

## Werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector: Studie rond het welzijn van dienstenchequewerknemers

Eindrapport | 25 mei 2018

Op vraag van:

Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques  
Havenlaan 86C bus 302  
1000 Brussel

Kathy Goffin  
Tess Schooreel  
Daphné Valsamis

IDEA Consult NV  
Jozef II, 40  
B – 1000 Brussel

T: +32 2 282 17 10  
info@ideaconsult.be  
www.ideaconsult.be



# Inhoudstafel

1/	Inleiding	3
1.1	Context en doelstellingen van het onderzoek	3
1.2	Structuur van het rapport	6
2/	De methodologie van het onderzoek	7
2.1	Ons inhoudelijk analysekader voor het bestuderen van het welzijn van huishoudhulpen	7
2.2	De gehanteerde methoden voor dit onderzoek	9
3/	Het profiel van de huishoudhulpen	13
4/	De tevredenheid van huishoudhulpen met betrekking tot hun job	17
5/	De kenmerken van de job als huishoudhulp	19
6/	De aangeboden omkadering door dienstenchequebedrijven	42
6.1	De aangeboden ondersteuning aan dienstenchequewerknemers	42
6.2	De aangeboden opleiding aan dienstenchequewerknemers	47
7/	De gezondheid van de huishoudhulpen	51
7.1	Het ziekteverzuim in de sector	52
7.2	De arbeidsongevallen in de sector	54
7.3	De psychologische gezondheid van huishoudhulpen	56
7.4	De fysieke gezondheid van huishoudhulpen	59
7.5	De medische gezondheid van huishoudhulpen	62
8/	Haalbaarheid van de job tot aan pensioen	65
9/	Conclusies	68
10/	Praktijkgerichte oplossingen voor de aangehaalde problemen	73



## 1/ Inleiding

### 1.1 Context en doelstellingen van het onderzoek

#### Het stelsel van de dienstencheques in het kort: een tewerkstellingsmaatregel met een triangulaire werking

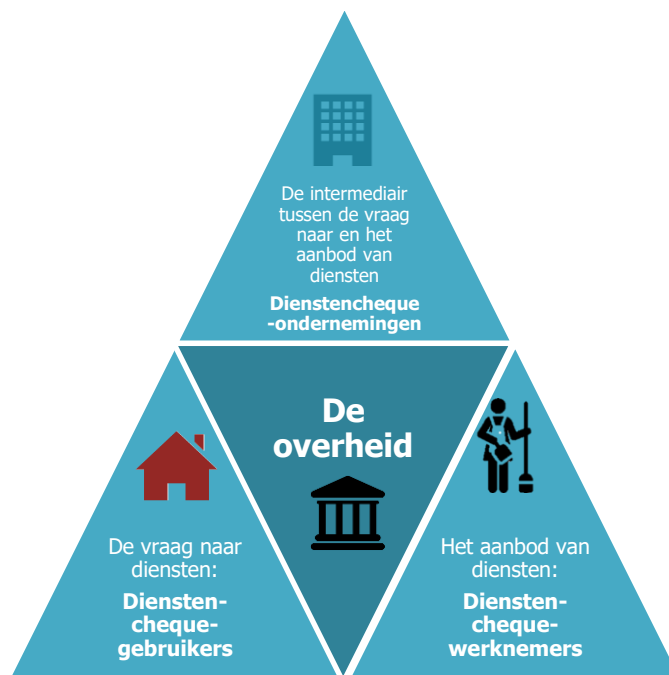
Het stelsel van de dienstencheques, ingevoerd door de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen, is een tewerkstellingsmaatregel die drie doelstellingen nastreeft:

- ▶ De tewerkstellingsgraad verhogen bij doelgroepen die van de arbeidsmarkt vervreemd zijn (kortgeschoold);
- ▶ Activiteiten in het zwarte of grijze circuit beperken (informele economie);
- ▶ Een beter evenwicht creëren tussen werk en privéleven voor gezinnen.

Het systeem van de dienstencheques was oorspronkelijk een initiatief van de federale overheid, die het in 2004 lanceerde. Sinds 1 juli 2014 is het beheer van het stelsel van de dienstencheques in het kader van de zesde staatshervorming een gewestelijke bevoegdheid geworden.

Zoals blijkt uit onderstaande figuur, is het Belgische dienstenchequesysteem een triangulair systeem.

Figuur 1: De triangulaire dienstenchequesysteem



Bron: IDEA Consult

Het systeem bestaat uit volgende cruciale actoren:

- ▶ **De overheid:** de regionale overheden staan centraal in het Belgisch systeem van de dienstencheques. Het zijn zij die het regelgevend kader en de belangrijke parameters van het systeem bepalen (bvb. de verplichte bepalingen van een dienstenchequecontract). Sinds de regionalisering hebben de verschillende regionale overheden diverse wijzigingen doorgevoerd aan het stelsel van de dienstencheques waardoor belangrijke regelgevende aspecten van het systeem variëren tussen regio's. Enkele voorbeelden van belangrijke wijzigingen die van toepassing zijn:



- De **verplichting voor dienstenchequebedrijven om 60% van de nieuw aangeworven werknemers** te rekruteren uit de groep van uitkeringsgerechtigde werkzoekenden en leefloners werd in Vlaanderen geschrapt. Brussel en Wallonië houden echter vast aan deze regel, maar bepaalden wel nieuwe voorwaarden voor de toepassing (nl. de 60%-regel geldt nu per jaar en niet meer per semester).
  - In het sociaal akkoord dat de sociale partners op 07/05/2014 sloten, werd een **verplicht opleidingstraject opgenomen** van 9 tot max. 18 uur voor nieuw aangeworven dienstenchequewerknemers.
  - In Wallonië, is er sinds 30/12/2016 een **verplichte opleidingstraject** van 9u per VTE voorzien. Vanaf 2020 zal de Forem €5 per cheque kunnen inhouden bij bedrijven die deze bepaling niet respecteren. De specifieke modaliteiten van deze bepaling moeten nog bepaald worden.
  - In Wallonië zal ook nog vanaf 2019 het gemiddeld **aantal werkuren per week** van alle werknemers met een dienstenchequecontract 19 uur moeten bereiken. De specifieke modaliteiten van deze bepaling moeten nog bepaald worden.
  - De Brusselse en Waalse overheid beslisten om de **belastingaftrek** van het stelsel **te verlagen** om de budgettaire kost in te perken. Zo werd in 2015 in Wallonië de belastingaftrek verlaagd van 30% naar 10% per dienstencheque. In 2016 volgde het Brussels gewest door de aftrek tot 15% te verlagen. In Vlaanderen werd - tot op heden - de belastingaftrek behouden op 30%.
- ▶ **De gebruikers van dienstencheques:** of de huishoudens, zijn particulieren die de diensten aanvragen. Een gebruiker kan 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen, de eerste 400 tegen € 9 en de laatste 100 tegen € 10. De betaalde bedragen geven recht op een (geplafondeerde) belastingvermindering. Dit omvat:
- **Prestaties uitgevoerd in de woning van de gebruiker:** schoonmaken van de woning, met inbegrip van ramen wassen, wassen en strijken, occasioneel naaiwerk, maaltijden bereiden;
  - **Activiteiten uitgevoerd buiten de woning van de gebruiker:** boodschappen doen voor een gebruiker om in zijn dagelijkse behoeften te voorzien, begeleiding bij het vervoer van personen met een handicap, buitenshuis strijken.
- ▶ **De dienstenchequewerknemers:** of huishoudhulpen<sup>1</sup> worden toegewezen aan een gebruiker en leveren daar de afgesproken prestaties. Per gewerkt uur ontvangt de werknemer een dienstencheque van de gebruiker die bij de onderneming wordt ingeleverd. Het loon van de werknemer is echter contractueel bepaald en niet verbonden aan het aantal cheques.
- ▶ **De dienstencheque-ondernemingen:** tot slot fungeren dienstencheque-ondernemingen als intermediaire organisaties tussen de vraag naar huishoudhulp en het aanbod. Deze driehoeksverhouding is een belangrijk en uniek kenmerk van het Belgisch systeem ten opzichte van gelijkaardige Europese systemen. Dienstencheque-ondernemingen spelen een cruciale rol in, onder andere, de organisatie van de diensten, de omkadering en begeleiding van huishoudhulpen, het omgaan met problemen, enz.

#### De dienstenchequesector: een specifieke werkomgeving

We bespreken de specifieke kenmerken van een job in de dienstenchequesector later uitgebreid in dit rapport, maar geven hier al enkele specifieke karakteristieken mee die belangrijk zijn om de context van de sector te schetsen:

- ▶ **Lage instapdrempel:** de sector heeft als doelstelling om kansgroepen aan het werk te zetten waardoor er een lage instapdrempel is om in de dienstenchequesector aan de slag te gaan.
- ▶ **Jonge, snel gegroeide sector:** het systeem bestaat slechts 15 jaar en is intussen enorm gegroeid.
- ▶ **Wisselende werkomgeving:** dienstenchequewerknemers zijn bij de klant thuis aan het werk – tenzij ze in een strijkcentrale aan de slag zijn - en hebben dus steeds een andere werkomgeving (andere werkruimtes, producten/materiaal, klanten, werkeisen).

Andere werkkenmerken worden met meer detail in volgende hoofdstukken van het rapport besproken.

---

<sup>1</sup> In de rest van dit onderzoek zal men vooral spreken van huishoudhulpen.



## Nood om de werkbaarheid van een dienstenchequejob in kaart te brengen

In 2016 telde de dienstenchequesector meer dan 1 miljoen gebruikers (of 22% van de gezinnen), 140.171 huishoudhulpen (of 4% van de tewerkstelling) en 1.810 dienstencheque-ondernemingen. De dienstencheque-werknemers beantwoorden een belangrijke nood van de maatschappij en bieden een tewerkstelling aan laaggeschoolden.

Toch heeft de sector te kampen met een aantal belangrijke uitdagingen: namelijk een hoog aantal langdurige zieken en de moeilijkheid om nieuwe huishoudhulpen te vinden (vooral in Vlaanderen).

Op 21 april 2016 sloten de sociale partners een sectoraal akkoord voor het PC 322.01 (i.e. paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of –diensten leveren; paritair subcomité voor dienstencheques). In dit akkoord werd een [Werkbaarheidsfonds](#) opgericht met als doel om de werkbaarheid in de dienstenchequesector te verbeteren. Hiervoor werd een budget van €2,5 miljoen vrijgemaakt voor een periode van 2 jaar. In 2017 en 2018 zullen acties ondernomen worden om jobs in de dienstenchequesector werkbaar te maken. De acties worden georganiseerd rond volgende thema's:

- ▶ Coaching van huishoudhulpen;
- ▶ Onderzoek naar welzijn;
- ▶ Campagne voor het grote publiek;
- ▶ Sensibilisering en opleiding binnen erkende dienstencheque-ondernemingen en sectorale aanmoedigingspremies.

Dit rapport is gericht op het [onderzoek naar welzijn](#) bij huishoudhulpen onder PC 322.01 in opdracht van het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques. Het sectoraal vormingsfonds werd in 2009 opgericht door de sociale partners en staat ten dienste van alle werkgevers en werknemers die ressorteren onder het Paritair Subcomité 322.01. Het vormingsfonds werkt mee aan het uitstippelen van een opleidingsbeleid voor alle werknemers en ondernemingen in de sector, door het uitbouwen, coördineren en bekendmaken van opleidingsinitiatieven.

Deze studie omvat [drie specifieke doelstellingen](#):

- ▶ Het opstellen van een [inventaris van de moeilijkheden](#) die specifiek zijn voor het beroep, zowel de psychologische, fysieke als medische;
- ▶ Nadenken over de [gevolgen](#) van de zeer grote flexibiliteit van de sector op de situatie van de werknemers [op lange termijn](#) (o.a. wat hun pensioenrechten betreft);
- ▶ Het voorstellen van [pragmatische oplossingen](#) voor de aangehaalde problemen, die gemakkelijk kunnen worden overgenomen door de bedrijven van de sector.



## 1.2 Structuur van het rapport

Bovenstaande onderzoeksvragen worden in dit rapport beantwoord. Dit rapport hanteert hiervoor de volgende structuur:

- ▶ In volgend hoofdstuk, hoofdstuk 2, wordt de [methodologie](#) van dit onderzoek kort beschreven. Hierbij gaan we dieper in op ons inhoudelijke analysekader alsook de gebruikte methoden voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen.
- ▶ In hoofdstuk 3, starten we met de beschrijving van het [profiel van huishoudhulpen](#).
- ▶ In hoofdstuk 4, wordt als introductie van de resultaten van dit onderzoek, de [tevredenheid van huishoudhulpen](#) in kaart gebracht op basis van de resultaten van de enquête bij huishoudhulpen. Dit maakt het mogelijk om onmiddellijk de sterktes en zwaktes van de dienstenchequejob te belichten.
- ▶ In hoofdstuk 5, worden de [belangrijke kenmerken](#) van de job als huishoudhulp beschreven, aan de hand van de resultaten van de enquête bij huishoudhulpen, maar ook de informatie verzameld tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen.
- ▶ In hoofdstuk 6 gaan we dieper in op de [omkadering en opleiding](#) aangeboden door dienstencheque-ondernemingen aan hun huishoudhulpen. Hierbij baseren we ons eveneens op de resultaten van de enquête en focusgroepen bij huishoudhulpen.
- ▶ In hoofdstuk 7 beschrijven we de [gezondheid van huishoudhulpen](#), vooral aan de hand van de resultaten van de enquête. Hierbij zijn we zowel geïnteresseerd in het ziekteverzuim van huishoudhulpen, als in hun psychologische, fysieke en medische gezondheid. We proberen eveneens aan de hand van verschillende kruisingen de resultaten met betrekking tot de gezondheid van huishoudhulpen te verklaren.
- ▶ In hoofdstuk 8 bespreken we [de haalbaarheid van een dienstenchequejob](#) tot aan het pensioen, op basis van de mening van huishoudhulpen in zowel de enquête als tijdens de focusgroepen. Hier proberen we eveneens een verklaring voor te vinden aan de hand van verschillende kruisingen.
- ▶ Tot slot leveren hoofdstuk 9 de [conclusies van het onderzoek](#) en hoofdstuk 10 [praktijkgerichte oplossingen](#).



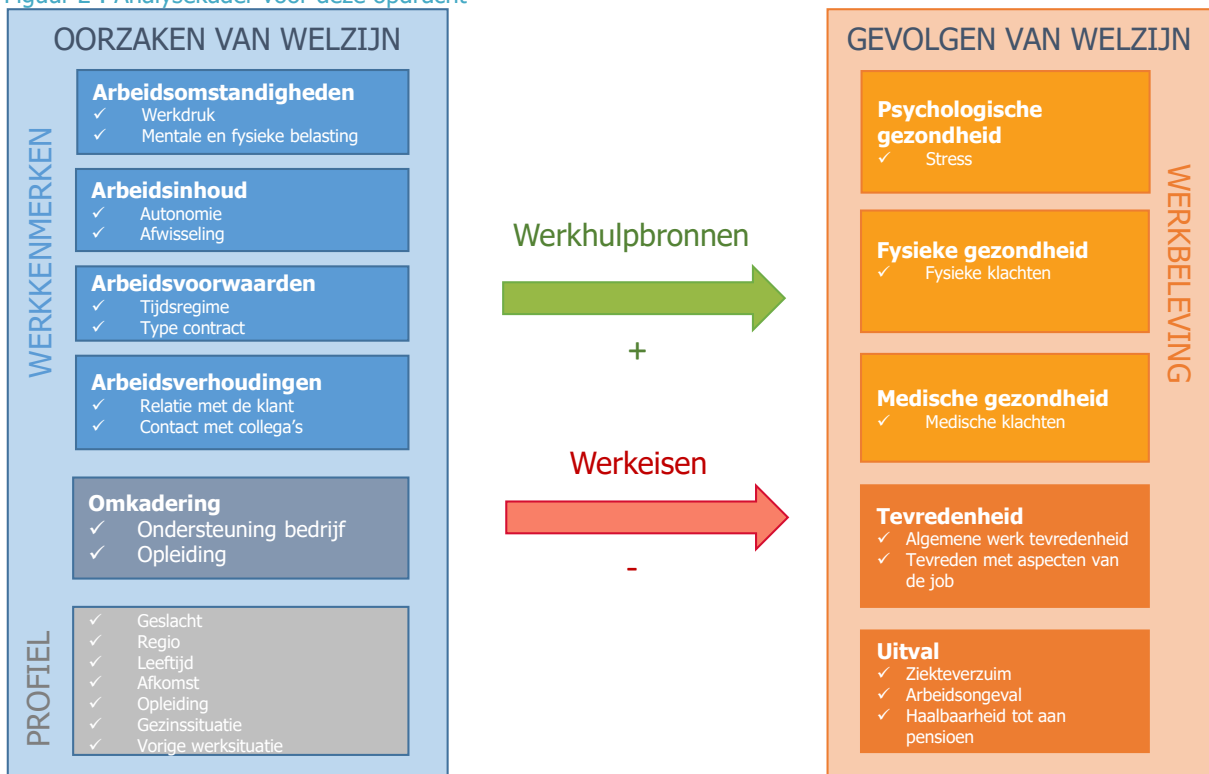
## 2/ De methodologie van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methodologie van dit onderzoek kort beschreven. Hierbij gaan we dieper in op ons [inhoudelijk analysekader](#) alsook de [gebruikte methoden](#) voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

### 2.1 Ons inhoudelijk analysekader voor het bestuderen van het welzijn van huishoudhulpverleners

Welzijn is een 'paraplubegrip' waaronder een aantal uiteenlopende fenomenen worden gevat zoals de psychologische en medische gezondheid van de werknemer en de fysieke veiligheid op het werk. In onderzoek naar welzijn op het werk is het van belang een onderscheid te maken tussen de kenmerken van het werk en de gevolgen ervan voor werknemers. De kenmerken van het werk zijn onderdeel van de functie die de werknemer uitvoert en zijn objectief vast te stellen. Tegenover deze werkkenmerken staan de gevolgen ervan voor de werknemer. Deze factoren worden samengevat in onderstaand analysekader dat voor dit onderzoek gehanteerd zal worden<sup>2</sup>.

Figuur 2 : Analyse kader voor deze opdracht



Bron: IDEA Consult op basis van literatuur

<sup>2</sup> Notelaers, G., de Witte, H., Vets, C. (2010) Werken in Vlaanderen: vermoeiend of plezierig? Resultaten van 10 jaar onderzoek naar de beleving en beoordeling van arbeid.



## De 4 A's "arbeidsomstandigheden, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen" als referentiekader voor oorzaken van welzijn van huishoudhulpen

---

Werkenmerken kunnen zowel positief als negatief zijn en bijgevolg door werknemers als belastend of aangenaam ervaren worden. Dit onderscheid werd in de literatuur uitgewerkt door het Job Demands Resources Model (Bakker & Demerouti, 2007) waarbij werkenmerken worden gezien als werkhulpbronnen en/of werkeisen door werknemers. In de literatuur naar werkenmerken onderscheidt men vier aspecten waarnaar wordt gerefereerd als de 4 A's: de arbeidsomstandigheden, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsverhoudingen. Deze worden voor dit project eveneens als referentiekader gebruikt. De 4A's worden hierna verder omschreven:

- ▶ De **arbeidsomstandigheden** zijn de condities waarin het werk wordt uitgevoerd. Centraal hierbij staan de mentale en fysieke belasting voor werknemers, maar ook de werkdruk.
- ▶ De **arbeidsinhoud** heeft betrekking op de taken die worden uitgevoerd en vooral de manier waarop dit gebeurt: de autonomie en afwisseling in het werk.
- ▶ De **arbeidsvoorwaarden** zijn de afspraken die in het arbeidscontract worden vastgelegd zoals het type contract en het aantal werkuren.
- ▶ De **arbeidsverhoudingen** bestaan uit de relaties binnen de onderneming (bv. met klanten en collega's).

Naast deze werkenmerken wordt het welzijn van werknemers ook beïnvloed door de **omkadering** die ze aangeboden krijgen zoals ondersteuning, feedbacksystemen, opleiding en ontwikkeling.

Ten slotte houden we ook rekening met het **profiel** van huishoudhulpen. Bij onderzoek naar welzijnsaspecten binnen het beroep is het essentieel om de resultaten te vergelijken volgens het persoonlijk profiel van huishoudhulpen zoals hun geslacht, leeftijd, gezinssituatie en opleidingsniveau.

We bestuderen het welzijn van werknemers aan de hand van meerdere indicatoren:

- ▶ **Psychologische gezondheid:** mentale stress op het werk;
- ▶ **Fysieke gezondheid:** fysieke klachten (bv. rugpijn en gewrichtspijn);
- ▶ **Medische gezondheid:** medische klachten (bv. problemen aan de luchtwegen);
- ▶ **Tevredenheid:** zowel algemene tevredenheid op het werk als tevredenheid met verschillende aspecten;
- ▶ **Uitval:** afwezigheid wegens ziekte of een arbeidsongeval en de haalbaarheid om te werken tot aan het pensioen

Dit analysekader werd gebruikt bij de opmaak van de vragenlijst voor de enquête bij huishoudhulpen alsook de topiclijst voor de focusgroepen met huishoudhulpen.





## 2.2 De gehanteerde methoden voor dit onderzoek

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen voor dit onderzoek, werden volgende methodieken gehanteerd:

- ▶ Een grootschalige enquête bij huishoudhulpen
- ▶ Focusgroepen met huishoudhulpen
- ▶ Een workshop met experts

Deze methodieken worden hieronder verder toegelicht.

### Een grootschalige enquête bij huishoudhulpen

---

Een enquête werd uitgevoerd bij een representatieve steekproef van huishoudhulpen in België. Een enquête laat toe om informatie te verzamelen bij een grote groep werknemers en om hiervoor representatieve uitspraken te doen. Er werd gekozen om de enquête zowel online als schriftelijk te verspreiden.

Huishoudhulpen werden bereikt via hun dienstencheque-onderneming. We kozen voor een distributie via bedrijven gezien huishoudhulpen zelf moeilijk bereikbaar zijn (ze hebben niet allemaal werkmailadressen en persoonlijke contactgegevens zijn moeilijk te verkrijgen). In ruil voor hun deelname aan de studie kregen de dienstencheque-ondernemingen een op maat gemaakt rapport met een overzicht van de enquêteresultaten voor hun bedrijf.<sup>3</sup>

In totaal hebben 36 bedrijven onder PC 322.01 hieraan deelgenomen. Hierbij werden bedrijven bereikt van verschillende types, grootte en regio's. Bedrijven konden zelf de kanalen om de enquête ter beschikking te stellen bepalen, in functie van hun manier om met hun werknemers te communiceren. De bedrijven kregen alle nodige informatie voor de verspreiding in de vorm van een korte technische nota. Om de anonimiteit van de huishoudhulpen te garanderen, werden er geen persoonlijke gegevens gekoppeld aan de antwoorden. Bovendien konden de huishoudhulpen die de enquête schriftelijk invulden, hun antwoorden gratis zelf insturen. Hiertoe kregen ze een voorgefrankeerde envelop.

Van de 36 bedrijven kozen 16 bedrijven om de enquête online te verspreiden, 5 bedrijven om dit schriftelijk te doen en 15 bedrijven om dit zowel online als schriftelijk te doen. De vragenlijst voor de enquête werd opgemaakt in nauwe samenwerking met de stuurgroepleden en was beschikbaar in het Nederlands en in het Frans. De volgende thema's kwamen aan bod:

- ▶ Profielkenmerken
- ▶ De inhoud van een job als huishoudhulp
- ▶ De beleving van de job als huishoudhulp
- ▶ De verkregen ondersteuning en omkadering
- ▶ Het welzijn op het werk
- ▶ De verkregen en benodigde opleidingen
- ▶ De tevredenheid over een job als huishoudhulp

De online enquête werd opengesteld van 30 november 2017 tot 9 januari 2018. De papieren enquête werd ten laatste op 8 december 2017 bezorgd aan de bedrijven en liep eveneens tot 9 januari 2018. Bedrijven kregen een herinnering aan de enquête op 18 december 2017 en op 4 januari 2018 waarbij ze op de hoogte werden gebracht van de tussentijdse respons bij hun huishoudhulpen.

