Idealiter is het dienstenchequebedrijf een belangenbehartiger en verleent het rechtsbijstand in geval van:

- Beschuldiging van diefstal
- Grensoverschrijdend gedrag
- Ongevallen
- Ziekte: Er is meer begrip nodig voor ziekte van werknemers. Als de klant ziek is, heeft de dienstenchequemedewerker soms weken of maanden geen werk. Als de huishoudhulp ziek is, wordt die vaak aangespoord om alsnog te gaan werken.
- Ongelukken op het werk: Als de dienstenchequemedewerker per ongeluk iets kapot maakt op de werkplek, mag het dienstenchequebedrijf niet verwachten dat de huishoudhulp persoonlijk instaan voor de betaling van de franchise. Dit bedrag kan hoog oplopen voor mensen in een financieel kwetsbare situatie.
- Schrijnende situaties op het werk: Er is een meldpunt of vertrouwenspersoon nodig om observaties van schrijnende situaties te melden. Dienstenchequemedewerkers zijn soms getuige van schrijnende thuissituaties van hun klanten. Volgens het

beroepsgeheim mogen ze dit nergens melden. Dit zorgt ervoor dat zij deze verhalen mee nemen naar huis en zich machteloos voelen.

Mensen in armoede met ervaring in het werken met dienstencheques geven aan dat er een groot verschil bestaat tussen de theoretische werksituatie en de werkelijke werkomgeving. Daarom zou het helpen als mensen van dienstenchequebedrijven de situatie op de werkvloer goed kennen. Dat kan wanneer die personen ervaring hebben met het werk zelf, of wanneer zij regelmatig eens zouden meelopen op de werkvloer.

## 2. Zorg voor goede afspraken met en screening van de klanten

Heel wat vervelende situaties kunnen vermeden worden wanneer het bureau op voorhand een screening doet van de klanten, ter plekke gaat kijken naar de situatie en op die manier duidelijke afspraken met beide partijen kan maken.

De problemen op de werkvloer zijn reeds besproken. Het gaat onder meer over gebrek aan informatie en materiaal, onterechte beschuldigingen, grensoverschrijdend gedrag en het niet kunnen uitputten van het recht op pauze.

*“Moesten de bureau’s nu zelf langsgaan bij de mensen om te bekijken wat realistisch is. Dan zouden we samen een werkplanning kunnen opmaken, kijken wat mogelijk is voor het aantal uren en wat de vereisten zijn die de klant moet aflossen qua materiaal. “*

Het Vlaams Netwerk tegen Armoede stelt voor dat er voorafgaand aan een eerste werksessie iemand van het dienstenchequebedrijf langs gaat bij de klant. Daar kan hij of zij zicht krijgen op de veiligheid van de thuissituatie en kunnen er afspraken worden gemaakt wat betreft:

- Realistisch takenpakket: de contactpersoon van het dienstenchequebedrijf kan inschatten hoeveel werk er is en wat er haalbaar is binnen de afgesproken tijdsduur. Op die manier ontstaan er realistische verwachtingen langs beide kanten.
- Het aanwezige materiaal: een basispakket met noodzakelijke materialen is een vereiste om goed te kunnen werken. In grote huizen zou dit materiaal bovendien op elke verdieping aanwezig moeten zijn.
- Contract en afspraken rond bijvoorbeeld pauzes

Na een bezoek aan de klant worden gemaakte afspraken niet enkel de verantwoordelijkheid van de klant en de huishoudhulp, maar ook van het dienstenchequebedrijf.

*“Iemand van het poetsbureau zou met de huishoudhulp moeten meegaan tijdens een betaalde kennismaking om te zien wat er aanwezig is van materiaal, hoe het huis eruit ziet en wat haalbaar is binnen vier uur.”*

Het Vlaams Netwerk tegen Armoede pleit verder voor een kennismakingsgesprek tussen huishoudhulp en nieuwe klant als vaste waarde binnen de betaalde werktijd. Kwalitatief persoonlijk contact is de basis voor wederzijds respect en goede afspraken.

### **3. Investeer in duurzame loopbanen**

Zowel voor de werkgever als de werknemer is het opportuun dat werknemers zich goed voelen op het werk, financiële zekerheid kennen en zich kunnen professionaliseren. Dat maakt van hen sterkere werknemers. We doen in in dit kader enkele aanbevelingen.

#### **a) Bied opleiding en intervisies aan**

De juiste kennis en vaardigheden zorgen voor een competente huishoud(st)er en tevreden klanten. We raden ondernemingen aan om bij de start van een contract een opleiding aan te bieden tijdens de werkuren.