De totale respons bedroeg 3.896 huishoudhulpen binnen 33 bedrijven waarvan 2.956 vragenlijsten online werden ingevuld en 940 schriftelijk werden ingevuld. Onderstaande tabel toont de verdeling van de respondenten in termen van regio, geslacht, leeftijd en afkomst (in dit rapport is Belgische afkomst gedefinieerd als 'in België geboren', niet-Belgische afkomst als 'niet in België geboren'). Wanneer we deze gegevens vergelijken met de hele populatie van Belgische huishoudhulpen, blijkt dat de steekproef representatief is naar geslacht en afkomst. Naar regio zien we een oververtegenwoordiging van Vlaamse huishoudhulpen en een ondervertegenwoordiging van Brusselse en

---

<sup>3</sup> Dit rapport bewaart de anonimiteit van de dienstenchequewerknemers en werd enkel opgemaakt indien er voldoende respondenten zijn voor het bedrijf (i.e. een minimum van 20 respondenten).



Waalse huishoudhulpen. Alle resultaten van de enquête worden echter naar regio gekruist, waardoor de ondervertegenwoordiging van de Brusselse en Waalse respondenten niet problematisch is voor de interpretatie van de resultaten van de enquête. Naar leeftijd is er een oververtegenwoordiging van de oudere huishoudhulpen (50+'ers) waar te nemen.

Tabel 1: Profiel van de huishoudhulpen (in de enquête) per regio

		Verdeling van hele populatie huishoudhulpen <sup>4</sup>	Verdeling van de steekproef
Regio	Brussel	14%	6%
	Vlaanderen	61%	77%
	Wallonië	25%	17%
Geslacht	Man	3%	2%
	Vrouw	97%	98%
Leeftijd	<30	19%	15%
	30-39	28%	27%
	40-49	30%	28%
	>=50	23%	30%
Afkomst <sup>5</sup>	Belg	72%	76%
	Niet-Belg	28%	24%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen en data van RVA (2015)

De resultaten van de bevraging worden in dit rapport geanalyseerd volgens de wetenschappelijk geijkte methodes. Waar mogelijk worden deze resultaten gebenchmarkt met resultaten van ander onderzoek, bvb. uit de Vlaamse werkbaarheidsmonitor. Vergelijkingen zijn echter niet altijd mogelijk wegens verschillen in de vraagstellingen en gebruikte methodologie.

### Focusgroepen met huishoudhulpen

Voor het verfijnen van de resultaten van de enquête hebben we eveneens twee focusgroepen georganiseerd met huishoudhulpen. Een focusgroep is een open discussie met een kleine doelgroep die begeleid wordt door een moderator. Er worden voornamelijk open vragen gesteld, zodat de respondent de ruimte krijgt om zijn eigen antwoord te formuleren. Een focusgroep wordt ook wel vaak een groepsdiscussie genoemd. Het woord 'discussie' houdt in dat de deelnemers op elkaar kunnen reageren. Dit element van discussie heeft een belangrijke functie: de interactie tussen de groepsleden helpt immers bij het boven water krijgen van diepere inzichten. Met behulp van een focusgroep ontdekt een onderzoeker hoe mensen over een bepaald onderwerp denken, wat voor woorden ze gebruiken als ze erover praten en welke aspecten ze belangrijk vinden.

Huishoudhulpen werden aan het einde van de enquête geïnformeerd over de organisatie van de focusgroepen. Zij die interesse hadden konden hun gsmnummer achterlaten. Voor elke taalgroep werden een 10-tal huishoudhulpen geselecteerd met voldoende spreiding in regio, geslacht, leeftijd, afkomst, anciënniteit en bedrijven. De topics van de focusgroep werden afgestemd met de opdrachtgever en bouwden verder op de enquêteresultaten. Specifiek werd gepolst naar concrete voorbeelden van zowel positieve als negatieve jobaspecten en mogelijke redenen hiervoor, naar het nut van de omkadering en bestaande maatregelen die huishoudhulpen reeds ter beschikking hebben en naar mogelijke oplossingen voor de aangehaalde problemen.

<sup>4</sup> De populatiegegevens naar regio zijn gebaseerd op RVA gegevens van 2015 terwijl de populatiegegevens naar geslacht, leeftijd en afkomst gebaseerd zijn op gegevens van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid van 2013.

<sup>5</sup> Belgische afkomst is in dit rapport gedefinieerd als 'in België geboren', niet-Belgische afkomst als 'niet in België geboren'. De data van de RVA baseren zich op de nationaliteit.



Twee focusgroepen van elk 3 uur werden georganiseerd met 19 huishoudhulpen in totaal:

- ▶ Een Franstalige focusgroep met 9 huishoudhulpen vond plaats op 28 februari 2018;
- ▶ Een Nederlandstalige focusgroep met 10 huishoudhulpen vond plaats op 8 maart 2018.

De meeste quotes uit dit rapport komen uit de focusgroepen met huishoudhulpen. De informatie werd bovendien meegenomen als belangrijke input voor de uitwerking van praktijkgerichte oplossingen.

### Een workshop met experts

Voor de aftoetsing van resultaten en identificatie van praktijkgerichte oplossingen voor het verbeteren van de werkbaarheid en wendbaarheid van een dienstenchequejob, werd ook een workshop georganiseerd met experts. Een workshop is een gesprek in groep waarbij de actieve participatie van de deelnemers wordt verwacht. Workshops zijn vooral goed als er behoefte is aan: samenwerking, het bereiken van consensus, het creatief vermogen van een groep of het versterken van draagvlak binnen een groep. Het doel van een workshop is om feedback te krijgen, resultaten af te toetsen en te komen tot een (gedeelde) visie/standpunt.

Het doel van de workshop was om te komen tot mogelijke praktijkgerichte oplossingen om het welzijn van huishoudhulpen te bevorderen. Na een presentatie van de resultaten op basis van de enquête en focusgroepen werd over de verschillende knelpunten gebrainstormd. Onderstaande box presenteert de vragen die hiertoe gesteld werden.

#### Box 1: Discussievragen van de workshop met experts arbeidsveiligheid en gezondheid

- ▶ Uitdagingen voor de sector:
  - ◆ Op basis van deze resultaten, wat zijn volgens u de drie belangrijkste knelpunten van het beroep?
  - ◆ Op basis van deze resultaten, wat zijn volgens u de drie belangrijkste uitdagingen voor de sector?
- ▶ Mogelijke oplossingen: Welke maatregelen en instrumenten kunnen een pragmatische oplossing bieden voor de aanwezige knelpunten/uitdagingen van het beroep/sector? In termen van...
  - ◆ Opleiding?
  - ◆ Informatieverstrekking?
  - ◆ Omkadering/ondersteuning van bedrijven?
  - ◆ Materiaal en bescherming?
  - ◆ Organisatie van de job (werkbaar werk)?
  - ◆ Andere?
- ▶ Zijn er goede praktijken (uit andere beroepen) die hier als inspiratie kunnen dienen?
- ▶ Haalbaarheid en concretisering van de mogelijke oplossingen:
  - ◆ Hoe haalbaar zijn deze maatregelen en instrumenten voor de sector en bedrijven?
  - ◆ Welke rol kunnen/moeten bedrijven hierin spelen? Welke rol kunnen vakbonden hierin spelen? Welke rol kan het opleidingsfonds hierin spelen?



De workshop werd georganiseerd op 15 maart 2018 met verschillende experts arbeidsveiligheid en gezondheid met ervaring in de dienstenchequesector, schoonmaaksector of beide:

- ▶ **Preventie-adviseurs** : Marc Vandenput (IDEWE) en Thomas Chevalis (Formaservices)
- ▶ **Ergonoom** : Sven Hensen (Externe preventiedienst, CLB)
- ▶ **Apotheker** : Liesbeth Gilissen (KU Leuven, specialisatie dermatoloog / contactallergie)
- ▶ **Socioloog** : Kim Bosmans (VUB)
- ▶ **Psycholoog** : Nele De Cuyper (KU Leuven)<sup>6</sup>
- ▶ **Arbeidsgeneesheer**: Steven Ronsmans (KU Leuven, specialisatie longtoxicologie)

De resultaten van deze workshop werden gebruikt om de aanbevelingen te identificeren en te verfijnen.

---

<sup>6</sup> Nele De Cuyper was afwezig tijdens de workshop. Haar schriftelijke antwoorden op de vragen werden achteraf meegenomen.



### 3/ Het profiel van de huishoudhulpen

We starten onze analyse met een bespreking van het **profiel van de huishoudhulpen**. Een helder beeld over de socio-demografische situatie van de werknemers is belangrijk om de context van de sector te begrijpen. Deze resultaten baseren zich op de resultaten van de enquête, aangevuld met de informatie verzameld tijdens de focusgroepen.

#### Huishoudhulpen: vooral kansengroepen met specifieke uitdagingen

In Tabel 2 wordt het profiel van de huishoudhulpen weergegeven, zoals blijkt uit de resultaten van onze enquête.

Tabel 2: Profiel van de huishoudhulpen (in de enquête) per regio

		Totaal	Brussel	Vlaanderen	Wallonië
Geslacht	Man	2%	4%	2%	2%
	Vrouw	98%	96%	98%	98%
Leeftijd	<30	15%	14%	15%	16%
	30-39	27%	29%	27%	27%
	40-49	29%	29%	28%	31%
	>=50	30%	29%	30%	26%
Afkoms	Belg	76%	41%	78%	80%
	Niet-Belg <sup>7</sup>	24%	59%	22%	20%
Opleiding	Lagere school	12%	17%	10%	15%
	Lager middelbaar	34%	39%	32%	41%
	Hoger middelbaar	46%	34%	50%	39%
	Hoger onderwijs <sup>8</sup>	8%	10%	8%	5%
Gezinssituatie	Alleenstaand	14%	14%	13%	16%
	Alleenstaand met kind(eren)	14%	15%	17%	16%
	Samenwonend	25%	21%	25%	25%
	Samenwonend met kind(eren)	47%	49%	49%	45%
Vorige werksituatie	Werkend	75%	71%	78%	63%
	Niet-werkend	25%	29%	22%	37%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Volgende kenmerken vallen hierbij op:

- ▶ **Geslacht:** In de dienstenchequesector slaat de genderbalans sterk één kant uit: 98% van de huishoudhulpen zijn vrouwen. Ter vergelijking, in België maken vrouwen 46% uit van de werkende bevolking (cijfers 2016 Statbel). In Brussel zijn er iets meer mannen aan de slag als dienstenchequewerknemer (4%) dan in de twee andere regio's.
- ▶ **Leeftijd:** We observeren ook een relatief grote groep 50+'ers onder de dienstenchequewerknemers: 30% is 50+. In de totale werkende Belgische bevolking bedraagt het aandeel 50+'ers 26% (cijfers 2016 Statbel). Het aandeel 50+'ers ligt met 26% wat lager in Wallonië dan in Brussel (29%) en Vlaanderen (30%).
- ▶ **Afkoms:** Een proportioneel groot aandeel van de dienstenchequewerknemers is niet in België geboren (24%). In de totale Belgische bevolking bedraagt dat aandeel slechts 13% (cijfers 2016 Statbel). In Brussel zijn er veel meer huishoudhulpen die niet in België geboren zijn (59%).

<sup>7</sup> Belgische afkomst is in dit rapport gedefinieerd als 'in België geboren', niet-Belgische afkomst als 'niet in België geboren'.

<sup>8</sup> In dit rapport definiëren we lagere school en lager middelbaar onderwijs als laaggeschoold, hoger middelbaar onderwijs als middengeschoold, en hoger onderwijs als hooggeschoold.



- ▶ **Opleidingsniveau:** Het scholingsniveau in de werknemersgroep ligt gemiddeld laag: 92% is laag- of middengespoold. Het aandeel laag- of middengespooldde werkende populatie in België bedraagt 62% (cijfers 2016 Statbel). Het opleidingsniveau van de huishoudhulpen ligt in Vlaanderen gemiddeld wat hoger (meer middengespoolden) dan in Brussel en Wallonië (meer laaggeschoolden).
- ▶ **Gezinssituatie:** 61% van de huishoudhulpen heeft kinderen. Dat is een groot aandeel vergeleken met de totale Belgische beroepsbevolking. Volgens cijfers van Eurostat (2016) heeft 52% van de werkende bevolking in België kinderen. Bovendien is 14% van de huishoudhulpen alleenstaand met kinderen. Dat aandeel bedraagt slechts 3% in de totale werkende Belgische bevolking (cijfers 2016 Eurostat).
- ▶ **Voormalige werksituatie voor intrede in de dienstenchequesector:** Tot slot, 25% was niet aan het werk voordat ze als dienstenchequewerknemer aan de slag gingen (werkloos, huisvrouw of student).<sup>9</sup>

Bovenstaande profielkenmerken bevestigen dat het dienstenchequesysteem vooral kansengroepen aan het werk zet: een aanzienlijke groep was niet aan het werk voordat ze als huishoudhulp aan de slag gingen, 92% van de huishoudhulpen heeft geen hoger diploma en bijna één op vier is niet in België geboren. Voor deze laatste groep geldt ook vaak dat ze een niet-erkend hoger diploma hebben.

Het optrekken van de tewerkstellingsgraad bij kansengroepen is één van de doelstellingen van het dienstenchequesysteem. Deze profielen hebben het doorgaans moeilijker om tewerkstelling te vinden en hebben dus minder kansen op de arbeidsmarkt. Ook veranderen van job is minder evident. Huishoudhulpen bevestigen dat het dienstenchequesysteem hen kansen geeft om in de arbeidsmarkt te integreren:

*« Ik ben moeten stoppen met school en heb geen diploma's gehaald. Toen ik de kans kreeg om in het wit te gaan poetsen dan was dat een hulplijn, ik ben een beetje gered door dat systeem. »*

*« Ik heb een hogeschool diploma dat niet erkend wordt in België. In afwachting van een opleiding, werk ik alvast in de dienstenchequesector. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Ook zijn veel vrouwen met kinderen – alleenstaand of niet – actief in de sector. Een dienstenchequejob blijkt hen de mogelijkheid te geven om een job te combineren met hun familiale verplichtingen.

*« Waarom ik deze job doe? Voor mijn zoon. Ik kan hem halen als het school gedaan is. Ik kan mijn uren perfect schuiven. »*

- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen

---

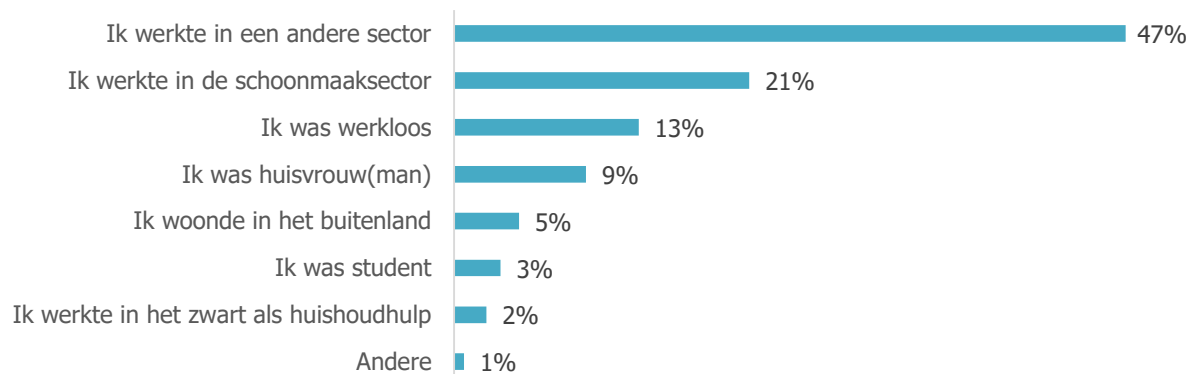
<sup>9</sup> Dit percentage werd berekend op basis van alle respondenten exclusief zij die voordien in het buitenland woonden. We classificeerden respondenten als 'werkend' indien ze voordien in de schoonmaaksector, in een andere sector of in het zwart aan het werk waren, en als 'niet-werkend' indien ze werkloos, huisvrouw of student waren.



## Voormalige situatie van dienstenchequewerknemers: 47% was reeds aan het werk in een andere sector en 21% in de schoonmaaksector

Figuur 3 geeft de voormalige werksituatie van de huishoudhulpen weer. Bijna de helft werkte voordien in een andere sector. Ongeveer één op vijf dienstenchequewerknemers werkte voordien al in de schoonmaaksector. 13% was voordien werkloos, 9% was huisvrouw en 5% woonde voordien in het buitenland. Slechts 2% werkte voordien in het zwart als huishoudhulp. Dit lage percentage zal wellicht een onderschatting zijn van de realiteit.

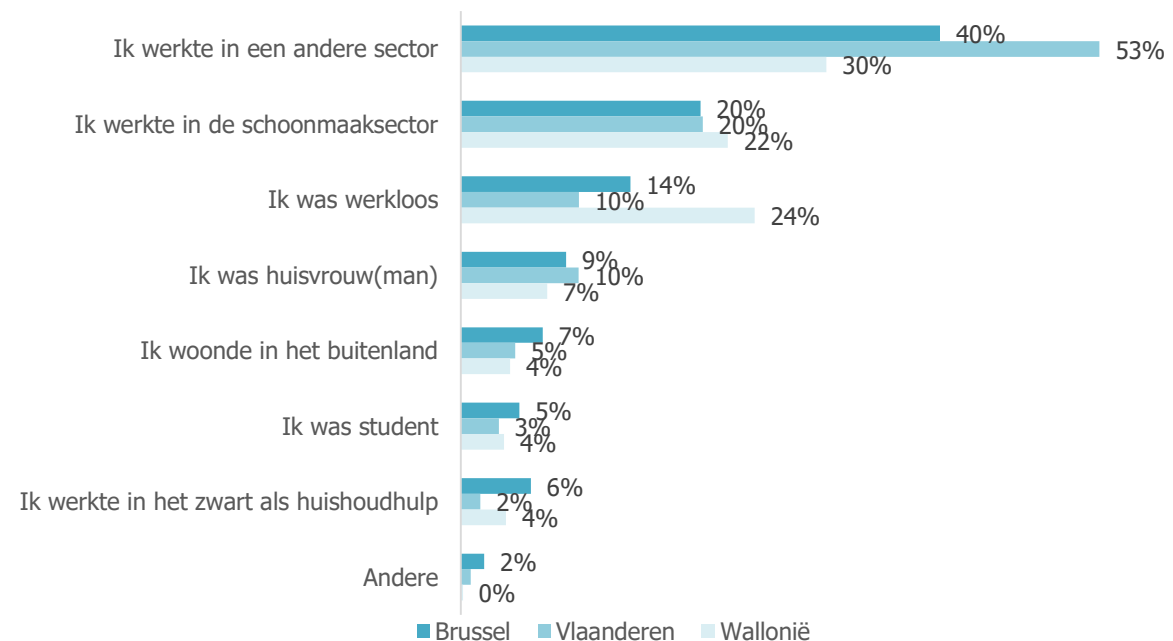
Figuur 3: Voormalige werksituatie van de huishoudhulpen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Zoals blijkt uit Figuur 4, zijn er aanzienlijke regionale verschillen in de voormalige werksituatie. In Vlaanderen is het aandeel dat voordien in een andere sector aan de slag was 53%, in Wallonië slechts 30%. Het aandeel huishoudhulpen dat werkloos was voordat ze als dienstenchequewerknemer aan de slag gingen, ligt aanzienlijk hoger in Wallonië: daar was 24% werkloos. In Brussel stroomde een groter aandeel dienstenchequewerknemers in vanuit het buitenland (7%) en vanuit het zwarte circuit (6%).

Figuur 4: Voormalige werksituatie van de huishoudhulpen per regio



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



Dat veel huishoudhulpen hiervoor aan het werk waren werd ook bevestigd tijdens de focusgroepen. Veel voorkomende voormalige sectoren of jobs zijn bijvoorbeeld:

- ▶ Schoonmaak in hotels, ziekenhuizen, rusthuizen of scholen of in het zwart als huishoudhulp
- ▶ Onthaalmoeders of verzorgster
- ▶ Horeca- en handelsector (kledingwinkel, supermarkt, restaurant, bakker)
- ▶ Kapsters

Tijdens de focusgroepen werd aangehaald dat er vaak vanuit een andere job naar dienstencheques werd overgestapt omwille van een faillissement of ontslag, of uit bewuste keuze omwille van de werkuren in het systeem (zie ook hoofdstuk 5). Zo zijn 98% van de huishoudhulpen vrouwen en 61% heeft kinderen. Vrouwen staan over het algemeen meer in voor huishoudelijke taken en opvang van kinderen. Het is voor hen daarom doorgaans een grotere uitdaging om werk en gezin te combineren. In tegenstelling tot andere laaggeschoolde jobs, biedt een dienstenchequejob hen meer mogelijkheid om werk en privé te combineren.

*« Vroeger was ik een kapster, maar de werkuren waren moeilijk combineerbaar met de kinderen, vooral het zaterdagwerk. »*

*« Ik heb een diploma Assistente verpleegkundige, maar ik heb ervoor gekozen om in de dienstenchequesector te werken zodat ik nog voldoende tijd kan doorbrengen met mijn kinderen. Ik ben een alleenstaande moeder, het is moeilijk om in mijn situatie nog te kunnen werken als Assistente verpleegkundige. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Daarnaast helpt het dienstenchequesysteem ook inactieve huisvrouwen aan het werk te geraken na bv. een echtscheiding. Dit blijkt zowel uit de resultaten van de enquête als de informatie verzameld tijdens de focusgroepen.

*« Mijn man heeft me in de steek gelaten, ik had geen keuze, ik moest terug gaan werken. »*

*« Mijn echtgenoot is overleden, ik had vier kinderen, allemaal tussen 4 en 10 jaar. Ik kon niet anders dan een job te vinden met kindvriendelijke uren. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen





## 4/ De tevredenheid van huishoudhulpen met betrekking tot hun job

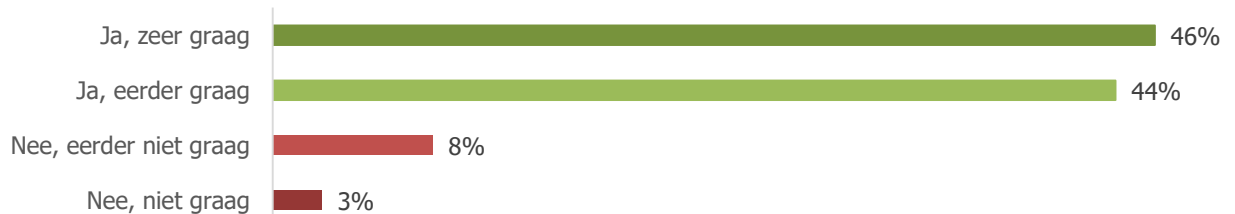
Voordat we de kenmerken van de job overlopen, gaan we eerst in op [de tevredenheid van de huishoudhulpen](#) over hun job in het algemeen en over specifieke aspecten die er deel van uitmaken, op basis van de resultaten van de enquête. Deze resultaten maken het mogelijk om onmiddellijk de sterktes en zwaktes van de dienstenchequejob te belichten. Deze sterktes en zwaktes zullen in de volgende hoofdstukken verder worden uitgediept.

### Er heerst een erg hoge werktevredenheid bij huishoudhulpen

Zoals blijkt uit onderstaande figuur ligt de algemene tevredenheid in de dienstenchequesector erg hoog: maar liefst 46% doet het werk zeer graag en 44% doet het werk eerder graag. In totaal is dus 89% van de huishoudhulpen positief over hun job. Slechts 8% geeft aan eerder niet graag te werken als huishoudhulp en 3% werkt helemaal niet graag in de sector.

Vergelijken met andere sectoren is niet eenvoudig wegens verschillen in methodologie. Toch geven andere bronnen een indicatie dat deze tevredenheid hoog is. Volgens cijfers van Eurostat van 2013 geeft 9% een score van 0-5 op 10 op jobtevredenheid, 69% een score van 6-8 op 10 en 23% een score van 9-10 op 10 (waarbij 0 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden). In de Europese Quality of Life survey van 2016 geeft de Belg een gemiddelde score van 7,5 op 10 op jobtevredenheid (1 betekent zeer ontevreden, 10 zeer tevreden).

Figuur 5: Algemene werktevredenheid van huishoudhulpen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Zoals Tabel 3 aangeeft, zijn er geen verschillen in de tevredenheid bij bepaalde profielen: de tevredenheid scoort bij alle groepen hoog. Dit is een opmerkelijke vaststelling.

Tabel 3: Algemene werktevredenheid van huishoudhulpen volgens profiel

		Doet het werk graag
<b>TOTAAL</b>		<b>89%</b>
Geslacht	Man	90%
	Vrouw	89%
Regio	Brussel	87%
	Vlaanderen	89%
	Wallonië	90%
Leeftijd	<30	89%
	30-39	88%
	40-49	90%
	>=50	90%
Afkoms	Belg	90%
	Niet-Belg	88%
Opleiding	Lagere school	87%
	Lager middelbaar	90%
	Hoger middelbaar	89%
	Hoger onderwijs	87%
Gezinssituatie	Alleenstaand	89%



	Alleenstaand met kind(eren)	88%
	Samenwonend	90%
	Samenwonend met kind(eren)	90%
Vorige werksituatie	Werkend	89%
	Niet-werkend	89%
Anciënniteit	0 t.e.m. 3 jaar	89%
	Meer dan drie jaar	89%

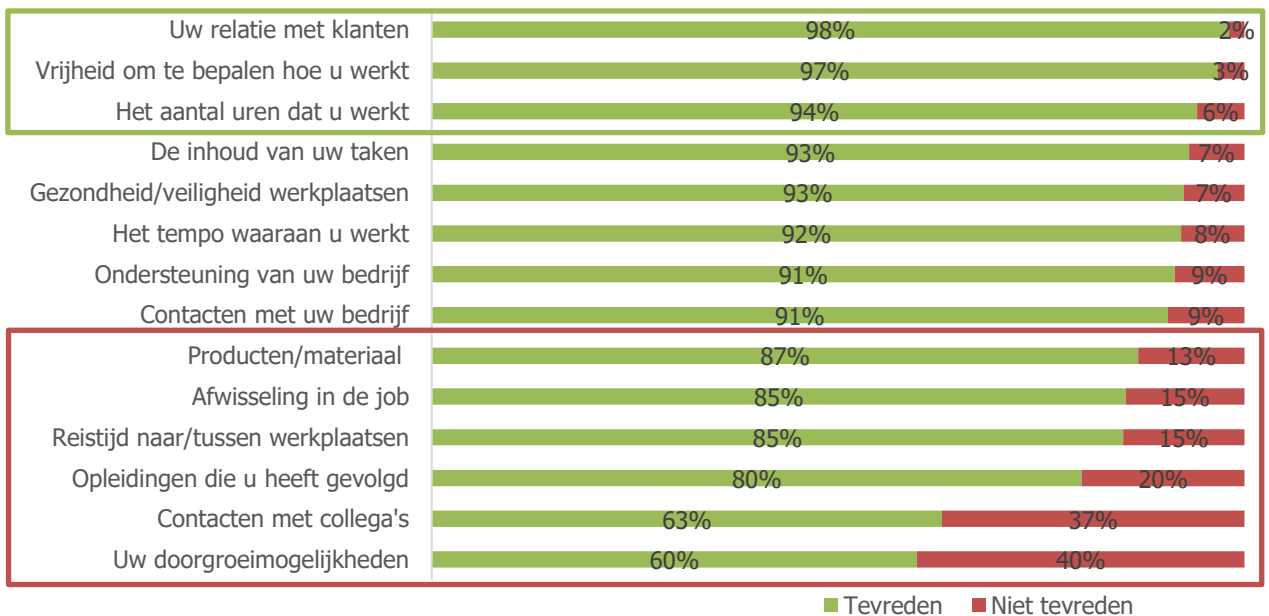
Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

### Er is ook een erg hoge tevredenheid voor de verschillende aspecten van de job

Figuur 6 toont de tevredenheid met betrekking tot specifieke aspecten van de job als huishoudhulp. De tevredenheid is zeer hoog voor bijna alle aspecten. Wel kunnen we in de rangschikking van de verschillende tevredenheidsscores de sterktes en de zwaktes van het systeem reeds identificeren:

- ▶ De **grootste sterktes** van de dienstenchequesector zijn de relatie met de klanten, de autonomie in de job en de flexibiliteit met betrekking tot het aantal uren. Opmerkelijk is dat deze drie aspecten eveneens werden opgelijst tijdens de focusgroepen om aan te kaarten waarom huishoudhulpen graag in de sector werken.
- ▶ **Zwakkere aspecten** zijn daarentegen de gebruikte producten en materialen, de beperkte afwisseling, de reistijd naar en tussen klanten, de opleidingen, de contacten met collega's en de doorgroeimogelijkheden. Ook tijdens de focusgroepen werden deze aspecten aangekaart als zwakke punten van een dienstenchequejob. Al bij al blijven deze aspecten - volgens de resultaten van de enquête - echter relatief hoog scoren.

Figuur 6: Teverdenheid van huishoudhulpen met betrekking tot deelaspecten van hun job



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op al deze deelkenmerken van een dienstenchequejob en trachten we op basis van alle beschikbare informatie een beeld te geven van de belangrijkste kenmerken van een dienstenchequejob. Deze analyse is uitermate belangrijk om hierna de impact op de gezondheid van huishoudhulpen in kaart te brengen alsook de werkbaarheid van de job tot aan het pensioen.



## 5/ De kenmerken van de job als huishoudhulp

---

In dit hoofdstuk schetsen we een breed beeld van de **belangrijkste kenmerken** van de job als dienstencheque-werknemer. Dit wordt gedaan aan de hand van de resultaten van de enquête bij huishoudhulpen, maar ook de informatie verzameld tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen. Op basis van deze informatie kunnen we stellen dat een job als huishoudhulp gekenmerkt is als een job ...

- ▶ met veel autonomie;
- ▶ met veel deeltijdse uurroosters: vaak uit eigen keuze... maar niet altijd;
- ▶ met belangrijke vertrouwensrelaties met klanten;
- ▶ met verschillende klanten met ieder eigen verwachtingen;
- ▶ waarbij er van de ene naar de andere klant wordt gereisd;
- ▶ waarbij de werkplek het huis van de particulier is;
- ▶ waarbij er gewerkt wordt met producten en materialen van de particulier;
- ▶ die eenzaam kan zijn;
- ▶ waarbij de inhoud vooral uit schoonmaak van de woning bestaat, maar waar er soms een grijze zone is tussen wat mag en niet mag;
- ▶ met relatief weinig afwisseling;
- ▶ met een aanvaardbare werkdruk;
- ▶ met een grote fysieke belasting;
- ▶ met relatief veel stabiliteit;
- ▶ met veel waardering vanuit klanten, maar weinig vanuit de maatschappij.

Al deze kenmerken worden hieronder verder in detail toegelicht.

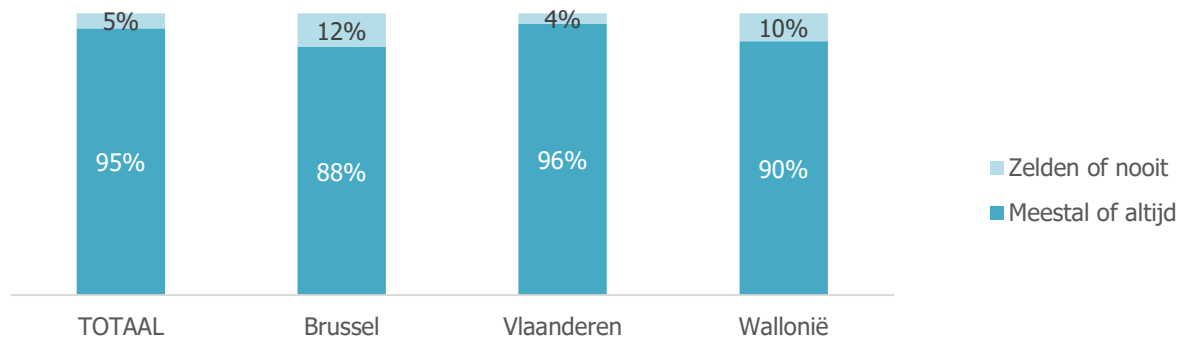


## Een grote autonomie in de job

Uit onderstaande figuur blijkt dat 95% huishoudhulpen van mening zijn dat ze zelf kunnen beslissen op welke manier ze werken (88% in Brussel, 90% in Wallonië, 96% in Vlaanderen). Het ervaren van voldoende autonomie is belangrijk om betrokkenheid en motivatie bij werknemers te garanderen.

De hoge graad van autonomie in de dienstenchequejob werd ook bevestigd in de vraag omtrent de tevredenheid over deelaspecten van de dienstenchequejob. Hierbij gaf 92% van de huishoudhulpen aan tevreden te zijn over de autonomie in de job (de vrijheid om te bepalen hoe men werkt). Dit kenmerk van de job als huishoudhulp bereikt de tweede hoogste tevredenheidsscore. De zelfstandigheid van huishoudhulpen is dus een belangrijke sterkte van het systeem.

Figuur 7: % huishoudhulpen dat aangeeft autonoom te kunnen werken (zelf bepalen op welke manier men werkt)



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Ook de resultaten van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor bij huishoudhulpen bevestigen de hoge zelfstandigheid in de sector: 86% van de ondervraagde huishoudhulpen ervaart voldoende autonomie t.o.v. gemiddeld 81% op de Vlaamse arbeidsmarkt.<sup>10</sup>

Tot slot waren eveneens tijdens de focusgroepen de huishoudhulpen het er unaniem mee eens dat ze de vrijheid om te bepalen hoe ze werken (de autonomie in de job) als een belangrijke troef van de job ervaren.

*« De klanten geven me carte blanche, ik mag mijn zin doen. »*

*« Wanneer ik aankom bij de klant, voel ik mij thuis. Enkel de inrichting verander ik niet. »*

*« Je werkt alleen, je krijgt autonomie en hebt geen baas die je met het vingertje wijst. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

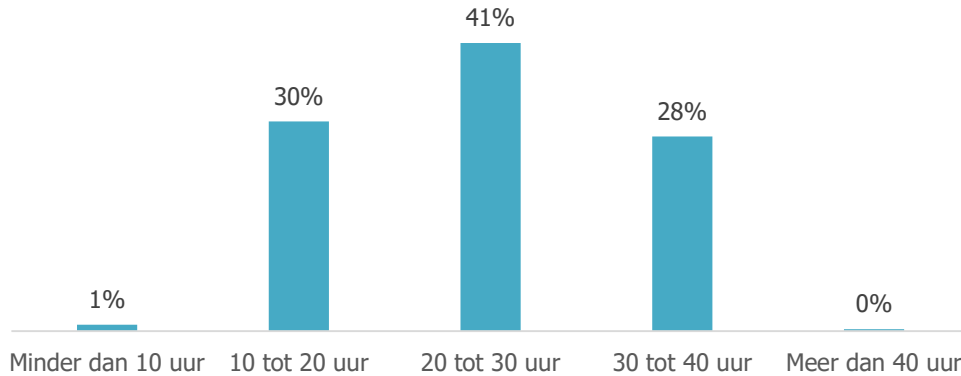
<sup>10</sup> Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstenchequebedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016. In de Vlaamse werkbaarheidsmonitor wordt zelfstandigheid gemeten via een reeks vragen over vrijheid, flexibiliteit, beslissingsrecht, ...



## Er is veel deeltijds werk, vaak uit eigen keuze

Zoals Figuur 8 weergeeft, werkt de grote meerderheid van de huishoudhulpen deeltijds. Zo werkt 72% maximum 30 uren per week. Volgens de laatst beschikbare cijfers voor heel België<sup>11</sup> was in 2015 9,0% van de huishoudhulpen voltijds aan de slag. Hier zijn er echter grote regionale verschillen: het aandeel voltijdse werknemers bedroeg 18,7% in Brussel, 7,7% in Vlaanderen en 6,5% in Wallonië.

Figuur 8: % gewerkte uren per week



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Bij het aandeel dat meer dan 30 uur per week werkt zijn ook grote verschillen op te merken naargelang de profielkenmerken van de huishoudhulp: in Brussel werkt één op drie huishoudhulpen meer dan 30 uur, in Wallonië is dat slechts één op vijf. Mannen en alleenstaanden zonder kinderen werken vaker meer dan 30 uur terwijl 50+'ers en voormalige werklozen gemiddeld minder uren werken (zie tabel 4).

<sup>11</sup> Cijfers RVA 2015.



Tabel 4: % huishoudhulpen dat voltijds werkt per profielkenmerk

		Werkt meer dan 30 uur
<b>TOTAAL</b>		<b>28%</b>
Geslacht	Man	52%
	Vrouw	27%
Regio	Brussel	34%
	Vlaanderen	29%
	Wallonië	20%
Leeftijd	<30	32%
	30-39	29%
	40-49	31%
	>=50	23%
Afkoms	Belg	28%
	Niet-Belg	29%
Opleiding	Lagere school	29%
	Lager middelbaar	28%
	Hoger middelbaar	29%
	Hoger onderwijs	26%
Gezinssituatie	Alleenstaand	40%
	Alleenstaand met kind(eren)	30%
	Samenwonend	27%
	Samenwonend met kind(eren)	25%
Vorige werksituatie	Werkend	31%
	Niet-werkend	19%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Hoewel de deeltijdse contracten nadelige gevolgen met zich meebrengen (zoals een lager loon, beperkte opbouw pensioen, ... ) lijkt dit voor veel huishoudhulpen een bewuste keuze. Zo zijn - zoals hierboven reeds aangehaald - 94% van de huishoudhulpen tevreden over het aantal uren dat ze werken.

De voornaamste reden om deeltijds te werken is om de job te kunnen combineren met familiale verplichtingen. Zo zijn huishoudhulpen vaak vrouwen met kinderen en soms ook alleenstaand. Daarnaast geven de huishoudhulpen tijdens de focusgroepen ook aan dat 38 uren in de sector werken zeer moeilijk is. Het is te zwaar. Tot slot maakt deeltijds werken het ook mogelijk om af en toe extra uren te werken, bv. als een klant in de lente extra uren vraagt voor de grote kuis.

*« 38u is te veel, dat kan je niet uithouden. »*

*« 8u schoonmaken per dag: als je de verplaatsingen meetelt, komt dat op 11u per dag. Dat is niet werkbaar. »*

*« Ik heb klanten die occasioneel 4 uren extra vragen om te kuisen (bv. tijdens de lente tuinmeubelen schrobben). Dat is ook een reden dat ik halftijds werk, dan kan ik mijn klanten ook tevreden stellen. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Nochtans heeft deeltijds werken wel nadelige gevolgen, bv. voor hun pensioenopbouw. Daar lijken de huishoudhulpen zich echter geen zorgen over te maken.

*« Of ik mij bewust ben van de impact van deeltijds werk op mijn pensioen? In elk geval, tegen dan zal er geen pensioen meer zijn. Indien we nu geen geld opzijzetten, zullen we op dat moment niets hebben. »*

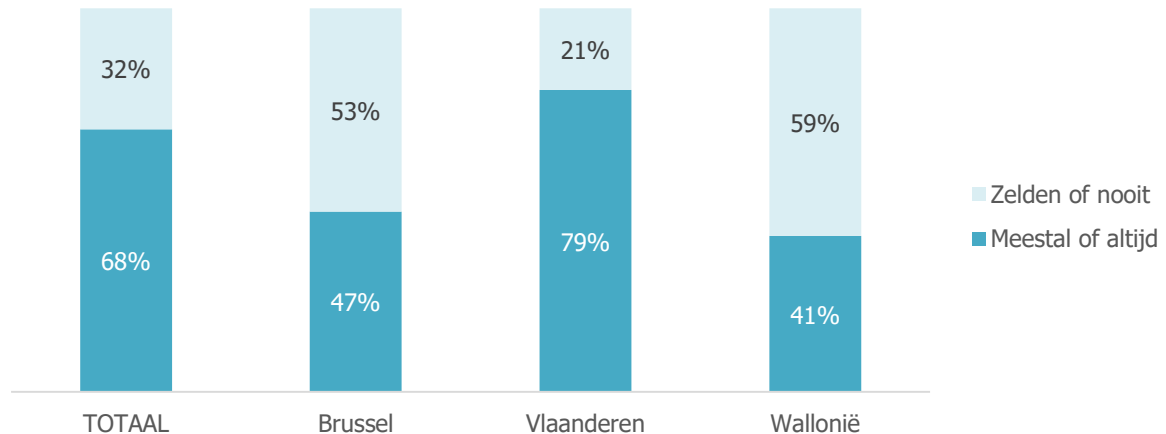
- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen



### ... maar deeltijds werk is niet altijd een eigen keuze

Hoewel de grote meerderheid huishoudhulpen tevreden is over het aantal werkuren, geeft toch 32% van de huishoudhulpen aan niet zelf te kunnen beslissen hoeveel en wanneer ze werken (Figuur 9). Hier zijn echter weer grote regionale verschillen op te merken: in Vlaanderen geeft 21% aan dit niet zelf te kunnen beslissen terwijl deze percentages oplopen tot 53% in Brussel en 59% in Wallonië.

Figuur 9: % huishoudhulpen dat zelf beslist hoeveel en wanneer ze werken



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Tot slot zien we dat 9% van de huishoudhulpen nog een andere job bijneemt naast de dienstencheques. Dat is meer dan gemiddeld in België: 4,4% van de werkende Belgische bevolking heeft een tweede job (cijfers 2016 Statbel). Hier zijn weer grote verschillen op te merken naar profielkenmerk: mannen (17%) en alleenstaanden (12%) nemen er vaker een andere job bij. In Wallonië komt het minder vaak voor, slechts 6% heeft een andere job. Ook huishoudhulpen die voordien niet aan het werk waren hebben minder vaak een andere job (6%).

Tabel 5: % huishoudhulpen met een andere job naast dienstencheques per profielkenmerk

		Andere job
<b>TOTAAL</b>		<b>9%</b>
Geslacht	Man	17%
	Vrouw	9%
Regio	Brussel	8%
	Vlaanderen	10%
	Wallonië	6%
Leeftijd	<30	8%
	30-39	8%
	40-49	10%
	>=50	9%
Afkomst	Belg	9%
	Niet-Belg	9%
Opleiding	Lagere school	7%
	Lager middelbaar	7%
	Hoger middelbaar	10%
	Hoger onderwijs	11%
Gezinssituatie	Alleenstaand	12%
	Alleenstaand met kind(eren)	11%
	Samenwonend	8%



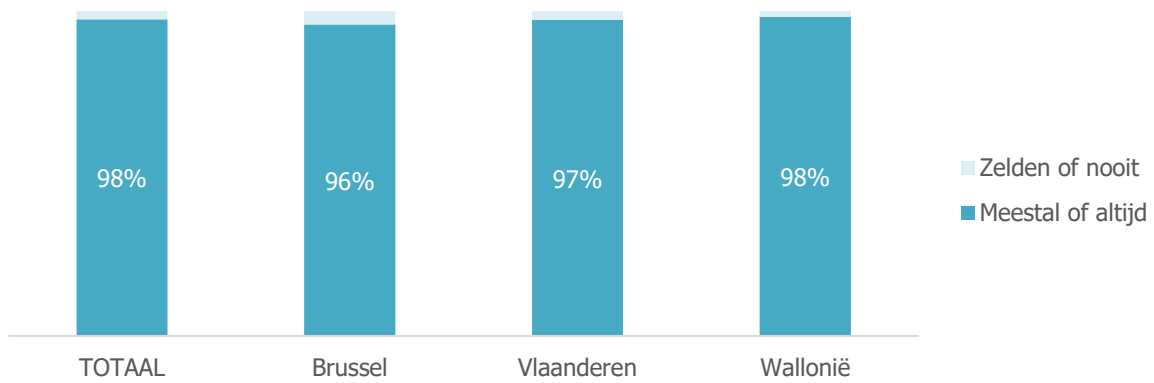
	Samenwonend met kind(eren)	8%
Vorige werksituatie	Werkend	10%
	Niet-werkend	6%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

### Een belangrijke vertrouwensrelatie met klanten

Huishoudhulpen staan continu in contact met hun klanten waarmee ze een professionele vertrouwensrelatie moeten opbouwen. De relatie met de klant is dan ook een belangrijke factor die bijdraagt aan het welzijn van huishoudhulpen. De relatie wordt enorm goed beoordeeld en is een belangrijke sterkte van het systeem. Zo scoort dit aspect het hoogst qua tevredenheid, met liefst 98% van de huishoudhulpen die aangaf hier tevreden over te zijn. Ook geeft 98% aan een goede vertrouwensrelatie te hebben met zijn klanten (zie Figuur 10). Hier zijn geen verschillen tussen regio's op te merken.

Figuur 10: % huishoudhulpen dat een goede vertrouwensrelatie heeft met klanten



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Tijdens de focusgroepen waren huishoudhulpen het erover eens dat ze gehecht zijn aan hun klanten en zeer goede banden hebben met de meeste van hun klanten. Ze halen dan ook veel voldoening uit de gesprekken met hun klanten en kleine attenties.

« Mijn klanten hebben altijd kleine attenties voor mij, koekjes, een koffie,... »

« Ik heb een mevrouw van 82 jaar die ernaar uit kijkt dat ik kom. Ik mag 15 minuten vroeger stoppen om daar mijn boterhammen op te eten. Ik krijg er dan een verse tas soep bij. »

« De klant wordt als familie op den duur. »

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Ook krijgen ze vaak de sleutel van het huis van hun klanten en zorgen ze voor het huis wanneer de klanten op vakantie zijn, wat een gevoel van vertrouwen creëert. Anderzijds hebben ze soms de indruk dat de vertrouwensrelatie getest wordt. Er werd bijvoorbeeld gewezen op klanten die met opzet kleingeld achter laten en dan natellen om na te gaan of de huishoudhulp niks gestolen heeft. De huishoudhulpen zijn het erover eens dat het belangrijk is dat de klant je vertrouwt. Ze voelen zich verantwoordelijk om deze vertrouwensrelatie op te bouwen en in stand te houden.

« Ik heb 4 à 5 verschillende sleutels van elke klant. »

« Je geeft als particulier uw woning uit handen en er zit 4 uren een vreemde in uw woning te poetsen. Het is dan ook de taak van de huishoudhulp om dat vertrouwen op te bouwen en te respecteren. »

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

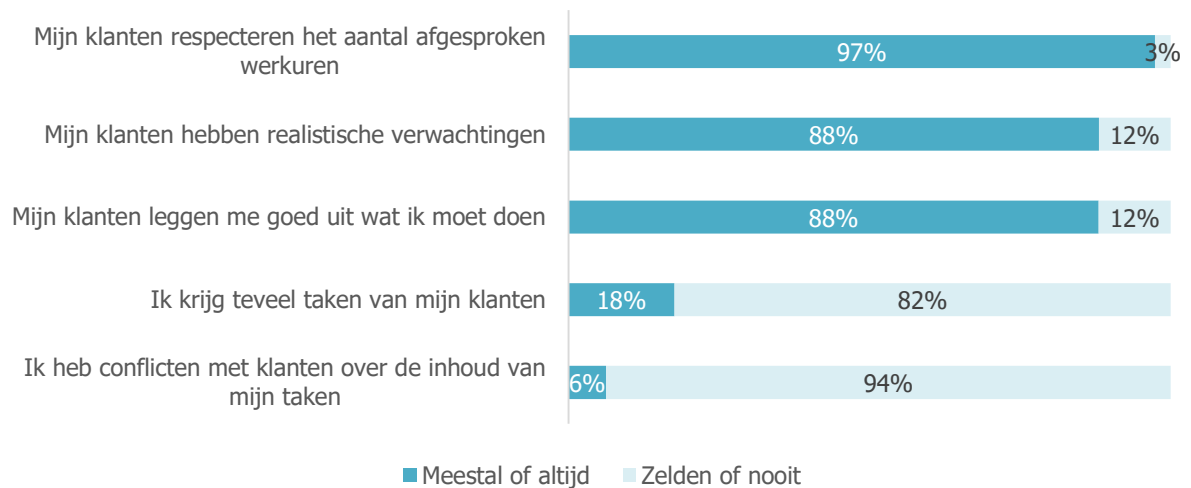




## Maar elke klant is anders en heeft andere verwachtingen

Klanten stellen doorgaans zelf een lijst van taken op voor hun huishoudhulp, waarbij het belangrijk is dat de verwachtingen duidelijk zijn. Ook schatten ze zelf de benodigde uren in. Zoals hieronder aangegeven respecteren bijna alle klanten het aantal afgesproken werkuren. Het takenpakket is voor de meerderheid duidelijk en realistisch. 88% zegt dat de klanten goed uitleggen wat ze moeten doen, en 88% vindt de verwachtingen realistisch. Toch heeft 6% vaak conflicten met klanten over de inhoud van de taken en krijgt 18% wel te veel taken van de klanten.