Een degelijke onboarding en jaarlijkse opleiding zijn aangewezen. Opleidingskansen zijn bovendien een recht in ondernemingen met 20 of meer werknemers.<sup>10</sup> Naast kennis op taakniveau, zijn ook kennis over de administratieve processen en het beroepsgeheim noodzakelijk.

Mensen in armoede geven aan dat ze baat zouden hebben bij opleidingen in de vorm van intervisie. Aangezien huishoudhulpen alleen werken, hebben zij nauwelijks contact met collega's. In het eerste hoofdstuk gaven we aan dat zij met veel specifieke (ongewenste) situaties in aanraking komen. Uitwisseling tussen huishoudhulpen zou kunnen helpen om erkenning te vinden en te leren van elkaar hoe je gepast kan reageren op deze situaties.

#### **b) Biedt garantie van uren**

Volgens Paritair Comité 322.01 moeten de in het contract voorziene uren betaald worden. Indien de klant afwezig is en de huishoudhulp niet kan beginnen werken, moet deze toch betaald worden voor de voorziene uren. Als de klant zijn afwezigheid binnen de wettelijke termijn meldt aan de onderneming, moet het dienstenchequebedrijf alles in het werk stellen om de voorziene uren te laten presteren bij een andere klant.<sup>11</sup>

In realiteit blijkt dat dienstencheque-ondernemingen, om dit te ondermijnen, een contract van minder uren aanbieden dan de werkelijke werktijd. Een huishoudhulp krijgt bijvoorbeeld een contract van 24 uur, terwijl die in werkelijkheid steevast 30 uur per week werkt. Die 6 uur worden mondeling afgesproken en ook betaald wanneer ze worden uitgevoerd, maar niet

---

<sup>10</sup> vrt. (2022, 15 februari). *Regering bereikt arbeidsdeal: werkweek van 4 dagen en meer duidelijkheid voor maaltijdkoeriers*. vrt.nws. Geraadpleegd op 6 maart 2022, van <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/02/14/arbeitsdeal/>

<sup>11</sup> ACLVB. (2022). *PC 322.01: Loon- en arbeidsvoorwaarden*. acvlb.be. Geraadpleegd op 10 maart 2022, van <https://www.acvlb.be/nl/pc-32201-loon-en-arbeitsvoorwaarden>



betaald wanneer een klant afhaakt. Op die manier valt het bedrijf niet in de kosten, maar dit gaat wel ten koste van de huishoudhulp. Stelsels zoals zwangerschapsverlof, uitkering, pensioen ... worden bovendien berekend op basis van een contract. Dit soort praktijken maakt misbruik van de machtsverhouding bij (kwetsbare) werknemers.

#### **c) Voorzie sneller perspectief en controle op een vast contract**

Mensen in armoede staan voortdurend onder stress. Onzekerheid over de verderzetting van een contract versterkt dit nog extra. Ook al is het juridisch niet correct, toch werkten verschillende vrouwen waarmee we spraken, jarenlang met weekcontracten. Daardoor liepen ze ook extralegale voordelen mis. Een vast contract van onbepaalde duur biedt perspectief op langere termijn, waardoor mensen in armoede terug de mentale ruimte krijgen om verder te denken dan de waan van de dag. Naast perspectief voor de huishoudhulpen zelf, is er dus nood aan gerichtere controle op het naleven van de arbeidswetgeving door dienstenchequebedrijven

#### **d) Bied loopbaanperspectief**

Zoals vermeld maken de recente wijzigingen van het dienstenchequedecreet mogelijk dat een ervaren dienstenchequemedewerker in de toekomst een begeleidende of coachende rol opneemt<sup>12</sup>. Dit is alvast een eerste stap in de juiste richting. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede pleit ervoor om dit principe breed toe te passen in dienstencheque-ondernemingen. Dat is laagdrempeliger dan coaching door een hiërarchisch hogere leidinggevende.

Een begeleidende functie voorzien, biedt carrièreperspectief voor huishoudhulpen. Bovendien hoeft de ervaren huishoudhulp enkele uren minder zelf het fysieke werk te doen, krijgen nieuwe medewerkers opleiding *on the job* van iemand met ervaring en biedt werken in tandem bescherming tegen o.a. grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer.

Idealiter functioneert de job als huishoudhulp bovendien als een springplank. Een rapport van DWSE<sup>13</sup> toont echter aan dat de sector steeds vaker een eindbestemming is voor werknemers. Ook dit rapport suggereert om daarom sterker in te zetten op opleidingen voor werknemers.