Figuur 11: Takenpakket van klanten



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Hoewel de meerderheid van de klanten realistische verwachtingen heeft, weegt de last van klanten met hoge verwachtingen of die te veel taken geven wel sterk door. De huishoudhulpen hebben het gevoel dat ze de klanten zelf op de hoogte moeten brengen van wat realistisch is en niet. Assertiviteit is daarbij zeer belangrijk.

« Elke klant is anders, je doet 12/13 gezinnen, dit zijn telkens andere eisen en werkplekken. »

« Je hebt gemakkelijke klanten en je hebt moeilijke huizen. »

« Ik moet klanten soms uitleggen dat ik op 4 uren tijd geen heel huis kamer per kamer kan doen. »

« Een oudere dame gaat sowieso denken: Oei, een meisje van 20 jaar, wat kan zij ervan? We gaan haar eens laten zien hoe ze het moet doen. »

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## Een job waarbij er van de ene klant naar de andere wordt gegaan

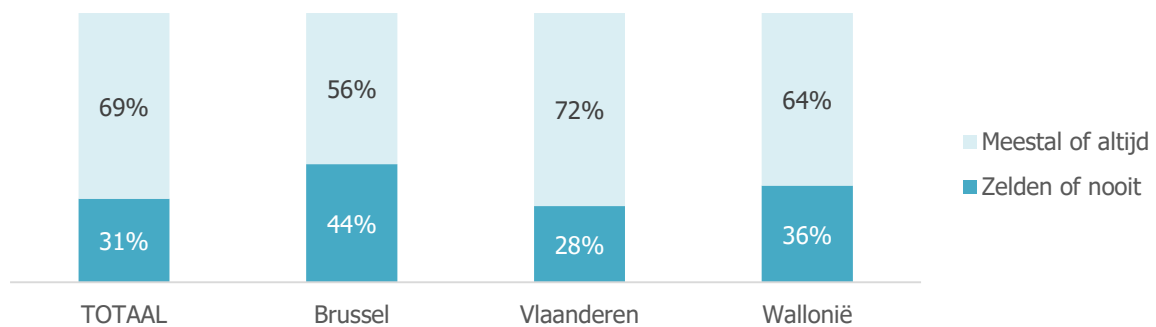
Huishoudhulpen werken bij de klant thuis en gaan vaak naar verschillende klanten op één werkdag. Ze zijn dus veel onderweg. Een goede afstemming van afstand en tijdsplanning zijn dus belangrijk.

Zoals Figuur 12 aangeeft geeft bijna één op drie aan dat ze niet voldoende rusttijden hebben tussen twee klanten. Hier zijn echter grote regionale verschillen: in Brussel is dat voor 44% van de huishoudhulpen het geval, in Wallonië voor 36% en in Vlaanderen slechts voor 28%. Dit is ook wel gelinkt aan het aantal werkuren van huishoudhulpen. Hoe meer uren men werkt, hoe minder rusttijden tussen klanten. Het aandeel voltijdse huishoudhulpen is inderdaad hoger in Brussel, wat de grotere ontevredenheid met betrekking tot de rusttijden tussen klanten kan verklaren.

« De klant betaalt je niet om je boterhammen op te eten. »

- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen

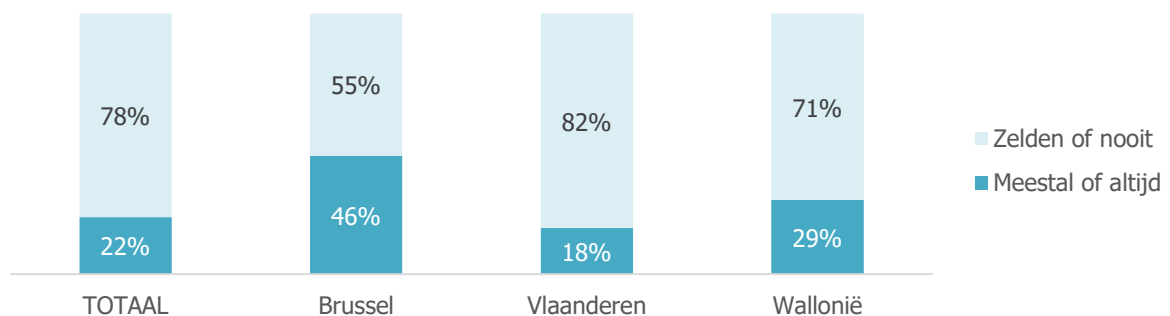
Figuur 12: % huishoudhulpen dat voldoende rusttijden heeft tussen twee klanten



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Daarnaast duurt het voor 22% van de huishoudhulpen meestal of altijd langer dan een half uur om naar de klant te gaan (zie Figuur 13). Hier zijn ook grote regionale verschillen: in Brussel is dat voor 46% van de huishoudhulpen het geval, in Wallonië voor 29% en in Vlaanderen slechts voor 18%. De resultaten voor Brussel kunnen zich verklaren door mobiliteitsproblemen in de regio. Bovendien wonen huishoudhulpen en klanten in Brussel vaak niet in dezelfde gemeenten. Door mobiliteitsproblemen of slechte correspondenties tussen openbaar vervoer zijn deze gemeenten zowel met de auto als met het openbaar vervoer vaak moeilijk bereikbaar.

Figuur 13: % huishoudhulpen waarbij het meestal of altijd langer dan een half uur duurt om naar klanten te gaan



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

"Ik ben erin geslaagd om mijn klanten per regio te hergroeperen, want met het openbaar vervoer was dat niet meer doenbaar."

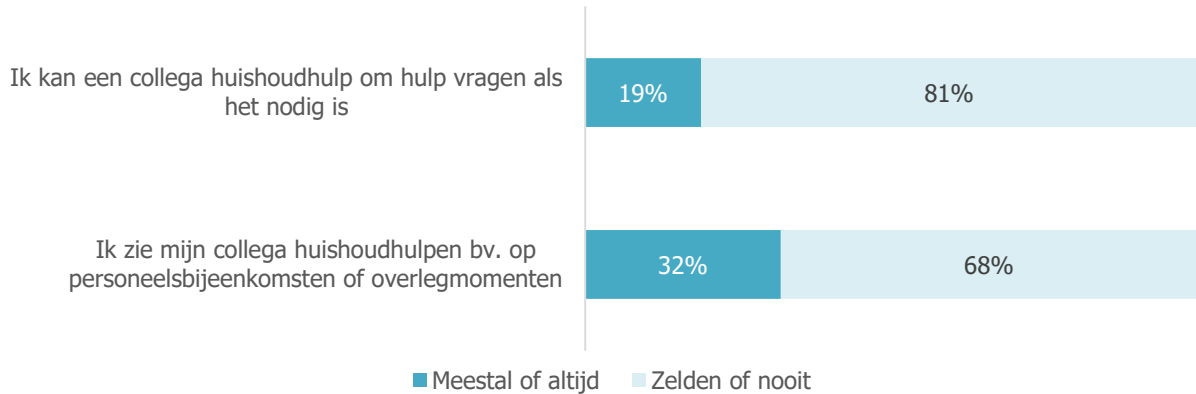
- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## Het is een eenzame job

Huishoudhulpen hebben weinig contact met hun collega's. Het is typisch aan het werk als huishoudhulp om bijna altijd alleen aan het werk te zijn (met de uitzondering van strijkcentrales). Zo geeft 81% aan zelden of nooit bij een collega terecht te kunnen bij vragen als het nodig is. Twee op drie huishoudhulpen ziet collega's zelfs niet op personeelsbijeenkomsten of overlegmomenten.

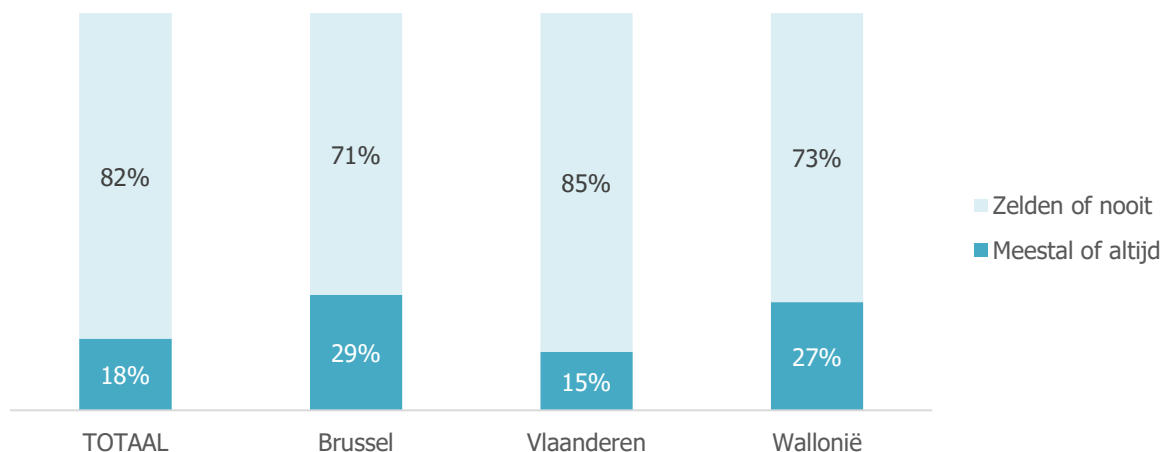
Figuur 14: Relatie met collega's



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Dit beperkte contact heeft een impact op het welzijn van huishoudhulpen. Zoals aangegeven in onderstaande figuur voelt 18% zich eenzaam op het werk. De eenzaamheid is hoger in Wallonië (28%) en in Brussel (29%) dan in Vlaanderen (15%). Als gevolg geeft 37% huishoudhulpen aan niet tevreden te zijn over de contacten met hun collega's. Dit is het aspect met de tweede laagste tevredenheidsscore, wat aangeeft dat het een zwakte is van de job. Huishoudhulpen hebben ook niet altijd contacten met klanten. Behalve bij oudere personen, zijn de klanten vaak niet thuis als de huishoudhulp aan de slag is.

Figuur 15: % huishoudhulpen dat zich eenzaam voelt op het werk



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



In de focusgroepen wordt ook aangegeven dat de komst van elektronische dienstencheques dit nog verergerd heeft. Vroeger ontmoetten huishoudhulpen elkaar op het bureau wanneer ze hun papieren dienstencheques kwamen indienen. Huishoudhulpen benadrukken de nood aan opportuniteiten om ervaringen met collega's uit te wisselen. Sommige goede initiatieven zoals een Facebookgroep of een jaarlijks feest onder huishoudhulpen werden vermeld. Ook de mogelijkheid om met twee bij de klant te werken wordt als een goed initiatief gezien, waarbij de zwaarte van de job alsook wordt verlicht.

« Alleen zijn: dat doet goed, maar soms is het moeilijk. »

« Wij hebben een gesloten Facebookgroep die opgericht is vanuit het bedrijf. De ervaringen van andere collega's staan hierin. Zo wordt er een foto van een tapijt met koffievlek gepost en gevraagd 'hoe pakken jullie dit aan? Hebben jullie goede tips?' Soms helpen collega's, soms komt het bedrijf tussen. »

« We zouden elkaar beter moeten leren kennen. »

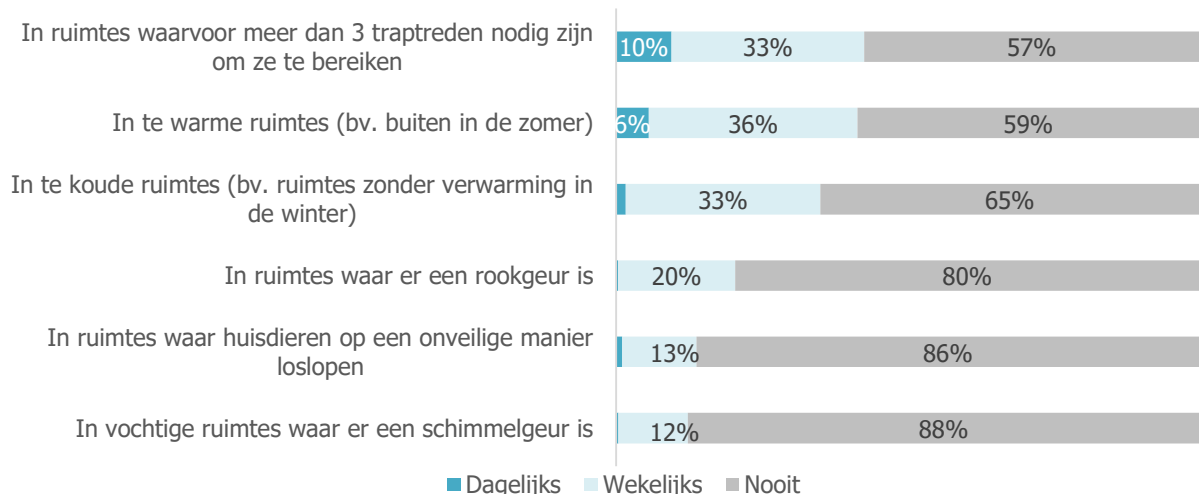
« Als je 4u moet werken, en je verdeelt dit werk onder 2 personen, dan krijgt ieder 2 dienstencheques. Je kan elkaar afwisselen: de ene doet de badkamer, de andere doet iets anders en nadien wissel je. »

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

### Een job waarbij de werkplek het huis van een particulier is

Huishoudhulpen gaan bij de klant thuis aan de slag. Het is moeilijk te garanderen dat iedere klant zijn verantwoordelijkheid neemt om het huis aangenaam en veilig te houden voor de huishoudhulpen. In Figuur 16 zien we dat meer dan één op drie aangeeft te moeten werken in te warme (41%) of te koude (35%) ruimtes en in ruimtes waarvoor men minstens drie traptredes moet nemen (43%). Andere situaties die worden aangehaald zijn ruimtes waar er een rookgeur is (20%) of waar huisdieren loslopen (14%). In dit laatste geval geven huishoudhulpen ook aan dat ze de dieren vaak zelf moeten beheersen zodat ze niet alles weer vuilmaken en kunnen deze situaties in sommige gevallen gevaarlijk zijn. Er werden bijvoorbeeld situaties aangehaald waar huishoudhulpen door honden werden gebeten.

Figuur 16: % huishoudhulpen dat werkt in onderstaande werkruimtes



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



De huishoudhulpen bevestigen in de focusgroepen dat de klant niet altijd een veilige en gezonde werkplek voorziet. Hier werden soms extreme voorbeelden aangehaald, zoals een klant met 17 katten of een huis waar ratten aanwezig waren. Ook voorbeelden van werken in te koude of te warme ruimtes worden veel aangehaald, bv. wanneer klanten de verwarming uit doen in hun afwezigheid, maar aanwezigheid van de huishoudhulp, of aan de huishoudhulp vragen om het terras of ramen te kuisen als het zeer koud of warm is. Ook roken in de aanwezigheid van de huishoudhulp komt volgens huishoudhulpen regelmatig voor. Klanten nemen onveilige situaties soms niet serieus en beseffen niet altijd dat hun huis een werkplek wordt wanneer de huishoudhulp aanwezig is.

*« Het is een huis, maar als ik binnenkom dan wordt het mijn werkplek. »*

*« In het begin had de klant 17 katten. Nu heeft ze er nog maar 2. »*

*« Mijn klanten roken, ik ben een klacht gaan neerleggen bij mijn kantoor en mijn kantoor heeft dit geantwoord: "Allez, het zijn slechts 4 uren om de 2 weken". En nadien zijn ze verbaasd dat je ziek bent en veel ziektebriefjes indient. In plaats van te genezen, zou het beter zijn om te voorkomen. »*

*« Mijn klanten roken terwijl ik aan het werk ben. Wanneer ik klaar ben met schoonmaken, stinken mijn kleren. Ik heb al geprobeerd om hen duidelijk te maken dat dit mij stoort en toen antwoordden ze "Als het je stoort, dan moet je maar ergens anders gaan schoonmaken. »*

*« Ik werk soms in herenhuizen met grote, hoge ramen terwijl wij in principe maar op een trapladder met maximum 3 treden mogen werken. Ik zeg dat dan wel eens tegen de klant maar die lachen het weg. »*

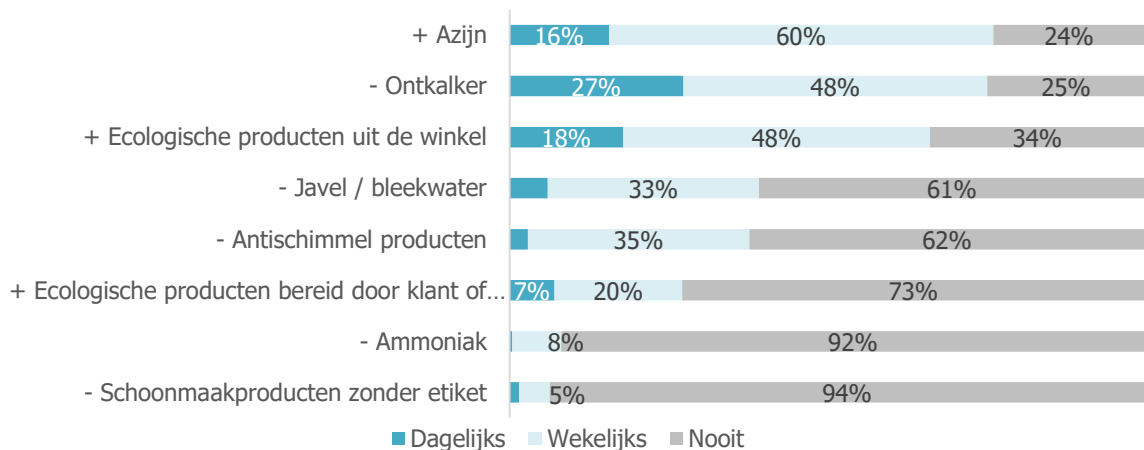
- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## Een job waarbij de gebruikte producten die van de gebruiker zelf zijn

De schoonmaakproducten worden doorgaans door de klant voorzien. Ook de kwaliteit van de gebruikte producten ligt dus grotendeels onder de verantwoordelijkheid van de klant. We observeren dat azijn (76%) en ecologische producten (uit de winkel 66%, zelf bereid 27%) vaak gebruikt worden, maar ook dat velen nog gebruik maken van ontkalker (75%), javel (39%), en antischimmelproducten (38%). Experts tijdens de workshop gaven terecht aan dat ecologische producten goed zijn voor het milieu maar niet altijd voor de gezondheid van de huishoudhulp zelf.

Figuur 17: % huishoudhulpen dat werkt met onderstaande schoonmaakmiddelen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

De geïnterviewde huishoudhulpen geven aan dat het effectief af en toe voorkomt dat ze gevraagd worden om te werken met ongezonde producten. Sommige huishoudhulpen zijn assertief genoeg om dit te weigeren, anderen niet. De meeste geven echter aan dat ze meer en meer natuurlijke producten gebruiken en de klant hier ook attent op maken. Als ze liever met een ander product dan deze van de klant werken, wachten ze tot het product op is en vragen ze aan de klant om de volgende keer een ander, meer natuurlijk product aan te kopen. De meeste klanten maken hier geen probleem van.

« Een klant gaf mij eens een monddoekje en zei dat ik het parket van de hele villa moest boenen met giftige producten. »

« De ramen moest ik nog met ammoniak kuisen. »

« Je handen zijn kapot, droog en jeuken van de goedkope huisproducten. »

« Een mix van azijn en citroen: een zeer efficiënt product voor de badkamer. Ik heb dit geleerd van mijn grootmoeder. »

« Ik werk minder en minder met niet-natuurlijke producten. Ik probeer de klanten mee te geven dat ze gezonder en eenvoudiger kunnen schoonmaken. »

### - Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

« Ecologische producten zijn goed voor het milieu, maar niet altijd voor de mens zelf die ze gebruikt. »

« Vaak zijn de producten die het best werken, juist degene die het meest ongezond zijn. Het is voor een huishoudhulp of gebruiker moeilijk om te begrijpen dat ze deze producten best niet gebruiken. »

« Een klant gebruikt zijn ongezonde producten misschien enkele uren in de week. Hij beseft niet dat de huishoudhulp hier de hele week mee moeten werken en in contact mee zijn. »

« Klanten zouden moeten beseffen dat het hen dubbel zoveel kost als ze geen goed materiaal voorzien: Als je met lucht moet kuisen heb je 8 uren nodig in plaats van 4 uren om hetzelfde te kuisen. »

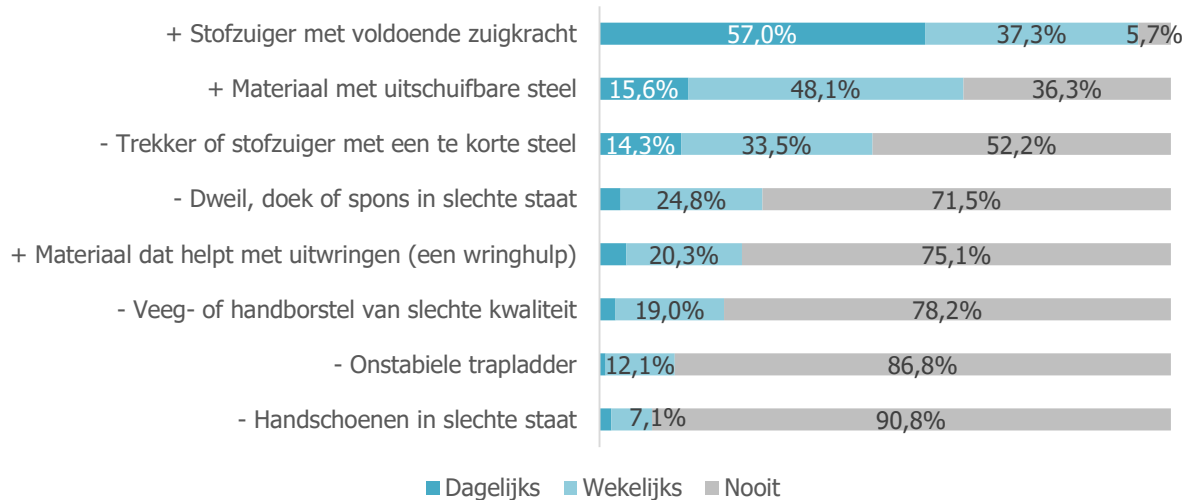
### - Quotes uit de workshop met experts



## En ook het materiaal waarmee er gewerkt wordt is van de klant zelf

Ook het materiaal wordt doorgaans voorzien door de klant zelf. Zoals blijkt uit onderstaande figuur zijn goede stofzuigers (94%) en materiaal met uitschuifbare steel (64%) geregeld aanwezig, maar toch moet bijna de helft ook werken met materiaal met een te korte steel (48%). Ook dweilen, doeken en sponzen in slechte staat komen regelmatig voor (29%).

Figuur 18: % huishoudhulpen dat gebruik maakt van onderstaande materialen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

De geïnterviewde huishoudhulpen pleiten ervoor om het materiaal te verbeteren. Sommige huishoudhulpen geven aan dat er nog klanten zijn die zelfs de basis niet kunnen voorzien (bv. geen propere emmers of vodden). Vooral bejaarde mensen blijken moeilijk te overtuigen omdat zij nog oude gewoontes hebben zoals van oude handdoeken vodden maken.

In tegenstelling tot producten is het moeilijker om klanten te overtuigen om ander materiaal aan te kopen. Specifiek wordt geopperd voor telescopische stelen van stofzuigers, lange stelen van trekkers en microvezeldoeken. De stofzuigers zouden ook lichter mogen zijn zodat ze makkelijker te verplaatsen zijn tussen verschillende verdiepingen, en emmers voorzien van wielen.