### **4. Bevorder het collectief**

We haalden al eerder aan dat de job van huishoudhulp solitair is. Doordat huishoudhulpen elkaar vaak niet kennen, is het moeilijk om samen voor hun rechten op te komen om hun

---

<sup>12</sup> Vlaamse Regering. (2022). *Ontwerp van decreet tot wijziging van artikel 2 van de wet tot bevordering van buurtdiensten en -banen*. Geraadpleegd op 9 mei 2022, van <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/document-view/6270CD701C4A193816C3043C>

<sup>13</sup> Departement Werk en Sociale Economie. (2021, juni). *Vlaamse Brede Heroverweging: dienstencheques*. [https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie\\_WSE\\_Dienstencheques.pdf](https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie_WSE_Dienstencheques.pdf)

situatie te verbeteren. Zich collectief organiseren is een recht. We vragen aan dienstencheque-ondernemingen om dit te faciliteren.

Daarnaast stellen we voor om het mogelijk te maken om huishoudhulpen in tandem te laten werken. Dit is een win-winsituatie: het werk gaat sneller vooruit, de huishoudhulp is niet langer alleen op de werkvloer, ze kunnen al doende van elkaar leren en elkaar ondersteunen bij zware taken.

## Aanbevelingen voor de overheid en het paritair comité

### 1. Verhoog de lonen van de dienstenchequemedewerkers

Zoals aangehaald biedt het nettoloon van huishoudhulpen in praktijk (te) weinig bescherming tegen armoede. Hogere lonen kunnen hiertoe een oplossing bieden.

De Vlaamse overheid past bij met een subsidie die de reële prijs van een dienstencheque op 23,02 euro brengt. Van dat bedrag moet het dienstenchequebedrijf het brutoloon van zijn werknemers betalen. Maar de werkelijke loonkosten liggen een stuk hoger dan alleen dat brutoloon. Van de 23,02 euro die de dienstenchequebedrijven innen, gaat uiteindelijk 20 tot 20,50 euro naar de loonkosten. Met de overblijvende 2,50 tot 3 euro moeten de dienstenchequebedrijven de financiële lasten, de afschrijvingen, de vaste kosten, de huur van de kantoren en de fiscus betalen. Wat daarna overblijft, is de marge van het dienstenchequebedrijf<sup>14</sup>. Uit een analyse van de Vlaamse Sociale Inspectie blijkt dat grote dienstencheque-ondernemingen in het algemeen nog steeds een goede rendabiliteit hebben<sup>15</sup>. Er is dus nog marge, maar niet bijzonder veel zolang de prijs per cheque ten aanzien van de klant dezelfde blijft.

De prijs van een cheque is al 12 jaar lang dezelfde: 9 euro per uur. De lonen van werknemers zijn in die periode nochtans 12 keer verhoogd door een indexatie.<sup>16</sup> Een mogelijke oplossing om een loonsverhoging voor huishoudhulpen door te voeren, ligt dus in een prijsstijging van de dienstencheque.

DWSE geeft in de nota 'Vlaamse Brede heroverweging - dienstencheques'<sup>17</sup> terecht aan dat een verhoging van de prijs het mattheuseffect zou versterken, waarbij voornamelijk rijkere tweeverdieners genieten van een stelsel dat (deels) bedoeld is om lagere inkomens te helpen. De vraag is natuurlijk in hoeverre het niet al vooral deze tweeverdieners zijn die gebruik maken van dit stelsel. In hun nota geeft DWSE zelf reeds enkele opties om dit te counteren: "Mogelijke opties om het stelsel toegankelijk te houden voor lagere inkomens, in

<sup>14</sup> De Tijd. (2019, 27 november). *Hoeveel kost uw poetshulp echt?* Geraadpleegd op 6 maart 2022, van <https://www.tijd.be/netto/budget/hoeveel-kost-uw-poetshulp-echt/10185884.html>

<sup>15</sup> Departement Werk & Sociale Economie. (2020a). *Financiële analyse van de dienstenchequebedrijven*. <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/40805>

<sup>16</sup> Pro Dienstencheques. (2021, december). *De staking in de dienstenchequesector uitgelegd*. [prodienstencheques.be](https://www.prodienstencheques.be/nieuws/de-staking-de-dienstenchequesector-uitgelegd). Geraadpleegd op 25 februari 2022, van <https://www.prodienstencheques.be/nieuws/de-staking-de-dienstenchequesector-uitgelegd>

<sup>17</sup> Departement Werk en Sociale Economie. (2021, juni). *Vlaamse Brede Heroverweging: dienstencheques*. [https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie\\_WSE\\_Dienstencheques.pdf](https://docs.vlaamsparlement.be/docs/begroting/brede-heroverweging/externe-studies/Studie_WSE_Dienstencheques.pdf)

*het bijzonder bij een verdere prijsverhoging, zijn de invoering van een sociale dienstencheque of door de hoogte van de belastingaftrek inkomensafhankelijk te maken. Dit zijn nuttige toekomstige onderzoekspistes”.*

## **2. Reken minder uren voor een voltijdse job**

**Het Vlaams Netwerk tegen Armoede vraagt om de mogelijkheid te onderzoeken om een 30-urenweek in te voeren als voltijdse job in de dienstencheques.** Deeltijdse jobs zijn zwaar oververtegenwoordigd onder dienstenchequemedewerkers. Slechts 7% van de dienstenchequejobs zijn voltijds.<sup>18</sup> Onder de globale populatie loontrekkenden werkt slechts 35% deeltijds.