« Ik had iemand die een badhanddoek gaf en zei 'Knip die in stukjes en dan kan je daarmee poetsen'. »

« Het hangt af van welke klanten: de jonge gezinnen zijn veel makkelijker te overtuigen dan de oudere mensen  
«die zweren bij een trekker, dweil en emmer water. »

« Het werkmateriaal van mijn dromen zou het volgende zijn: telescopische stelen, een emmer op wielletjes, een stofzuiger op elke verdieping zodat we deze niet telkens naar boven/beneden moeten sleuren, een trekker met een lange steel om de ramen te poetsen, doeken die je direct kan vastmaken, een dweil die zichzelf uitwringt,  
... »

« Ik vraag een Vileda, een rechthoekige mop. Het is hetzelfde principe van een swiffer maar ook voor water; dan moet je niet wringen en trekken. »

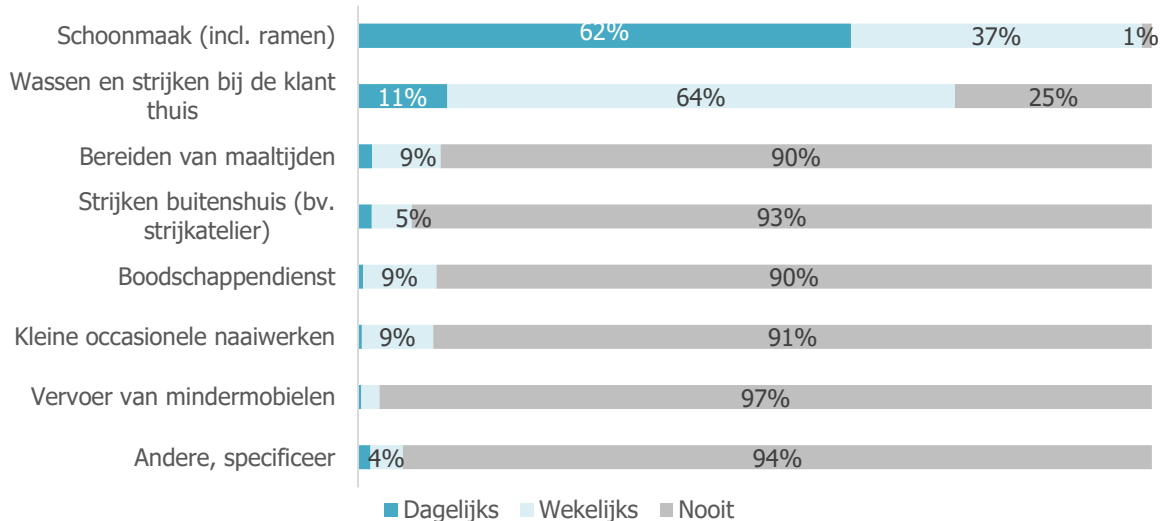
- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



Een job waarbij de inhoud vooral uit schoonmaak van de woning bestaat, maar waar er soms een grijze zone is tussen wat mag en niet mag

Zoals aangegeven in onderstaande figuur bestaat de inhoud van de job hoofdzakelijk uit schoonmaak en in tweede instantie ook uit wassen of strijken bij de klant thuis. Deze taken worden door respectievelijk 99% en 75% van de huishoudhulpen uitgevoerd. Andere activiteiten binnen het dienstenchequesysteem blijven beperkt.

Figuur 19: % huishoudhulpen dat onderstaande activiteiten uitvoert



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Hoewel de meeste uitgevoerde activiteiten schoonmaak, wassen en strijken betreffen, geven huishoudhulpen aan dat er een grijze zone bestaat tussen wat mag en niet mag in de sector. Zo geven bijvoorbeeld veel huishoudhulpen aan dat oudere hulpbehoevende klanten vaak van hen afhankelijk zijn. Dit gaat dikwijls gepaard met een psychologische last: ze maken zich zorgen om de klant terwijl het eigenlijk niet hun verantwoordelijkheid is en ze beperkt zijn in de tijd en energie die ze kunnen geven.

Het gebeurt ook soms dat ze gevraagd worden om meer te doen dan toegelaten is, zoals bv. kinderopvang of kinderen naar buitenschoolse activiteiten brengen, zorgen voor huisdieren, kattenbakken schoonmaken, gemeenschappelijke hal poetsen of kleine herstellingswerken uitvoeren. Het is dan aan hen om assertief genoeg te zijn om uit te leggen aan de klant wat mag en niet mag met dienstencheques en deze extra taken te weigeren. Gezien de relatie dat huishoudhulpen hebben met hun klanten is dit echter niet altijd gemakkelijk en is het voor de huishoudhulpen niet altijd evident de grens zelf te kunnen trekken.

« Mannen voeren kleine herstellingswerken uit waardoor het huis in goede staat blijft. »

« Ze hebben mij al gevraagd om op de kinderen te letten, de kinderen met de schooltaken te helpen, de kattenbak schoon te maken,... »

« Elk jaar krijg ik met nieuwjaar €100 van mijn klant maar die vraagt ook veel extra dingen: ik heb daarbij ook mijn grens getrokken en gezegd tot daar ga ik, tot daar niet. »

« Er zijn klanten die van jou afhankelijk zijn. Er was eens een klant die net terugkwam van een ziekenhuisopname, ik heb haar nachtkleedjes gewassen. »

« Ik weet dat bepaalde taken niet mogen maar je bent nog altijd een mens. Als mijn oudste klant van 80 jaar me vraagt om een lamp in te draaien kan ik toch moeilijk zeggen 'sorry, bel maar naar de sociale assistentie om dat te doen'. »

« Als mijn klanten op vakantie zijn, doe ik de post. Ik moet het niet doen, maar als je al zo lang voor iemand werkt, dan doe je dat gewoon. »





« Wij zijn veel meer dan alleen maar huishoudhulp, we zijn ook een soort van psychologen en sociaal helpers, verpleegsters: wij zijn multifunctioneel. »

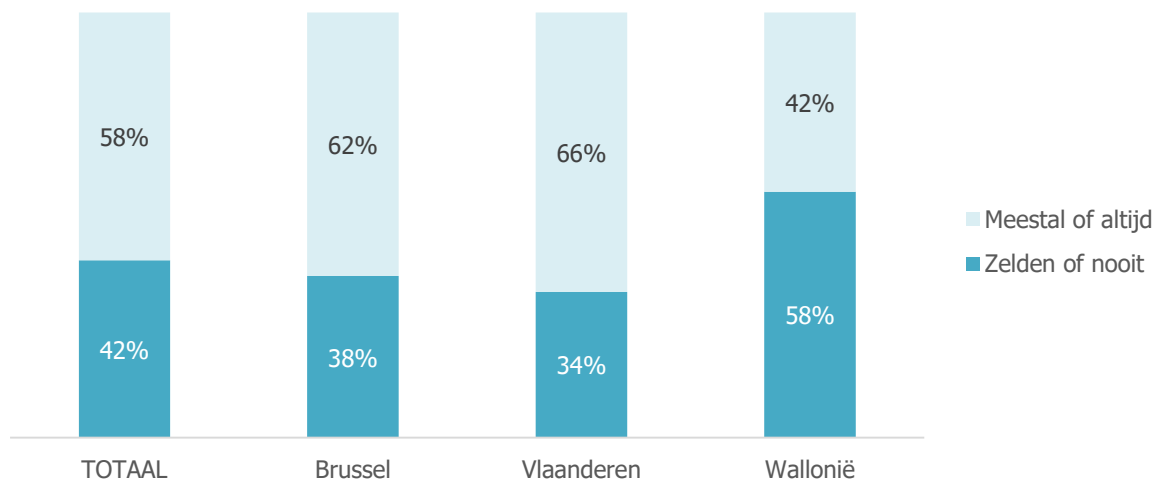
- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

### Een job met relatief weinig afwisseling

De functie als huishoudhulp houdt vanzelfsprekend wat routine in: de taakvariatie in schoonmaken of strijken is beperkt. Maar anderzijds komen de huishoudhulpen wel met verschillende klanten in contact en werken ze doorheen de werkweek op verschillende plaatsen en in verschillende omstandigheden. Dit kan het gevoel van afwisseling weer versterken. Toch is 15% ontevreden over de afwisseling in de job als huishoudhulp en is het een zwakte van de job.

Ook blijkt uit onderstaande figuur dat een groot deel van de huishoudhulpen het werk niet boeiend vindt. 58% vindt het werk meestal of altijd boeiend, 42% zelden of nooit. Zij die het werk boeiend vinden zijn schaarser in Wallonië (42%), dan in Brussel (62%) en Vlaanderen (66%). Dat de variatie in de taken beperkt is, wordt bevestigd in de Vlaamse werkbaarheidsmonitor: 64% van de ondervraagde huishoudhulpen vindt het werk routinematig (t.o.v. gemiddeld 25% in de Vlaamse arbeidsmarkt). Voor 38% is het werk zelfs extreem routinematig (t.o.v. gemiddeld 11% in de Vlaamse arbeidsmarkt).<sup>12</sup>

Figuur 20: % huishoudhulpen dat het werk niet boeiend vindt



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

De beperkte afwisseling werd ook aangehaald in de focusgroepen als één van de zwaktes van de dienstenchequejob.

« We komen aan in een huis en we mogen opnieuw herbeginnen, dat is vermoeiend. »

« Tijdens de zomer moeten we altijd schuiframen poetsen. Het is zwaar om dit meerdere keren per dag te doen. »

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

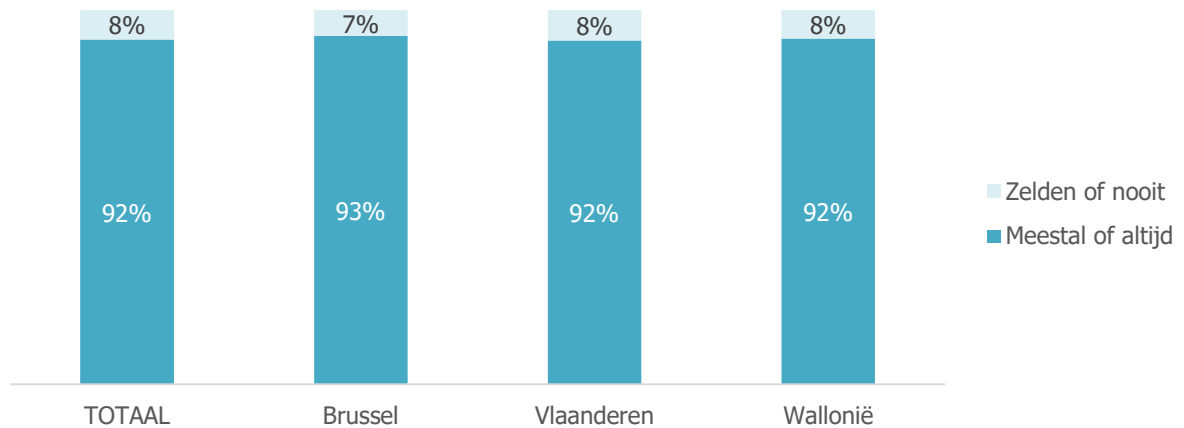
<sup>12</sup> Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstenchequebedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016. In de Vlaamse werkbaarheidsmonitor wordt routine gemeten via een reeks vragen over afwisseling en variatie, creativiteit, eigen inbreng, ...



## Een job met een aanvaardbare werkdruk

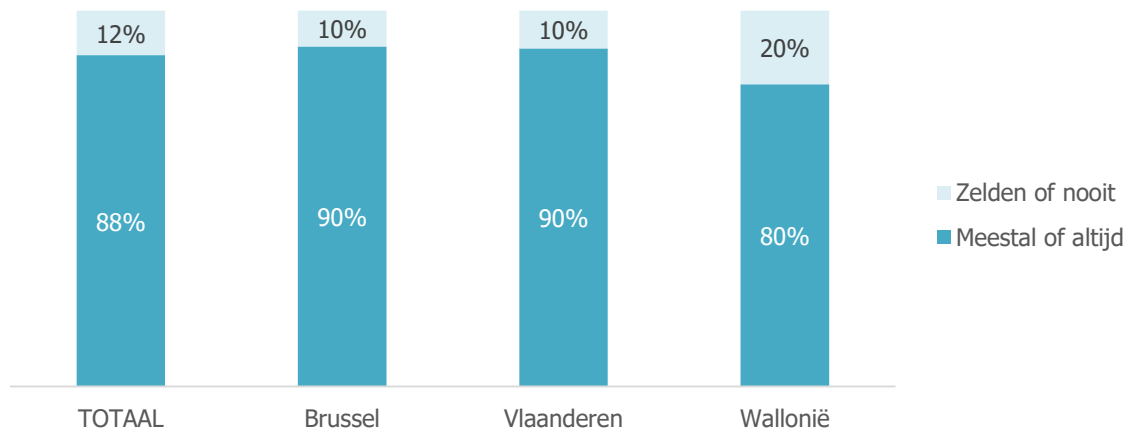
Werkdruk verhoogt de mentale belasting en speelt een belangrijke rol in de werkbaarheid van een functie. Uit de enquête blijkt dat de werkdruk voor de meeste huishoudhulpen als positief wordt ervaren. De meerderheid voelt zich comfortabel met het werktempo: 92% heeft voldoende tijd om zijn werk te doen en 88% kan zelf het tempo bepalen (in Wallonië is dat slechts 80%). Ook in de Vlaamse werkbaarheidsmonitor wordt een beperkte werkdruk in de dienstenchequesector vastgesteld: 21% van de ondervraagde huishoudhulpen ervaart een hoge werkdruk.<sup>13</sup> Dat is een substantiële groep, maar wel lager dan het gemiddelde in Vlaanderen: over alle sectoren heen ervaart 37% een hoge werkdruk.

Figuur 21: % heeft voldoende tijd om haar werk te doen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Figuur 22: % kan zelf bepalen op welk tempo ze werkt



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

<sup>13</sup> Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstenchequebedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016. In de Vlaamse werkbaarheidsmonitor wordt werkdruk gemeten via een reeks vragen over het werktempo (tijdsdruk, ...) en de werkhoeveelheid (te veel/te weinig werk, ...).



Deze vaststelling wordt ook bevestigd in de focusgroepen, vooral als huishoudhulpen hun job in de dienstencheques vergelijken met andere jobs.

*« Als je in een hotel schoonmaakt, moet je veel rondlopen. Werken in de dienstenchequesector is minder stresserend dan werken in een hotel. »*

- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Enkele geïnterviewde huishoudhulpen geven echter aan dat de werklust is toegenomen met de stijging van de prijs van cheques. Klanten verminderen hun uren maar vragen nog altijd dezelfde prestatie. Ook geven ze aan dat hun werkdruk bij klanten meestal toeneemt met de tijd. Hoe meer de huishoudhulp komt, hoe minder de klant zelf doet. In het begin werden huishoudhulpen als hulp in huis gezien, nu worden ze meer en meer als poetsvrouw of -man gezien. Bovendien is een belangrijke factor dat het werktempo bemoeilijkt, de tijd die de huishoudhulpen moeten spenderen aan opruimen. Veel klanten voorzien zelf geen opgeruimd huis en ook geen tijd voor de huishoudhulp om de ruimtes op te ruimen vooraleer het schoonmaken.

*« Vroeger waren we hulp in huis en de mensen waren blij dat ze hulp in huis hebben. Nu wordt het anders gezien, «als poetsvrouwen. »*

*« Vroeger moest ik enkel de boven doen, zij deden de beneden. Sinds dat de cheques zijn opgeslagen moet ik alles doen. »*

*« Omdat de dienstencheques duurder worden denken de mensen dat wij opslag krijgen. »*

*« Hoewel we vroeger 4u bij de klant werkten en nu nog maar 3u, moeten we nog steeds evenveel taken uitvoeren. »*

*« Je moet eerst alles opruimen, en dat neemt al een uur in beslag. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Hoewel er klanten zijn die te veel taken geven, kwam tijdens de focusgroep ook naar voren dat sommige klanten te weinig taken vragen voor de tijd die voorzien werd. In sommige gevallen is het een onderschatting van wat haalbaar is. In andere gevallen is de klant zich bewust van de onderschatting maar is er nood aan gezelschap (bv. bij hulpbehoevende ouderen die alleen wonen). Huishoudhulpen in deze situatie geven aan dat dit hun helpt om te compenseren voor klanten die te veel taken geven.

*« Ik had 4u de tijd om een huis te poetsen, na 1,5u was ik al klaar. Het dienstenchequebedrijf zei tegen mij: "Ga nog wat wandelen met je vod". »*

- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen

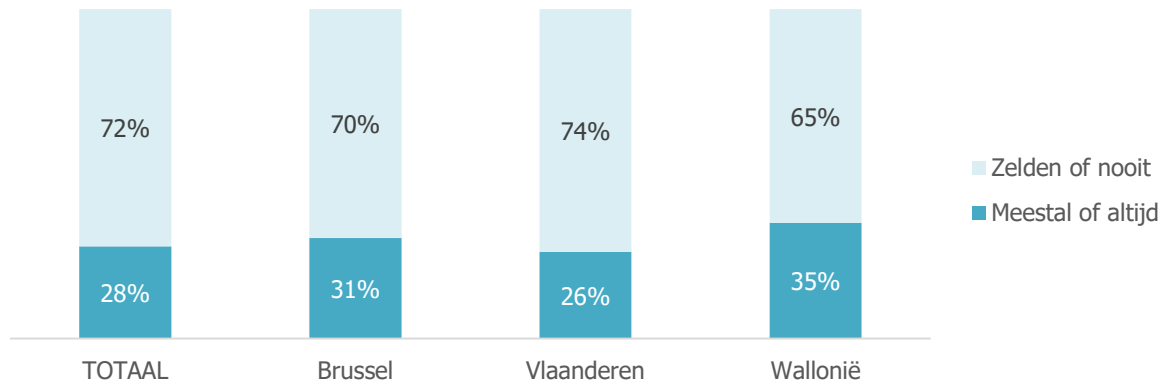


## Een vermoeiende job

Huishoudhulpen zijn blootgesteld aan een aanzienlijke mentale en fysieke belasting in hun job. De resultaten van de enquête tonen dit aan:

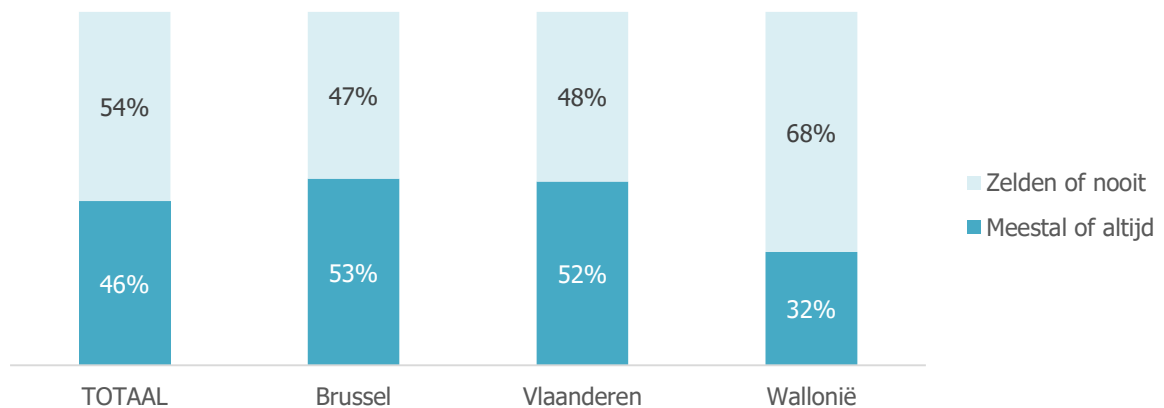
- ▶ 28% geeft aan dat ze taken heeft waarbij zware dingen (bv. meubels) moeten getild of verplaatst worden (in Wallonië is dat 35%).
- ▶ 46% zegt dat ze zich "echt op" voelen aan het einde van de werkdag (in Wallonië is dat slechts 32%).

Figuur 23: % huishoudhulpen dat meestal of altijd taken heeft waarbij ze zware dingen moet heffen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Figuur 24: % huishoudhulpen dat zich aan het einde van de werkdag meestal of altijd echt op voelt



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

De fysieke belasting werd ook in de Vlaamse werkbaarheidsmonitor opgemerkt, daar gaf bijna één op drie huishoudhulpen aan dat ze belastende fysieke arbeidsomstandigheden ervaren (t.o.v. gemiddeld 15% op de Vlaamse arbeidsmarkt).<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstenchequebedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016.



Ook in de focusgroepen zijn huishoudhulpen het er unaniem over eens dat het een vermoeiende job is. Ze leggen uit dat hun lichaam hun voornaamste instrument is voor het uitvoeren van hun job, wat kan verklaren dat het een fysiek vermoeiende job is:

*« We gebruiken ons lichaam tijdens het werk, maar een lichaam kan je niet vervangen. »*

*« Ons lichaam is ons werkinstrument. »*

*« Ik doe mijn job graag, maar het is een zware job, ik ben blij als het vrijdag is en ik wat kan uitrusten. »*

*« Ik heb schitterende plaatsen en lieve mensen maar de job is te zwaar. »*

*« Dat is fysiek gewoon, het is topsport eigenlijk, vooral als je voltijds werkt. Ik heb dat verschil ook gevoeld toen ik deeltijds ging werken. »*

*« Het is een fysiek beroep, wij gaan sneller fysieke klachten hebben dan andere beroepen. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## Een relatief stabiele job

In het dienstenchequesysteem krijgen de werknemers na 3 maanden een contract van onbepaalde duur. Deze regelgeving is wettelijk bepaald in de drie regio's.

Onderstaande tabel toont bovendien aan dat 40% ook al meer dan 5 jaar in de sector werkt. De gemiddelde anciënniteit is 5,1 jaar. Dit toont aan dat de job niet tijdelijk wordt uitgeoefend maar eerder een vaste job is. Dit kan echter moeilijk vergeleken worden met andere sectoren aangezien de dienstenchequesector een belangrijke bias vertoont, namelijk de sector bestond niet voor 2004.

De anciënniteit varieert echter sterk naargelang het profielkenmerk van de huishoudhulp. De anciënniteit ligt gemiddeld het laagst in Vlaanderen (4,8 jaar) en het hoogst in Wallonië (6,0 jaar). Ouderen hebben vanzelfsprekend een gemiddeld hogere anciënniteit dan jongeren. Huishoudhulpen die in België geboren zijn, kortgeschoolden en alleenstaanden zonder kinderen hebben ook gemiddeld een hogere anciënniteit. Bij de mannelijke huishoudhulpen ligt de gemiddelde anciënniteit lager (4,1 jaar).

Tabel 6: Gemiddelde anciënniteit in de sector per profielkenmerk

		Gemiddelde anciënniteit sector in jaren
<b>TOTAAL</b>		<b>5,1</b>
Geslacht	Man	4,1
	Vrouw	5,1
Regio	Brussel	5,1
	Vlaanderen	4,8
	Wallonië	6,0
Leeftijd	<30	2,4
	30-39	4,4
	40-49	5,6
	>=50	6,5
Afkoms	Belg	5,3
	Niet-Belg	4,5
Opleiding	Lagere school	5,8
	Lager middelbaar	5,6
	Hoger middelbaar	4,8
	Hoger onderwijs	3,5
Gezinssituatie	Alleenstaand	5,5
	Alleenstaand met kind(eren)	4,9
	Samenwonend	4,7
	Samenwonend met kind(eren)	4,1

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



Hoewel de dienstenchequejob een relatief stabiele job is, vreest 9% van de huishoudhulpen toch om hun job te verliezen en denkt één op tien huishoudhulpen eraan om de job stop te zetten (zie onderstaande tabel). Dat is echter niet verschillend van de gemiddelde verloopintentie in België. Volgens onderzoek van Securex wil 11% van alle werknemers op korte termijn elders aan de slag.<sup>15</sup> Uit onderzoek op basis van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor blijkt dat 13% van de huishoudhulpen in Vlaanderen actief op zoek is naar een andere job, wat niet afwijkt van de situatie op de rest van de Vlaamse arbeidsmarkt en onze vaststelling van stabiliteit van de job bevestigt.

Opvallend is echter dat de stabiliteit van de job afhangt van het profiel van de huishoudhulp. Zo denken vooral jongeren en hooggeschoolden eraan om de job te stoppen en zijn vooral de jongeren en de laagst geschoolden bang om hun job te verliezen. In Brussel ligt het aandeel dat bang is om de job te verliezen ook iets hoger (13%).

Tabel 7: Stabiliteit van de job per profielkenmerk

		Bang om job te verliezen	Denkt eraan job stop te zetten
<b>TOTAAL</b>		<b>9%</b>	<b>10%</b>
Geslacht	Man	9%	8%
	Vrouw	9%	10%
Regio	Brussel	13%	9%
	Vlaanderen	9%	11%
	Wallonië	9%	8%
Leeftijd	<30	16%	15%
	30-39	12%	14%
	40-49	6%	8%
	>=50	6%	7%
Afkoms	Belg	10%	10%
	Niet-Belg	7%	11%
Opleiding	Lagere school	12%	6%
	Lager middelbaar	9%	10%
	Hoger middelbaar	9%	12%
	Hoger onderwijs	9%	15%
Gezinssituatie	Alleenstaand	9%	11%
	Alleenstaand met kind(eren)	9%	9%
	Samenwonend	9%	9%
	Samenwonend met kind(eren)	10%	12%
Vorige werksituatie	Werkend	10%	11%
	Niet-werkend	8%	8%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	11%	11%
	Meer dan 3 jaar	8%	10%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

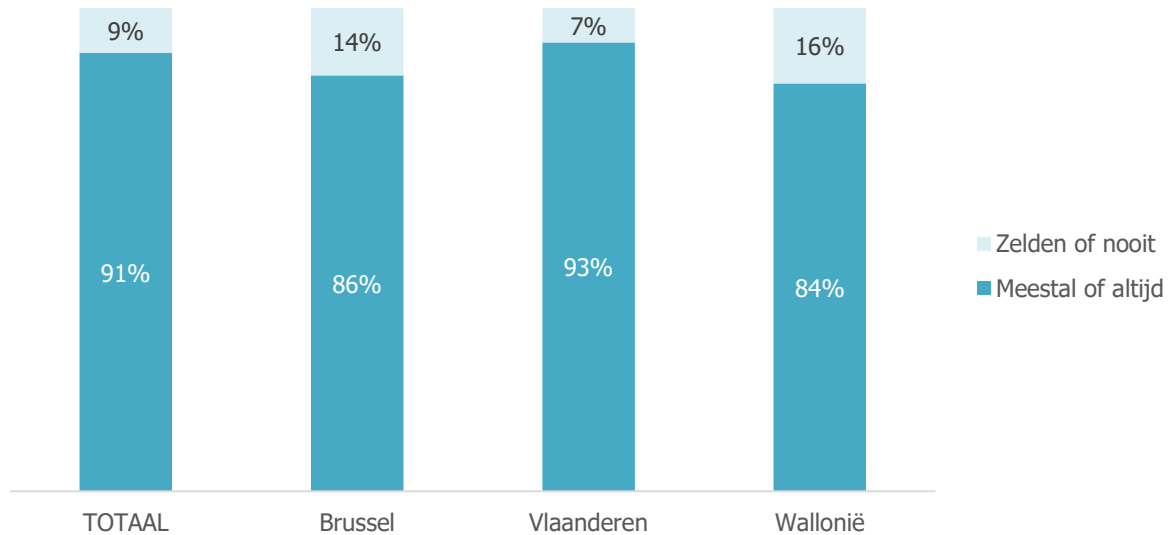
<sup>15</sup> <https://press.securex.be/weinig-beweging-op-belgische-arbeidsmarkt-in-2016>



## Een gewaardeerde job door klanten... maar niet door de maatschappij

Tot slot ervaren de huishoudhulpen een grote waardering van de klanten. Zo toont onderstaande figuur dat 91% van de huishoudhulpen aangeeft zich gewaardeerd te voelen door de klanten. Dit percentage ligt hoger in Vlaanderen (93%), dan in Wallonië (84%) en Brussel (86%).

Figuur 25: % huishoudhulpen dat zich gewaardeerd voelt door de klanten



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Tijdens de focusgroepen omschreven de huishoudhulpen de werkvreugde die ze halen uit de dankbaarheid die ze krijgen van hun klanten voor het afgeleverde werk. Ook halen ze veel voldoening bij het achterlaten van een proper, net huis voor hun klanten.

*« Als ik soms het huis zie dat ik achterlaat. Ik ben soms echt fier. Die mevrouw komt thuis en ziet mijn eyecatcher. Of een badkamer laat ik achter zoals op vakantie. Producten met merk naar voor. Dat maakt mijn job dan weer heel mooi. »*

*« Wat is er nu leuker dan een vrouw die thuiskomt, naar haar badkamer kan gaan, die blinkt en die denkt 'dat kan er weer een week tegen'. »*

*« Aan het einde van de werkdag nog een berichtje krijgen van de klant over hoe leuk het was om thuis te komen, geeft enorm veel voldoening. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Hiernaast kwamen echter ook enkele aandachtspunten aan het licht. De huishoudhulp voelt zich in bepaalde situaties absoluut niet gerespecteerd. Een voorbeeld dat meerdere keren werd aangehaald is verricht werk dat meteen werd tenietgedaan (bv. kinderen die het opgeruimde huis meteen terug op stelten zetten of klanten die binnenkomen met vuile schoenen). Ook wanneer de ruimtes die gepoetst moeten worden niet opgeruimd zijn, getuigt dit voor huishoudhulpen van een gebrek aan respect van hun klanten.

*« De kinderen maken alles vuil en zeggen nadien "Ah je hebt niets gedaan". »*

*« Mijn klant kookt terwijl ik daar ben, ze maakt alles vuil, ze komt binnen met haar sneakers vol modder, ... »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen





Hoewel de huishoudhulpen zich meestal gewaardeerd voelen door de klant, hebben ze het gevoel dat hun job niet naar waarde wordt geschat door de maatschappij. De job heeft een slecht imago en dat voelen de huishoudhulpen ook zelf. Ze voelen zich soms ook niet goed bij hoe ze genoemd worden. Sommige schamen zich er niet voor, maar anderen durven zelfs niet zeggen dat ze werken als huishoudhulp.

*« Mijn zoon durft op school niet te zeggen welk beroep ik uitoefen. »*

*« Al huilend heb ik besloten om terug als poetsvrouw aan het werk te gaan. Ik kom nochtans uit een schoonmaakfamilie en ik hou van poetsen maar ik vind dat toch te min, ik wou meer betekenen in mijn leven. »*

*« Het is een degelijk werk maar de mensen denken dat we niets doen. »*

*« Het is een belangrijk werk maar de mensen zien dat niet zo. »*

*« Wij hebben schijtwerk, want wij worden betaald om de rommel van een ander op te ruimen »*

*« We zijn een goedkope werkkracht om uw vuil werk te doen. »*

*« Ze hebben mij al eens verteld dat werken in de dienstencheques eigenlijk verborgen werkloosheid is. »*

*« Ik zeg nog liever dat ik kapster ben. »*

*« Poetsvrouw of huisvrouw is geen mooi woord. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## 6/ De aangeboden omkadering door dienstenchequebedrijven

Dienstencheque-ondernemingen fungeren als intermediaire organisaties tussen de vraag naar een huishoudhulp en het aanbod van zulke diensten. Deze driehoeksverhouding is een belangrijk en uniek kenmerk van het Belgisch systeem ten opzichte van gelijkaardige Europese systemen. Dienstencheque-ondernemingen spelen een cruciale rol in, onder andere, de organisatie van de diensten, de omkadering, opleiding en begeleiding van huishoudhulpen en het omgaan met eventuele problemen tussen de huishoudhulp en de klant.

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de **omkadering** aangeboden door dienstencheque-ondernemingen aan hun huishoudhulpen in de vorm van ondersteuning en opleiding. Hierbij baseren we ons eveneens op de resultaten van de enquête en de focusgroepen bij huishoudhulpen.

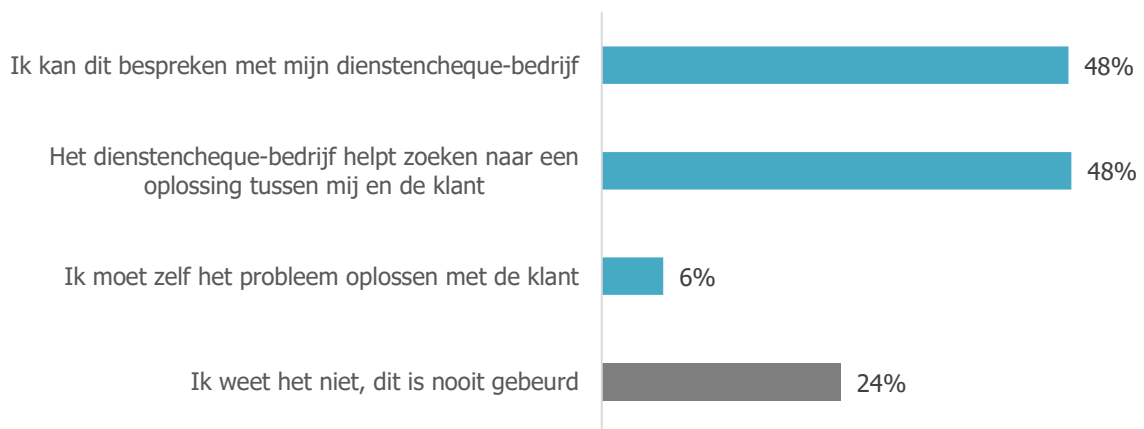
### 6.1 De aangeboden ondersteuning aan dienstenchequewerknemers

**Bedrijven zijn een belangrijk aanspreekpunt bij problemen bij klanten, maar hun ondersteuning kan verder versterkt worden**

Huishoudhulpen zijn meestal alleen en bij de klant thuis aan het werk. Bovendien varieert elke opdracht wat betreft de werkplaats, de gevraagde taken, de klant (en diens ondersteuning, uitleg, waardering en eisen) en doorgaans ook de materialen en producten die ter beschikking zijn. Dit maakt de huishoudhulpen kwetsbaar. Een goede ondersteuning van het dienstenchequebedrijf en een aanspreekpersoon bij problemen is daarom erg belangrijk.

Zoals aangegeven in onderstaande figuur is er voor bijna alle huishoudhulpen een contactpersoon bij het bedrijf die ze kunnen consulteren bij een probleem met een klant. Slechts 6% heeft het gevoel dat ze het probleem zelf, zonder tussenkomst van het dienstenchequebedrijf, moeten oplossen.

Figuur 26: Hoe reageert uw dienstenchequebedrijf als u een probleem heeft met een klant?



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Bij de meeste geïnterviewde huishoudhulpen kunnen problemen met de klant dus gemakkelijk aangekaart worden en zoekt het bedrijf samen met de huishoudhulp hiervoor een oplossing.

*« Wij hebben een gratis nummer van 8u tot 17u op het bureau waarvoor wij niet moeten betalen. »*

- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Sommige huishoudhulpen geven echter aan dat ze het gevoel hebben dat het bedrijf er onvoldoende voor hen is en dat het belang van de klant sterker doorweegt, boven hun eigen belang.

*« Ik kaartte bij mijn bedrijf aan dat ik het parket moest boenen met giftige producten. Het antwoord was 'De klant vraagt, u poetst'. »*



« Een bepaalde klant gaf me 1 spons en 1 vod om het hele huis te poetsen. De consulent reageerde met 'De klant is koning'. »

« Soms geven de klanten te veel werk, je weet niet waar eerst te beginnen. Het kantoor zegt: "trek uw plan". »

« Een klant had de gewoonte om seksueel grensoverschrijdend gedrag te vertonen tegenover vrouwen. Als oplossing hebben ze mij (een man) in de plaats gestuurd. »

« Het bedrijf stuurt nooit meer vrouwen naar deze klant, zelfs niet als ik afwezig ben. Ondertussen blijft dit wel een klant. »

#### - Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

« Volgens hen komt dit door een gebrek aan ervaring bij de consulenten. Ze zijn voorstander van een consulent die meer aanwezig is op het terrein. Verder hebben sommige huishoudhulpen ook de indruk dat hun consulent geen tijd heeft om hen te ondersteunen. »

« We zouden ze moeten verplichten om bij ons te zijn. »

« Wanneer je hen telefoneert, heb je soms de indruk dat je hen stoort. »

#### - Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

In deze context pleiten huishoudhulpen ervoor dat bedrijven intern mensen aanwerven en mogelijkheden voorzien voor de huishoudhulpen om naar deze positie door te groeien. Dit zou ook het gemis aan ervaring verhelpen. Over het algemeen werd ook het idee naar voren geschoven van een wederzijdse evaluatie. De evaluatie gebeurt dikwijls enkel door de klant: deze geeft een beoordeling van de huishoudhulp via een jaarlijkse telefonische bevraging of bij het verlaten van het bedrijf. Ook de evaluatie van de klant is volgens de huishoudhulpen echter belangrijk.

### Bedrijven bieden een breed palet aan ondersteuning aan voor de huishoudhulpen

In Figuur 27 zien we welke ondersteuning verder worden aangeboden door bedrijven. De meerderheid krijgt informatie over gezond en veilig werken en bescherming voor de handen van het bedrijf aangeboden. Bij bijna de helft gebeurt er een controle van de gevraagde taken en uren en van het huis van de klant. De diepgang van deze controle of het feit dat dit gebeurt bij de klant zelf wordt hier niet vermeld. Tot slot zegt 31% dat ze schoonmaakproducten van het bedrijf zelf krijgen aangeboden. Bescherming voor het gezicht en materiaal van het bedrijf zelf worden slechts bij één op tien werknemers voorzien.

Figuur 27: % huishoudhulpen dat onderstaande ondersteuning aangeboden krijgt door dienstenchequebedrijf



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



### ... maar huishoudhulpen ervaren nood aan extra ondersteuning

In onderstaande figuur zien we welke ondersteuning huishoudhulpen als het meest belangrijk ervaren (ongeacht of ze deze ondersteuning al aangeboden krijgen). Huishoudhulpen ervaren het meeste nood aan een contactpersoon in geval van een probleem met een klant (47%) en aan bescherming voor de handen (40%). Eén op vijf werknemers geeft aan dat ze nood hebben aan informatie over gezond en veilig werken, een controle van de gevraagde taken en uren en een controle van het huis van de klant.

Figuur 28: % huishoudhulpen dat nood heeft aan bepaalde ondersteuningsmaatregelen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Figuur 29 presenteert het aandeel huishoudhulpen dat een bepaalde ondersteuning wel nodig heeft, maar niet krijgt. De groep die een tekort aan ondersteuning van het dienstenchequebedrijf ervaart, blijft beperkt. Zoals hierboven vermeld, vinden huishoudhulpen een contactpersoon in geval van een probleem met een klant de meest noodzakelijke ondersteuning. Uit onderstaande figuur blijkt dat de grote meerderheid van de bedrijven dit ook reeds aanbieden: slechts 2% huishoudhulpen ervaart deze nood zonder dat het dienstenchequebedrijf dit aanbiedt.

Een deel huishoudhulpen ervaren daarentegen extra noden met betrekking tot het materiaal van de onderneming. Zo mist 14% bescherming voor de handen van het bedrijf zelf, 8% mist producten van het bedrijf zelf en 7% zou graag bescherming voor het gezicht ter beschikking krijgen. Daarnaast zou één op tien meer controle wensen van de gevraagde taken/uren en van het huis van de klant.



Figuur 29: % huishoudhulpen dat nood heeft aan bepaalde ondersteuningsmaatregelen, maar deze niet aangeboden krijgt



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

### ... en vooral aan meer controle en supervisie vanuit de onderneming

Tijdens de focusgroepen gaven de meeste huishoudhulpen aan dat hun onderneming geen controle uitvoert van het huis van de klant. Huishoudhulpen geven echter aan nood te hebben aan iemand (een coach) die samen met hen op voorhand gestuurd wordt naar de klant, het huis nakijkt en evalueert of de gevraagde taken en uren realistisch zijn. Dit zou hen helpen voor hun verdere relatie met de klant. Nu wordt deze verantwoordelijkheid in veel bedrijven bij de huishoudhulp zelf gelegd, wat veel assertiviteit vraagt van de huishoudhulpen om klanten aan te spreken over bepaalde zaken (bv. onveilig werkplek, onrealistische verwachtingen, etc.). Volgens de huishoudhulpen zouden klanten bovendien bepaalde opmerkingen meer accepteren vanuit het bedrijf zelf dan vanuit de huishoudhulp.

*« Je bent altijd kwetsbaar. Op de eerste dag moet je aanbellen als nieuweling. Je moet ook durven die stap zetten. »*

*« Het kantoor zou meer moeten controleren waar we terechtkomen en wat de klant van ons verwacht. Soms begrijpen we wel dat het kantoor niet langskomt, omdat we soms ook de deur achter ons zouden willen dichtslaan. »*

*« Ik ga een week of 2 op voorhand langs bij mijn nieuwe klanten om mij voor te stellen. Dan kan ik ook al eens het huis inspecteren en me voorbereiden. Ik doe dat op eigen initiatief en voel dat dat werkt, maar eigenlijk zou het bedrijf dit met mij moeten doen. »*

#### - Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Tijdens de focusgroep kwam een extra onbeantwoorde wens aan het licht: huishoudhulpen hebben ook nood aan een sterkere supervisie van hun werk en van het werk van collega-huishoudhulpen. Ze waarschuwen voor collega-huishoudhulpen die hun werk niet correct uitvoeren. Als ze een collega-huishoudhulp vervangen, geeft de klant bijvoorbeeld soms aan dat hun vaste huishoudhulp de taken minder correct en efficiënt uitvoert. Dergelijke slechte dienstverlening kan leiden tot het verlies van klanten en slecht imago van de job als huishoudhulp. Er werden enkele ideeën naar voren geschoven om deze nood te beantwoorden. Enerzijds kan supervisie voorzien worden door een ervaren collega-huishoudhulp de eerste dag(en) mee te sturen om de nieuwe kracht te coachen. Anderzijds kan het bedrijf een strenger controlebeleid invoeren. Het bedrijf kan bvb. een jobcoach onverwachts op bezoek bij het huis van de klant laten komen om te controleren of alles goed verloopt, zowel aan de kant van de huishoudhulp als aan de kant van de klant. Met zulke supervisies zou het bedrijf sneller kunnen reageren in geval van problemen en zou de huishoudhulp minder het gevoel hebben dat ze er alleen voor staan. Dit zou de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren. Ervaren huishoudhulpen zouden zelf graag jobcoach worden en dergelijke controles uitvoeren.



*« Als huishoudhulp kan je de pech hebben om een slechte klant te hebben, maar als klant kan je ook de pech hebben om een slechte huishoudhulp te hebben. » « Dat worden dan de vervelende klanten waarbij zelfs een goede huishoudhulp door dat muurtje moet boksen. »*

*« Er is niks van controle. »*

*« Er is nood aan meer omkadering om slechte huishoudhulpen eruit te halen zodat nadelige gevolgen daarvan niet op de goede huishoudhulpen overslaat. »*

*« Er is iemand van het bedrijf die met nieuwe huishoudhulpen aan de start meegaat maar wat ik mis is blijvende controle: mijn werkgever die onverwacht aan de deur staat om even te kijken of alles in orde is. »*

*« Ik zou mijn hart en ziel daarin willen leggen, voor het personeel. Ik heb daar al jaren geleden naar gevraagd. Ik heb zoveel ideeën al aangebracht maar er wordt gewoon niks mee gedaan. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

### De triangulaire relatie tussen klant, huishoudhulp en dienstenchequebedrijf leidt soms tot verwarring en slechte communicatie

Tijdens de focusgroepen benadrukten de huishoudhulpen sterk de nood aan duidelijke communicatie met de klant. Omdat de communicatie met de klant zowel via hen als via de consulent kan verlopen, is een goede afstemming met -en opvolging van- de consulent noodzakelijk. Het blijkt echter niet altijd duidelijk te zijn wanneer de communicatie via hen moet verlopen en wanneer de consulent tussenkomt. Als de regel is dat de communicatie over een bepaald aspect via de consulent verloopt, kan het bovendien gebeuren dat de boodschap van de huishoudhulp of de klant niet wordt doorgegeven door de consulent. Dit resulteert in frustraties en verwarring.

Tijdens de focusgroep werd voornamelijk stilgestaan bij de communicatie rond verlofregelingen tussen de klanten en huishoudhulpen. Een cruciale tekortkoming in deze context is dat in het geval van miscommunicatie, het bedrijf op vroege uren niet bereikbaar is om te bevestigen dat de klant afwezig is. Dit resulteert in een huishoudhulp die al wachtend uren tijd verliest en bovendien niet altijd vergoed wordt voor deze uren. De huishoudhulpen pleiten voor een noodnummer.

*« Mijn kantoor gaat niet open vóór 10u en ik begin om 7u. Zo heb ik al eens 3u moeten wachten, waarop het kantoor me meedeelde: "ah, maar de klant is met verlof". »*

*« Nu pak ik het anders aan: als de klant na een kwartier nog niet aanwezig is, dan vertrek ik en laat ik het kantoor zijn plan trekken met de klant. »*

*« Ik was een uur onderweg naar een klant die uiteindelijk niet thuis bleek te zijn. Het kantoor was me dit vergeten zeggen. »*

*« Mijn klant was bij de tandarts, mijn kantoor had me hierover niets verteld. Ik heb 2u gewacht om uiteindelijk niet uitbetaald te worden. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## 6.2 De aangeboden opleiding aan dienstenchequewerknemers

### 22% van de huishoudhulpen heeft nog nooit een opleiding gevolgd

De huishoudhulpen ervaren een beperkte persoonlijke ontwikkeling in hun job als huishoudhulp. 40% is ontevreden over de doorgroeimogelijkheden (43% in Vlaanderen, 36% in Wallonië en 37% in Brussel) en één op vijf is niet tevreden over de opleidingen die ze heeft gevolgd. De ontevredenheid over de opleidingen is hoger in Wallonië (28%) en Brussel (29%) dan in Vlaanderen (18%).

Uit onderzoek op basis van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor blijkt dat de leermogelijkheden het belangrijkste knelpunt zijn voor werkbaarheid in de dienstenchequesector. Van de ondervraagde huishoudhulpen in de werkbaarheidsmonitor ondervindt maar liefst 55% te weinig leermogelijkheden (vs. 17% over alle sectoren heen in de Vlaamse arbeidsmarkt).<sup>16</sup>

Sinds kort zijn ondernemingen echter verplicht om nieuwe werknemers vorming aan te bieden (protocolakkoord CAO/PC/2014-32201-155). De opleiding, die ze moeten starten binnen 6 maanden na hun start bij de onderneming, wordt gesubsidieerd en dient één van volgende onderwerpen te behandelen: ergonomie, klantgericht werken, huishoudelijk strijken, werkorganisatie bij de klant, producten en materialen kennis en preventie en veiligheid.

Toch heeft 22% nog nooit een opleiding gevolgd. De verschillen naar profielkenmerk zijn hierbij relatief beperkt.

Tabel 8: % huishoudhulpen dat nooit een opleiding heeft gevolgd per profielkenmerk

		Heeft nooit een opleiding gevolgd
<b>TOTAAL</b>		<b>22%</b>
Geslacht	Man	17%
	Vrouw	22%
Regio	Brussel	22%
	Vlaanderen	23%
	Wallonië	20%
Leeftijd	<30	24%
	30-39	21%
	40-49	21%
	>=50	23%
Afkoms	Belg	22%
	Niet-Belg	22%
Opleiding	Lagere school	20%
	Lager middelbaar	23%
	Hoger middelbaar	22%
	Hoger onderwijs	23%
Gezinssituatie	Alleenstaand	21%
	Alleenstaand met kind(eren)	20%
	Samenwonend	23%
	Samenwonend met kind(eren)	22%
Vorige werksituatie	Werkend	23%
	Niet-werkend	21%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	22%
	Meer dan 3 jaar	22%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

<sup>16</sup> Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstenchequebedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016.



Uit de focusgroepen bleek eveneens dat sommige huishoudhulpen nog nooit een opleiding hebben gevolgd, waaronder enkelen die reeds jaren actief zijn in de sector.