Hoewel er nog geen onderzoek is uitgevoerd naar de verklaring van dit hoge cijfer, ziet het Vlaams Netwerk tegen Armoede twee mogelijke verklaringen. Om te beginnen kan het gaan om de combinatie met zorgtaken voor de voornamelijk vrouwelijke werknemers. Daarnaast is een job als huishoudhulp fysiek bijzonder zwaar. Op langere termijn is het voor de meeste huishoudhulpen volstrekt onhaalbaar om voltijds te blijven doen.

## **3. Verhoog de vergoeding voor dienstverplaatsingen**

Moeten betalen om te kunnen gaan werken is onrechtvaardig. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede eist daarom een volledig dekkende onkostenvergoeding voor dienstverplaatsingen.

In sommige gevallen krijgt de huishoudhulp een bedrijfs- of dienstwagen. Dit is niet steeds een voordeel op het totale beschikbaar inkomen. Het is belangrijk dat dienstenchequebedrijven hier voldoende transparant over zijn naar de werknemer.

Naast een correcte vergoeding is het ook belangrijk om voldoende tijd voor dienstverplaatsingen in te calculeren in het werkrooster. In theorie wordt hier tijd voor voorzien, maar de praktijk leert dat het voorziene tijdslot vaak opgaat aan het verkeer en/of aan het niet vroeger kunnen stoppen bij een klant. Meer opvolging en controle is aangewezen. Via het inbellen in de app kan hier eenvoudig een kader toe gecreëerd worden.

## **Conclusie**

Het systeem van dienstencheques is een krachtig instrument in het tegengaan van zwartwerk en het creëren van laagdrempelige banen voor kortgeschoolden.

De arbeidskwaliteit en werkbaarheid binnen het dienstenchequesysteem laten voor mensen in armoede echter nog te wensen over. Mensen in armoede zijn extra kwetsbaar voor de gevolgen van een laag loon, onzekere arbeidsvoorwaarden- en omstandigheden. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede dringt erop aan hier aandacht voor te hebben en duurzame werkomstandigheden te creëren.

---

<sup>18</sup> Departement Werk & Sociale Economie. (2020b, december). *Kerncijfers van het Vlaams Dienstenchequestelsel*. Jaarrapport 2018 - 2019. <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/40109>

De mogelijkheid tot begeleiding van een meer ervaren huishoudhulp op de werkvloer is een hoopvolle ontwikkeling, die bovendien doorgroeimogelijkheden en carrièreperspectieven biedt binnen de sector. Net als bij iedere job, verdient een huishoudhulp kwalitatieve begeleiding en leerkansen om vertrouwd te worden met het werk. Het Vlaams Netwerk tegen Armoede wijst beleidsmakers erop dat we te allen tijde moeten vermijden dat inwerkperiodes vervangen worden door stagecontracten.

Dienstenchequebedrijven kunnen verder bijdragen aan duurzame en kwalitatieve werkomstandigheden door de belangen van hun medewerkers te behartigen, te zorgen voor goede afspraken met en screening van de klanten en te investeren in duurzame loopbanen. Daaronder vallen zaken als het voorzien van voldoende opleiding en intervisie voor huishoudhulpen, de garantie van werkuren, snellere perspectieven op een vast contract, loopbaanperspectief en het bevorderen van het collectief.

Op Vlaams en federaal niveau kunnen beleidsmakers inzetten worden op hogere lonen voor dienstenchequemedewerkers door bijvoorbeeld de prijs per dienstencheque te verhogen. Om het werk werkbaarder te maken, pleiten we voor de invoering van een 30-urenweek voor een voltijdse job als huishoudhulp en voor de verhoging van de onkostenvergoeding voor dienstverplaatsingen tot de reële verplaatsingskost.

Dit dossier kwam tot stand dankzij de input en ervaringsdeskundigheid van mensen in armoede uit verschillende Verenigingen Waar mensen in Armoede het Woord Nemen, waaronder een recente focusgroep bij De Mozaart in Lokeren.

### **Wil je meer informatie?**

<https://netwerktegenarmoede.be/nl/thema-s/werk>