« *Sommige vrouwen hebben nog nooit een spons in hun handen gehad en worden huishoudhulp zonder enige opleiding. Normaal is dat verplicht.* »

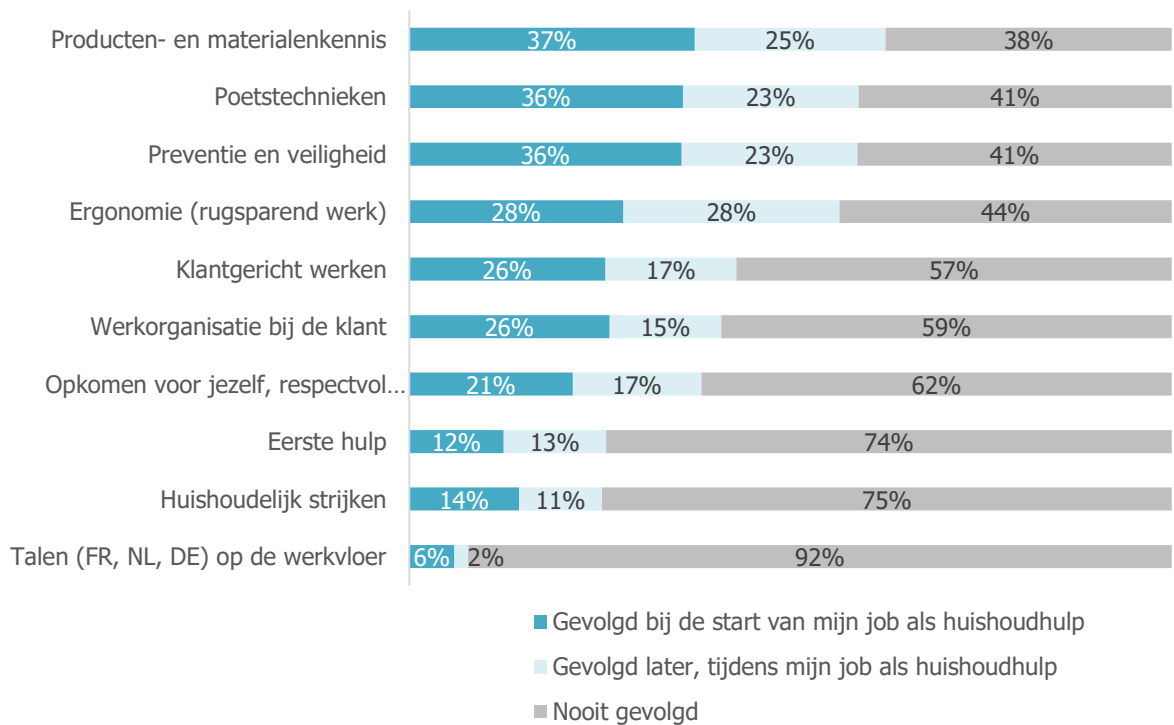
« *Er zijn mensen die van start gaan als huishoudhulp in mijn kantoor en nog nooit hebben schoongemaakt.* »

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Vooraf opleidingen in producten- en materialenkennis, poetstechnieken, preventie en veiligheid en ergonomie worden aangeboden

Zoals in onderstaande figuur aangegeven, werden opleidingen met betrekking tot producten- en materialenkennis, poetstechnieken, preventie en veiligheid en ergonomie het meest gevolgd door huishoudhulpen (elk door ongeveer 60% van de werknemers).

Figuur 30: % huishoudhulpen dat onderstaande opleidingen gevolgd heeft



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Uit de focusgroepen blijkt dat deze opleidingen zeer nuttig zijn, zeker wanneer de cursus praktische oefeningen en tips meegeeft. Sommige bedrijven organiseren ook informele opleiding zoals een peter-/meterschapsysteem. Een ervaren collega huishoudhulp kan bijvoorbeeld een nieuwe collega begeleiden op de eerste dag, deze evalueren en beslissen of er nog een meeloopdag nodig is.

« *Ik was al wel gedreven en ik wist al veel van poetsen maar toch enorm bijgeleerd van de opleiding 'productkennis'. Ze hebben dat goed aangepakt: een tegel met tekeningen, uitgelegd wat dat betekent dat een tegel poreus is of niet.* »

« *Opleiding is niet genoeg, je hebt ook ervaring nodig.* »

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen





## 61% huishoudhulpen heeft nood aan minstens één extra opleiding

Zoals in onderstaande tabel aangegeven heeft 61% van de huishoudhulpen nood aan minstens één extra opleiding. De nood is hoger in Brussel (73%) en Wallonië (72%) dan in Vlaanderen (58%). Jongeren hebben meer nood aan een opleiding dan ouderen. Ook huishoudhulpen met minder anciënniteit in de sector zijn vragende partij voor extra opleidingen (65%). Tot slot hebben ook hooggeschoolden meer interesse in een opleiding (71%) dan de lager geschoolden (56%). Deze laatste vaststelling kan zich wellicht verklaren doordat hoger opgeleiden vaak meer geïnteresseerd zijn in bijkomende opleidingen dan lager opgeleiden.

Tabel 9: % huishoudhulpen dat nood heeft aan minstens één opleiding per profielkenmerk

		Heeft nood aan minstens één opleiding
<b>TOTAAL</b>		<b>61%</b>
Geslacht	Man	61%
	Vrouw	61%
Regio	Brussel	73%
	Vlaanderen	58%
	Wallonië	72%
Leeftijd	<30	72%
	30-39	69%
	40-49	60%
	>=50	50%
Afkoms	Belg	60%
	Niet-Belg	63%
Opleiding	Lagere school	56%
	Lager middelbaar	59%
	Hoger middelbaar	62%
	Hoger onderwijs	71%
Gezinssituatie	Alleenstaand	57%
	Alleenstaand met kind(eren)	61%
	Samenwonend	57%
	Samenwonend met kind(eren)	64%
Vorige werksituatie	Werkend	61%
	Niet-werkend	63%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	65%
	Meer dan 3 jaar	58%

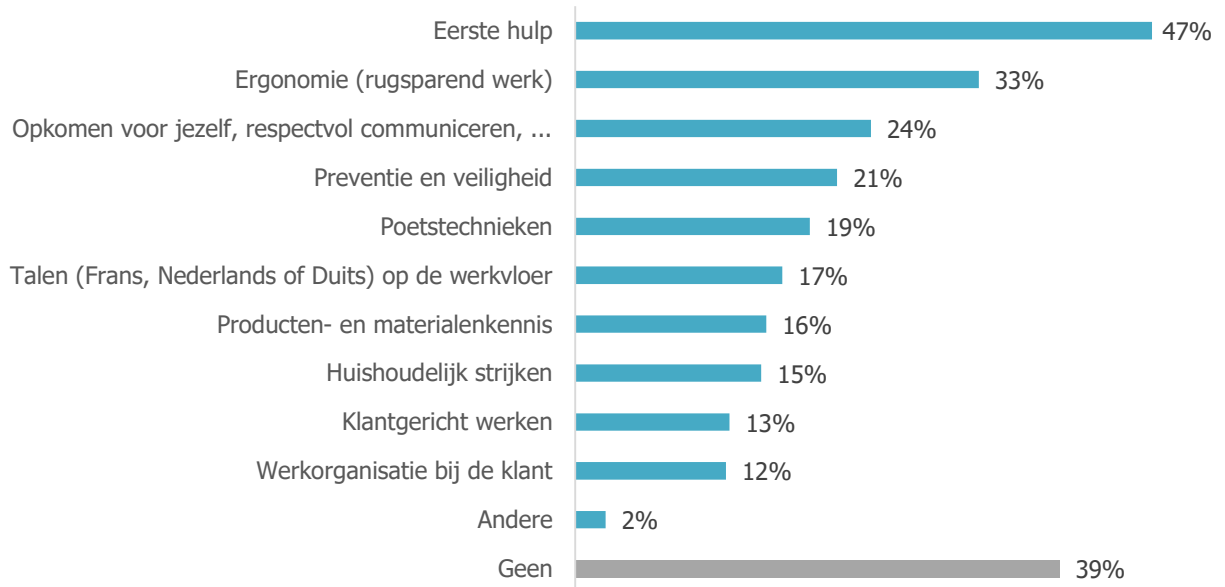
Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



## Nood aan extra opleiding eerste hulp en ergonomie

De meest gewenste extra opleiding is een opleiding eerste hulp. 47% heeft interesse in een dergelijke opleiding. Ook naar opleidingen omtrent ergonomie (33%), opkomen voor jezelf (24%), preventie en veiligheid (21%) en poetstechnieken (19%) is er vraag. 39% heeft geen nood aan een bijkomende opleiding.

Figuur 31: % huishoudhulpen dat nood heeft aan onderstaande bijkomende opleidingen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Verder gaven de geïnterviewde huishoudhulpen tijdens de focusgroepen aan dat ze graag een internetopleiding zouden volgen om te leren werken met elektronische dienstencheques en mailverkeer. Daarnaast geven ze ook aan dat er vooral nood is aan opleiding bij jongere, startende huishoudhulpen, bv. rond schoonmaaktechnieken en assertiviteit.

*« De nieuwe denken dat bij mensen poetsen heel simpel is en dat ze er veel geld mee kunnen verdienen. Ze onderschatten het. »*

*« Als jong meisje kon ik de grens zelf niet leggen. Nu maak ik vanaf het begin bij een gezin mijn grenzen duidelijk. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## 7/ De gezondheid van de huishoudhulpen

---

Het profiel van de werknemers, de kenmerken van de job, de aangeboden omkadering van de dienstenchequebedrijven, en hoe deze zich tot elkaar verhouden, hebben een invloed op de gezondheid van de werknemers in de dienstenchequesector. Dit bespreken we in dit hoofdstuk. We overlopen achtereenvolgens:

- ▶ Het ziekteverzuim in de sector;
- ▶ De arbeidsongevallen in de sector;
- ▶ De psychologische gezondheid;
- ▶ De fysieke gezondheid;
- ▶ En de medische gezondheid van de werknemers.

Eerst worden de resultaten van de enquête met betrekking tot deze gezondheidsaspecten voorgesteld en gekruist naar profielkenmerk. Hierna lichten we toe welke factoren van de dienstenchequejob de psychologische, fysieke en medische gezondheidsproblemen kunnen versterken. Hier kijken we meer specifiek naar linken tussen deze gezondheidsaspecten en volgende werkgerelateerde factoren:

- ▶ Kwaliteit van producten en materiaal;
- ▶ Kwaliteit van werkplekken;
- ▶ Autonomie;
- ▶ Werkdruk;
- ▶ Werkuren (deeltijdse of voltijdse tewerkstelling);
- ▶ Afwisseling in de job;
- ▶ Fysieke belasting;
- ▶ Instabiliteit in de job;
- ▶ Ondersteuningsmaatregelen van dienstenchequebedrijven;
- ▶ Aangeboden opleidingen.

Causale verbanden hierbij leggen is niet eenvoudig. Deze resultaten moeten dus voorzichtig geïnterpreteerd worden en enkel gebruikt worden om mogelijke knipperlichten te captureren om de aanbevelingen en praktijkgerichte oplossingen te voeden.



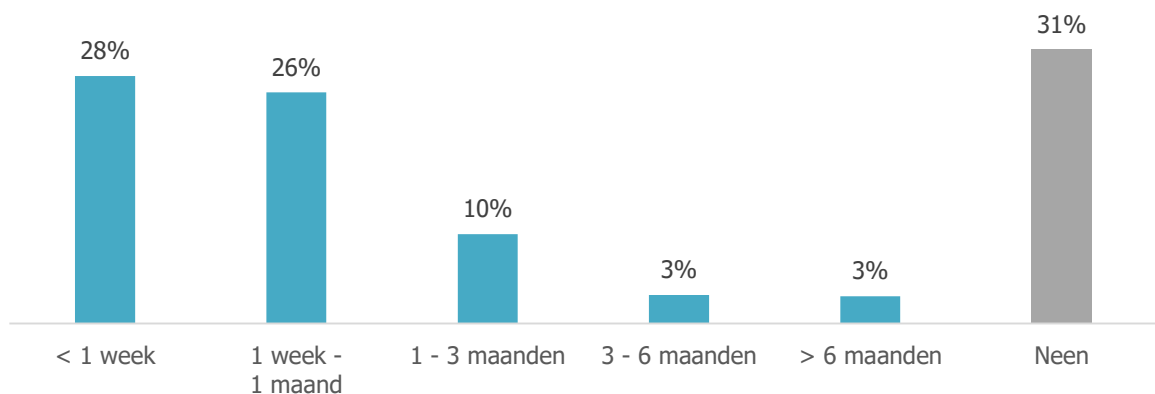
## 7.1 Het ziekteverzuim in de sector

### De dienstenchequesector wordt gekenmerkt door een relatief hoog ziekteverzuim

Zoals aangegeven in onderstaande figuur was 69% van de huishoudhulpen het laatste jaar afwezig wegens ziekte en voor 16% was dat langer dan 1 maand. We moeten hier echter rekening houden met de veronderstelling dat langdurig zieken ondervertegenwoordigd kunnen zijn in de enquête omdat zij er minder gemakkelijk toegang toe hadden. Zo waren de schriftelijke enquêtes bij enkele bedrijven enkel beschikbaar op hun kantoor zelf. Laatst beschikbare cijfers tonen inderdaad aan dat in 2015 7,1% van de huishoudhulpen voor meer dan 12 maanden afwezig waren (5,8% in Brussel, 5,9% in Vlaanderen en 10,5% in Wallonië)<sup>17</sup>.

Het is moeilijk om het ziekteverzuim in de sector te vergelijken met andere sectoren, gezien andere methodologieën van verzameling van deze informatie. Op basis van cijfers van SD Worx blijkt dat in 2016 63% van de werknemers in alle sectoren minstens een dag afwezig was<sup>18</sup>. Voor de dienstenchequesector bedraagt dit aandeel 69%, maar zal wellicht een onderschatting zijn gezien de ondervertegenwoordiging van langdurige zieken in de enquête. Dit aandeel ligt evenwel in lijn met de resultaten van een enquête uitgevoerd in 2012 bij dienstenchequewerknemers, waarbij 72% aangaf het jaar voordien minstens een dag afwezig te zijn geweest<sup>19</sup>. Onderzoek op basis van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor bevestigt dat het ziekteverzuim in de dienstenchequesector in Vlaanderen gemiddeld hoog ligt. 16% was in het voorbije jaar frequent (minstens 3 keer) afwezig op het werk door ziekte of ongeval, terwijl dat op Vlaamse arbeidsmarkt gemiddeld slechts 9% is.

Figuur 32: Duurtijd afwezigheid wegens ziekte in afgelopen jaar



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Huishoudhulpen bevestigen dat er een hoog ziekteverzuim is in de sector, maar zijn van mening dat dit gelinkt is aan de job en de arbeidsomstandigheden: werken in koude ruimtes, werken bij gebruikers die soms zelf ziek zijn en de huishoudhulp hier niet van op de hoogte brengen.

*"15 verschillende huizen, betekenen 15 verschillende microbes."*

- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen

<sup>17</sup> Cijfers van de RVA (2015).

<sup>18</sup> <https://www.sdworx.be/nl-be/sd-worx-r-d/publicaties/persberichten/2017-02-14-ziekteverzuim-blijft-stijgen>

<sup>19</sup> IDEA Consult, federale evaluatie van het dienstenchequesysteem, 2012.



## Grote verschillen in het ziekteverzuim van huishoudhulpen naargelang hun profiel

Tabel 10 geeft het percentage huishoudhulpen weer die het laatste jaar ziek zijn geweest naar profiel. De afwezigheid wegens ziekte is hoger bij jongeren, huishoudhulpen die in België geboren zijn, kortgeschoolden, bij werknemers met kinderen en bij werknemers met een hogere anciënniteit. Het ziekteverzuim ligt ook wat hoger in Wallonië, daar is 72% het laatste jaar afwezig geweest, en was de afwezigheid voor 19% langer dan een maand. In Brussel ligt de gemiddelde duur van afwezigheid lager.

Tabel 10: % huishoudhulpen die de afgelopen jaar ziek zijn geweest naar profiel

		Was het laatste jaar afwezig
<b>TOTAAL</b>		<b>69%</b>
Geslacht	Man	75%
	Vrouw	69%
Regio	Brussel	66%
	Vlaanderen	68%
	Wallonië	72%
Leeftijd	<30	76%
	30-39	75%
	40-49	67%
	>=50	64%
Afkoms	Belg	71%
	Niet-Belg	63%
Opleiding	Lagere school	73%
	Lager middelbaar	73%
	Hoger middelbaar	68%
	Hoger onderwijs	61%
Gezinssituatie	Alleenstaand	66%
	Alleenstaand met kind(eren)	76%
	Samenwonend	66%
	Samenwonend met kind(eren)	71%
Vorige werksituatie	Werkend	71%
	Niet-werkend	65%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	65%
	Meer dan 3 jaar	73%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



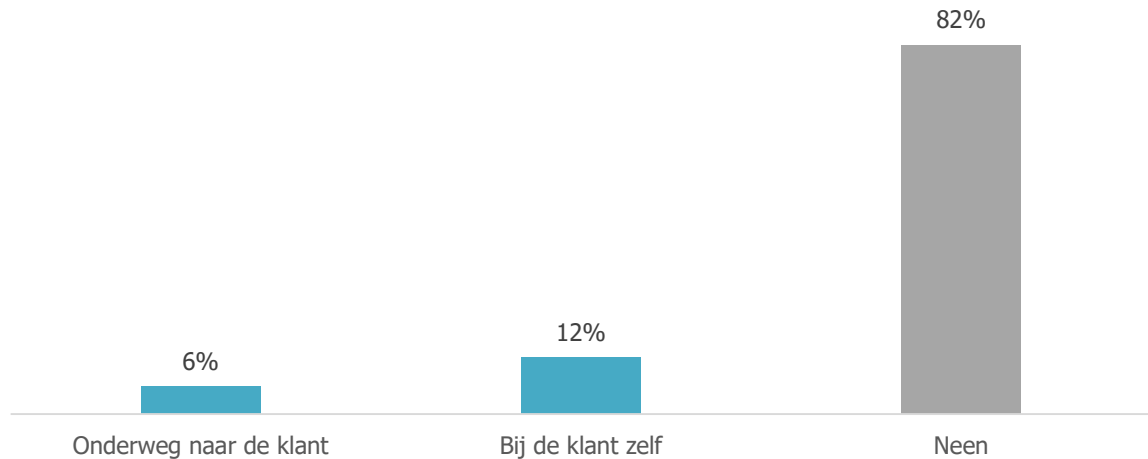
## 7.2 De arbeidsongevallen in de sector

Het aantal arbeidsongevallen in de dienstenchequesector is vergelijkbaar met het aantal in de privésector in België

Daarnaast had 18% van de huishoudhulpen reeds een arbeidsongeval sinds ze als huishoudhulp aan de slag zijn. 6% onderweg naar de klant en dubbel zoveel bij de klant zelf. We kunnen dit moeilijk vergelijken met het aantal arbeidsongevallen in andere sectoren omdat de cijfers steeds uitgedrukt zijn in aantal arbeidsongevallen per jaar (en niet sinds de start van de job).

Ter vergelijking kunnen cijfers van het aantal arbeidsongevallen in de dienstencheque-sector en in andere privésectoren van Fedris gebruikt worden. Volgens deze cijfers had in 2016 6,1% van voltijds equivalente werkenden in de privésector in België een arbeidsongeval (1,0% onderweg en 5,1% op de arbeidsplaats).<sup>20</sup> In de dienstenchequesector hadden in 2016 1.323 werknemers een arbeidsongeval onderweg en 3.307 een ongeval bij de klant zelf. Op 77.463 VTE dienstenchequewerknemers had bijgevolg 6,0% een arbeidsongeval (1,7% onderweg en 4,3% bij de klant zelf). Het aantal arbeidsongevallen in de dienstenchequesector is dus vergelijkbaar met het aantal in de privésector in België.

Figuur 33: Arbeidsongeval - Heeft u een arbeidsongeval gehad sinds u als huishoudhulp werkt?



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

<sup>20</sup> Fedris, Fonds voor Arbeidsongevallen; Statistisch verslag van de arbeidsongevallen van 2016 - privésector (uitgedrukt in aantal arbeidsongevallen per 1000 VTE: 9,5 op de arbeidsweg en 50,8 op de arbeidsplaats).



## Het percentage arbeidsongevallen ligt hoger in Brussel en Wallonië

Onderstaande tabel geeft het percentage arbeidsongevallen weer per profielkenmerk. Hieruit blijkt dat het aandeel huishoudhulpen dat reeds een arbeidsongeval had hoger ligt in Brussel (21%) en Wallonië (22%) dan in Vlaanderen (16%).

Tabel 11: % arbeidsongevallen naar profielkenmerk

		Had een arbeidsongeval
<b>TOTAAL</b>		<b>18%</b>
Geslacht	Man	15%
	Vrouw	18%
Regio	Brussel	21%
	Vlaanderen	16%
	Wallonië	22%
Leeftijd	<30	19%
	30-39	19%
	40-49	16%
	>=50	18%
Afkoms	Belg	19%
	Niet-Belg	15%
Opleiding	Lagere school	19%
	Lager middelbaar	17%
	Hoger middelbaar	18%
	Hoger onderwijs	16%
Gezinssituatie	Alleenstaand	18%
	Alleenstaand met kind(eren)	16%
	Samenwonend	17%
	Samenwonend met kind(eren)	19%
Vorige werksituatie	Werkend	19%
	Niet-werkend	16%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



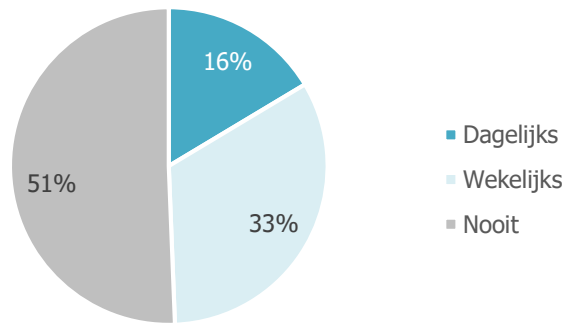
## 7.3 De psychologische gezondheid van huishoudhulpen

### De helft van de huishoudhulpen heeft last van stress

We bekijken de psychologische gezondheid als de mate waarin huishoudhulpen stress ervaren. Werkgerelateerde stress ontstaat wanneer men een onevenwicht ervaart tussen wat de job vraagt en wat er beschikbaar is aan middelen en capaciteiten. Die balans is subjectief en hangt af van ieders persoonlijke ervaring met de ondervonden jobeisen en beschikbare hulpmiddelen. Ook niet werkgerelateerde factoren kunnen bovendien een invloed hebben op de stress van huishoudhulpen, zoals privé en familiale situaties.

Zoals Figuur 34 toont, heeft ongeveer de helft van de huishoudhulpen last van stress. 16% zegt zelfs dagelijks stress te ervaren. Dat is een groot aandeel. Uit de Europese Quality of Life studie van 2016 blijkt dat 14% van de Belgische werknemers zich *de laatste twee weken* altijd of meestal erg gespannen hebben gevoeld. Uit de Vlaamse werkbaarheidsmonitor blijkt ook dat werkstress bij dienstenchequewerknemers aanzienlijk is: 37% van de dienstenchequewerknemers ervaart werkstress, en bij 14% is de situatie acuut-problematisch. Op de Vlaamse arbeidsmarkt heeft 34% last van werkstress en bij 12% is dat acuut-problematisch.<sup>21</sup>

Figuur 34: Hoe vaak heeft u last van stress?



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

<sup>21</sup> Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstenchequebedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016.





Jongeren, hooggeschoolden en alleenstaanden met kinderen ervaren meer stress

Tabel 12 geeft het profiel van zij die stress ervaren weer. Stress onder huishoudhulpen komt vaker voor in Brussel en in Wallonië dan in Vlaanderen. Huishoudhulpen met kinderen (en zeker alleenstaanden met kinderen) en huishoudhulpen jonger dan 40 jaar ondervinden meer stress. We zien ook dat de hoger opgeleiden aangeven meer stress te ervaren. Deze verschillen tussen huishoudhulpen zullen zich wellicht meer verklaren door verschillen in de privé en familiale situatie van huishoudhulpen - die ook tot stress kunnen leiden - dan werkgerelateerde factoren.

Tabel 12: % huishoudhulpen die stress ervaren per profielkenmerk

		Ervaart dagelijks of wekelijks stress
<b>TOTAAL</b>		<b>49%</b>
Geslacht	Man	30%
	Vrouw	50%
Regio	Brussel	56%
	Vlaanderen	48%
	Wallonië	54%
Leeftijd	<30	58%
	30-39	56%
	40-49	49%
	>=50	38%
Afkomst	Belg	50%
	Niet-Belg	48%
Opleiding	Lagere school	49%
	Lager middelbaar	49%
	Hoger middelbaar	49%
	Hoger onderwijs	57%
Gezinssituatie	Alleenstaand	49%
	Alleenstaand met kind(eren)	56%
	Samenwonend	40%
Vorige werksituatie	Samenwonend met kind(eren)	52%
	Werkend	50%
	Niet-werkend	48%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	48%
	Meer dan 3 jaar	51%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



## Verschillende werkgerelateerde factoren kunnen stress versterken

---

De oorzaken van stress identificeren is zeer moeilijk. Zoals hierboven vermeld kunnen de oorzaken werkgerelateerd zijn maar ook gerelateerd aan familiale situaties en aan de combinatie werk en privé. We zagen hierboven inderdaad dat alleenstaande huishoudhulpen met kinderen meer stress ervaren.

Ook enkele werkgerelateerde factoren kunnen echter stress versterken. Om aan te geven welke deze factoren kunnen zijn, hebben we het aandeel huishoudhulpen dat stress ervaart gekruist met verschillende jobkenmerken. In bijlage vindt u deze tabellen terug. Hieronder worden de jobgerelateerde factoren weergegeven die volgens de cijfers stress kunnen versterken:

- ▶ **Producten, materiaal en werkplekken van slechte kwaliteit:** De respondenten die gebruik maken van producten, materialen en werkruimtes van slechte kwaliteit ondervinden meer stress.
- ▶ **Een gebrek aan autonomie:** Onder de huishoudhulpen die zelden of nooit zelf kunnen bepalen op welke manier ze werken, heeft een hoger aandeel last van stress (72%).
- ▶ **Werkdruk:** Huishoudhulpen die te veel taken krijgen van de klanten, onvoldoende tijd hebben om hun werk te doen en niet zelf kunnen bepalen op wel tempo ze werken, ondervinden meer stress.
- ▶ **Werkuren (deeltijdse of voltijdse tewerkstelling):** Er is geen verschil in het percentage stress bij huishoudhulpen onder zij die deeltijds en voltijds werken.
- ▶ **Afwisseling in de job:** Er is een verband tussen de afwisseling die ervaren wordt en de mate van stress. Zij die ontevreden zijn over de afwisseling hebben meer stress (75%).
- ▶ **Fysieke belasting:** Huishoudhulpen die zich echt op voelen aan het einde van de werkdag en die zware spullen moeten heffen tijdens het werk, ondervinden meer stress.
- ▶ **Instabiliteit in de job:** Daarnaast geeft een gevoel van instabiliteit in de job aanleiding tot meer stress. Onder de huishoudhulpen die bang zijn om ontslagen te worden, heeft 72% last van stress, onder zij die er aan denken om de job stop te zetten, is dat 77%.
- ▶ **Ondersteuningsmaatregelen van dienstenchequebedrijven:** Onder de huishoudhulpen die ontevreden zijn over de ondersteuning, heeft een groter percentage last van stress (76%).
- ▶ **Aangeboden opleidingen:** het volgen van specifieke opleidingen heeft geen positieve invloed op stress, maar zij die ontevreden zijn over het opleidingsaanbod hebben wel meer stress (64%). Dit wijst erop dat huishoudhulpen die stress hebben een tekort aan ondersteuning en gevolgde opleidingen ervaren.

Hoewel causale verbanden leggen tussen deze factoren en stress moeilijk is, wijzen deze resultaten toch wel op een aantal knipperlichten.

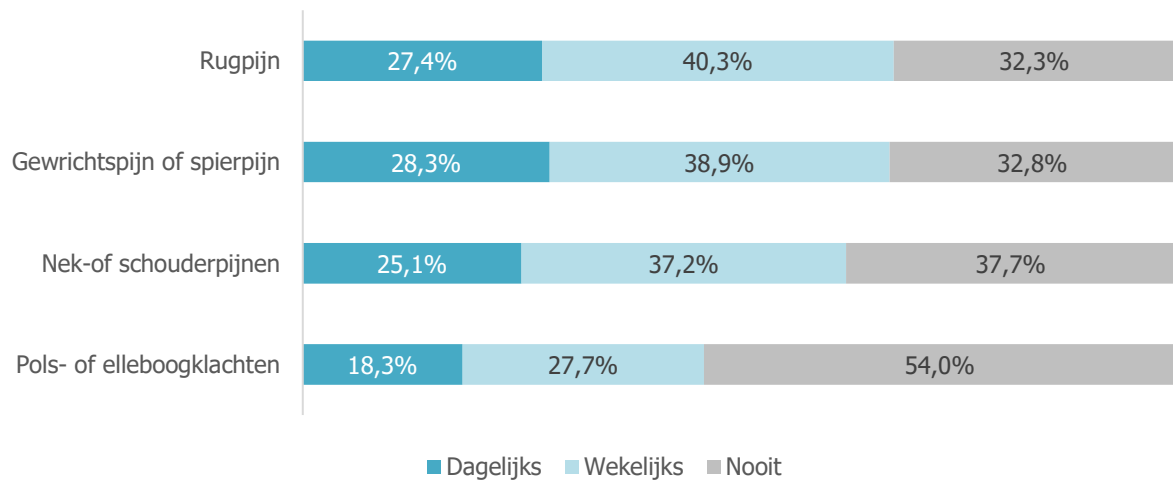


## 7.4 De fysieke gezondheid van huishoudhulpen

### Huishoudhulpen hebben last van verschillende fysieke lasten

Onderstaande figuur geeft de mate waarin huishoudhulpen fysieke klachten ervaren. Hieruit blijkt dat vooral rugpijn (68%), gewrichts- of spierpijn (67%) en nek- of schouderpijnen (62%) erg veel voorkomen.

Figuur 35: Last van fysieke klachten



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



## Fysieke lasten stijgen met de anciënniteit in de sector

Zoals Tabel 13 aangeeft, hebben de Vlaamse werknemers minder fysieke klachten dan hun collega's in Brussel en Wallonië. Het is opmerkelijk dat ouderen niet vaker fysieke klachten hebben dan jongeren. De resultaten moeten echter voorzichtig geïnterpreteerd worden. We kennen de historiek van de klachten van de werknemers niet (hadden ze reeds klachten voordat ze als huishoudhulp aan de slag gingen?) en anderzijds moet er rekening gehouden worden met een mogelijk healthy worker effect: het is mogelijk dat jongere werknemers die veel klachten ondervinden vertrekken uit de sector, waardoor er onder de ouderen minder werknemers overblijven die gezondheidsklachten ondervinden. We zien wel dat werknemers met een lage anciënniteit minder klachten hebben dan zij met een hogere anciënniteit. Verder hebben mannen minder klachten dan vrouwen en hebben hooggeschoolden en alleenstaanden met kinderen doorgaans meer klachten.

Tabel 13: % huishoudhulpen met fysieke klachten per profielkenmerk

		Rugpijn	Gewrichts- of spierpijn	Nek- of schouder- pijnen	Pols- of elleboog- klachten
<b>TOTAAL</b>		<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>62%</b>	<b>46%</b>
Geslacht	Man	55%	54%	45%	38%
	Vrouw	68%	68%	63%	46%
Regio	Brussel	74%	73%	68%	50%
	Vlaanderen	65%	66%	62%	44%
	Wallonië	74%	73%	61%	52%
Leeftijd	<30	72%	63%	60%	38%
	30-39	70%	66%	63%	44%
	40-49	66%	68%	64%	47%
	>=50	65%	69%	61%	51%
Afkoms	Belg	67%	67%	63%	46%
	Niet-Belg	69%	67%	61%	47%
Opleiding	Lagere school	66%	66%	57%	52%
	Lager middelbaar	68%	68%	64%	47%
	Hoger middelbaar	67%	66%	62%	43%
	Hoger onderwijs	70%	74%	66%	51%
Gezinssituatie	Alleenstaand	63%	65%	59%	43%
	Alleenstaand met kind(eren)	72%	71%	67%	50%
	Samenwonend	68%	68%	60%	49%
	Samenwonend met kind(eren)	68%	67%	64%	45%
Vorige werksituatie	Werkend	68%	68%	64%	46%
	Niet-werkend	67%	64%	57%	44%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	64%	61%	58%	41%
	Meer dan 3 jaar	71%	73%	66%	50%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



## Verskillende werkgerelateerde factoren kunnen fysieke klachten versterken

---

Ook de oorzaken van fysieke klachten identificeren is zeer moeilijk. Huishoudhulpen kunnen bv. een ongeval hebben gehad voordat ze aan de slag gingen als huishoudhulp waardoor ze hier nog last van kunnen hebben. Toch kunnen de kruisingen tussen het percentage huishoudhulpen die fysieke klachten ervaren en een aantal jobgerelateerde kenmerken indicaties geven van welke kenmerken van de job als huishoudhulp fysieke klachten kunnen versterken.

In bijlage vindt u deze tabellen terug. Hieronder worden de jobgerelateerde factoren weergegeven die volgens de cijfers fysieke klachten al dan niet kunnen versterken:

- ▶ **Gebruikte materialen, producten en werkplekken:** We observeren een opvallende correlatie tussen fysieke klachten en slecht materiaal. Respondenten die het moeten stellen met slecht materiaal hebben meer fysieke klachten. Zij die goed materiaal ter beschikking hebben, hebben echter niet minder klachten dan gemiddeld. De huishoudhulpen die moeten werken met javel, antischimmelproducten, ammoniak en in onaangename ruimtes, hebben ook meer fysieke klachten. Bovendien hebben de huishoudhulpen die producten en materialen van het bedrijf zelf ter beschikking krijgen, minder fysieke klachten.
- ▶ **Werkdruk:** Een hoge werkdruk heeft een impact op de ondervonden fysieke klachten. Huishoudhulpen die te veel taken krijgen van de klanten, onvoldoende tijd hebben om hun werk te doen en niet zelf kunnen bepalen op welk tempo ze werken, hebben meer fysieke klachten.
- ▶ **Werkuren (deeltijdse of voltijdse tewerkstelling):** Er is geen verschil in het percentage fysieke klachten bij huishoudhulpen onder zij die deeltijds en voltijds werken.
- ▶ **Afwisseling in de job:** Bij de huishoudhulpen die ontevreden zijn over de afwisseling observeren we ook meer fysieke klachten.
- ▶ **Fysieke belasting:** Een zware fysieke belasting heeft vanzelfsprekend ook een invloed op de ondervonden fysieke klachten. Huishoudhulpen die vaak zware spullen moeten heffen, hebben meer fysieke klachten.
- ▶ **Ondersteuningsmaatregelen van dienstenchequebedrijven:** Huishoudhulpen met schoonmaakproducten en materiaal van het bedrijf zelf hebben minder fysieke klachten. Onder de huishoudhulpen die ontevreden zijn over de ondersteuning, heeft een groter percentage last van fysieke klachten.
- ▶ **Aangeboden opleidingen:** het volgen van specifieke opleidingen heeft geen positieve invloed op de fysieke belasting, maar zij die ontevreden zijn over het opleidingsaanbod hebben wel meer fysieke klachten. Dit wijst erop dat huishoudhulpen die fysieke klachten hebben, een tekort aan ondersteuning en gevolgd opleidingen ervaren.

Hoewel causale verbanden leggen tussen deze factoren en fysieke klachten alweer moeilijk is, wijzen deze resultaten toch wel op een aantal knipperlichten.

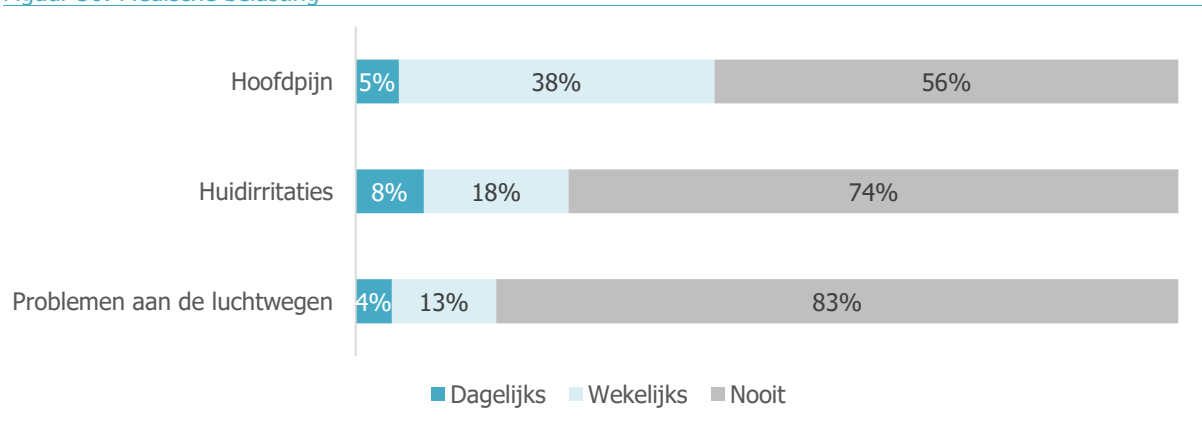


## 7.5 De medische gezondheid van huishoudhulpen

### Huishoudhulpen hebben last van verschillende medische klachten

Onderstaande figuur geeft de mate aan waarin huishoudhulpen medische klachten ervaren. Hieruit blijkt dat 43% van de huishoudhulpen last heeft van hoofdpijn, 26% van huidirritaties en 17% aan de luchtwegen.

Figuur 36: Medische belasting



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen



Het type medische klachten varieert sterk naar profiel van de huishoudhulp

Zoals Tabel 14 aangeeft, hebben jongeren meer medische klachten dan ouderen. Ook hier moeten we rekening houden met een mogelijk healthy worker effect.<sup>22</sup> Mannen hebben minder medische klachten dan vrouwen. In Brussel heeft men meer last van problemen aan de luchtwegen. Huidirritaties en problemen aan de luchtwegen komen vaker bij hoogopgeleiden voor. Werknemers zonder kinderen hebben minder last van hoofdpijn. We zien geen verband met anciënniteit.

Tabel 14: % huishoudhulpen dat medische klachten ervaart per profielkenmerk

		Hoofdpijn	Huidirritaties	Problemen aan de luchtwegen
<b>TOTAAL</b>		<b>44%</b>	<b>26%</b>	<b>17%</b>
Geslacht	Man	22%	20%	16%
	Vrouw	44%	26%	17%
Regio	Brussel	44%	29%	29%
	Vlaanderen	45%	26%	16%
	Wallonië	37%	27%	17%
Leeftijd	<30	55%	40%	19%
	30-39	52%	30%	18%
	40-49	43%	22%	16%
	>=50	30%	18%	16%
Afkoms	Belg	44%	25%	16%
	Niet-Belg	41%	29%	21%
Opleiding	Lagere school	46%	21%	21%
	Lager middelbaar	43%	26%	16%
	Hoger middelbaar	43%	26%	16%
	Hoger onderwijs	43%	38%	25%
Gezinssituatie	Alleenstaand	35%	24%	17%
	Alleenstaand met kind(eren)	45%	25%	18%
	Samenwonend	38%	23%	17%
	Samenwonend met kind(eren)	49%	28%	17%
Vorige werksituatie	Werkend	45%	26%	17%
	Niet-werkend	43%	24%	17%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	46%	27%	15%
	Meer dan 3 jaar	43%	26%	19%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

« Het vormen van luchtwegproblemen is een geleidelijk proces dat pas wordt opgemerkt in een ver gevorderd stadium. »

- Quote uit de workshop met experts

<sup>22</sup> Healthy worker effect: men spreekt van dit effect wanneer jongere werknemers die veel klachten ondervinden vertrekken uit de sector, waardoor er onder de ouderen minder werknemers overblijven die gezondheidsklachten ondervinden.



## Verschillende werkgerelateerde factoren kunnen medische klachten versterken

---

Tot slot is het ook moeilijk om de oorzaken van medische klachten van huishoudhulpen te identificeren. Dit kan ook gelinkt zijn aan andere factoren buiten het werk of voormalige werkervaringen.

Toch kunnen de kruisingen tussen het percentage huishoudhulpen dat medische klachten ervaart en een aantal jobgerelateerde kenmerken indicaties geven van welke kenmerken van de job als huishoudhulp medische klachten kunnen versterken. In bijlage vindt u deze tabellen terug. Hieronder worden de jobgerelateerde factoren weergegeven die volgens de cijfers medische klachten van huishoudhulpen al dan niet kunnen versterken:

- ▶ **Gebruikte materialen, producten en kenmerken van werkplekken:** We observeren meer medische klachten bij de huishoudhulpen die werken met producten zonder etiket, ammoniak en antischimmelproducten. Verder zien we dat huishoudhulpen die het moeten stellen met slecht materiaal en onaangename werkruimtes meer medische klachten ondervinden.
- ▶ **Werkdruk:** Huishoudhulpen die een zware tijdsdruk ondervinden hebben meer medische klachten. Ook huishoudhulpen die onvoldoende tijd hebben om hun werk te doen hebben ook meer medische klachten.
- ▶ **Werkuren (deeltijdse of voltijdse tewerkstelling):** Er is geen verschil in het percentage medische klachten bij huishoudhulpen onder zij die deeltijds en voltijds werken.
- ▶ **Autonomie in de job:** Een tekort aan autonomie gaat ook gepaard met meer medische klachten.
- ▶ **Fysieke belasting:** De huishoudhulpen die meer fysieke uitputting ervaren (zware dingen moeten heffen en zich echt op voelen aan het einde van de werkdag), hebben meer medische klachten.
- ▶ **Afwisseling in de job:** Bij de huishoudhulpen die ontevreden zijn over de afwisseling observeren we ook meer fysieke klachten.
- ▶ **Instabiliteit in de job:** Hoofdpijn komt meer voor bij huishoudhulpen die bang zijn om ontslagen te worden of eraan denken om de job stop te zetten.
- ▶ **Ondersteuningsmaatregelen van dienstenchequebedrijven:** Bescherming voor het gezicht kan medische klachten verhelpen. Huishoudhulpen die bescherming voor het gezicht ter beschikking krijgen van het dienstenchequebedrijf hebben minder medische klachten.
- ▶ **Aangeboden opleidingen:** Specifieke opleidingen hebben geen positieve invloed op medische klachten.

Hoewel causale verbanden leggen tussen deze factoren en medische klachten alweer moeilijk is, wijzen deze resultaten toch wel op een aantal knipperlichten.



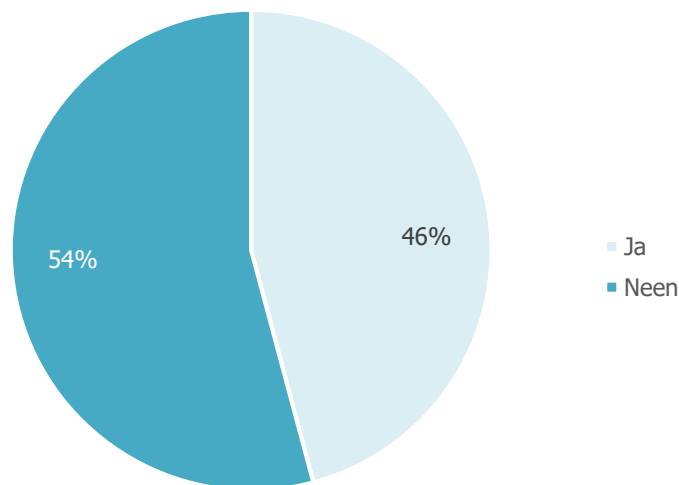


## 8/ Haalbaarheid van de job tot aan pensioen

### Meerderheid van huishoudhulpen denkt niet te kunnen werken als huishoudhulp tot aan het pensioen

Om onze analyse van de werkbaarheid af te sluiten, gaan we in dit hoofdstuk dieper in op de gepercipieerde haalbaarheid om de job als huishoudhulp te blijven uitoefenen tot aan het pensioen. Die haalbaarheid wordt erg laag ingeschat. Zoals in onderstaande figuur weergegeven denkt meer dan de helft niet te kunnen werken als huishoudhulp tot aan hun pensioen.

Figuur 37: % huishoudhulpen dat het haalbaar acht de job te blijven uitoefenen tot aan het pensioen



Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

Deze resultaten worden bevestigd in de Vlaamse werkbaarheidsmonitor. Hieruit blijkt dat 41% huishoudhulpen in de dienstencheques het haalbaar vindt om de job uit te oefenen tot aan hun pensioen, terwijl dit gemiddeld op de Vlaamse arbeidsmarkt 57% bedraagt.

*"Onmogelijk, onze gezondheid gaat zo lang niet mee."*

- Quote uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## Jongeren, hooggeschoolden en mensen met kinderen denken vaker niet te kunnen werken als huishoudhulp tot aan het pensioen

In Tabel 15 zien we een overzicht van het profiel dat het haalbaar acht om de job te blijven uitoefenen. In Brussel ziet men de haalbaarheid gemiddeld hoger, in Wallonië lager. Jongeren, hooggeschoolden en mensen met kinderen denken minder vaak dat ze de job op lange termijn zullen volhouden. Dat de haalbaarheid hoger geschat wordt bij oudere werknemers valt wellicht te verklaren doordat zij enerzijds reeds dichterbij de pensioenleeftijd zijn, anderzijds kan er ook een healthy worker effect<sup>23</sup> spelen.

Tabel 15: % huishoudhulpen dat het haalbaar acht de job te blijven uitoefenen tot aan het pensioen per profielkenmerk

		Denkt dat het haalbaar is
<b>TOTAAL</b>		<b>46%</b>
Geslacht	Man	54%
	Vrouw	46%
Regio	Brussel	55%
	Vlaanderen	48%
	Wallonië	38%
Leeftijd	<30	34%
	30-39	35%
	40-49	46%
	>=50	62%
Afkoms	Belg	45%
	Niet-Belg	47%
Opleiding	Lagere school	55%
	Lager middelbaar	47%
	Hoger middelbaar	44%
	Hoger onderwijs	39%
Gezinssituatie	Alleenstaand	52%
	Alleenstaand met kind(eren)	39%
	Samenwonend	53%
	Samenwonend met kind(eren)	42%
Vorige werksituatie	Werkend	46%
	Niet-werkend	46%
Anciënniteit	0 tot en met 3 jaar	47%
	Meer dan 3 jaar	45%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 3.896 huishoudhulpen

<sup>23</sup> Healthy worker effect: men spreekt van dit effect wanneer jongere werknemers die veel klachten ondervinden vertrekken uit de sector, waardoor er onder de ouderen minder werknemers overblijven die gezondheidsklachten ondervinden.



## De fysieke belasting, de beperkte doorgroeimogelijkheden en afwisseling in het werk en de maatschappelijke waardering als belangrijke factoren die de lage haalbaarheid van de job verklaren

---

De meeste huishoudhulpen in de focusgroepen bevestigen dat de job als onhaalbaar wordt gezien. Volgende factoren verklaren volgens hen de beperkte haalbaarheid van de job en dit kan ook bevestigd worden door de cijfers uit de enquête (in bijlage):

- ▶ **De fysieke belasting:** de geïnterviewde huishoudhulpen gaven aan dat het fysiek niet haalbaar is om de job tot aan hun pensioen uit te voeren. Ook de resultaten van de enquête wijzen in die richting: huishoudhulpen die een fysieke belasting ondervinden geven vaker aan de job niet tot aan hun pensioen te kunnen verrichten.
- ▶ **De beperkte doorgroeimogelijkheden:** de job als huishoudhulp biedt weinig doorgroeimogelijkheden en 40% van de ondervraagde huishoudhulpen is daar ontevreden over. Uit de enquête blijkt dat de huishoudhulpen die er ontevreden over zijn het minder vaak zien zitten om de job tot aan het pensioen te blijven uitoefenen (24%). Onder zij die niet ontevreden zijn over de doorgroeimogelijkheden, acht 58% het haalbaar om de job tot aan het pensioen vol te houden.
- ▶ **De beperkte afwisseling in het werk:** zoals hierboven aangehaald, is de afwisseling een zwakte van de dienstenchequejob. 15% is ontevreden over de afwisseling en onder hen denkt slechts 17% de job vol te houden tot aan het pensioen.
- ▶ **De maatschappelijke waardering:** de ondervraagde huishoudhulpen in de focusgroep geven aan dat het slechte imago van de job ook een reden is om ze niet te blijven uitvoeren. Sommigen verklaren niet te willen eindigen als huishoudhulp. De perceptie van de job speelt dus ook een belangrijke rol.

Daartegenover geven de huishoudhulpen aan dat de band die ze opbouwen met de klanten hen veel teruggeeft en een sterke stimulans is om de job te blijven uitoefenen.

*« Ze hebben mij zo fel geapprecieerd. Mijn klanten geven mij heel veel. Ik wil dat heel zeker doen tot aan mijn pensioen, ik hoop dat mijn gezondheid dat volhoudt. »*

*« Ik zou gerust kunnen werken tot 67 jaar met de klanten die ik heb. »*

- Quotes uit de focusgroepen met huishoudhulpen



## 9/ Conclusies

---

In dit hoofdstuk vatten we de 5 belangrijkste vaststellingen uit deze studie samen:

- ▶ **Vaststelling 1:** De dienstenchequesector slaagt erin om vooral kansengroepen met specifieke uitdagingen aan het werk te zetten
- ▶ **Vaststelling 2:** Er heerst een hoge jobtevredenheid bij dienstenchequewerknemers en vooral met betrekking tot de autonomie, de werkuren en de relaties met de klant in de job
- ▶ **Vaststelling 3:** De dienstenchequesector kampt met verschillende uitdagingen met betrekking tot het welzijn van dienstenchequewerknemers en de haalbaarheid van de job als huishoudhulp
- ▶ **Vaststelling 4:** De uitdagingen van de sector kunnen zich deels verklaren door specifieke kenmerken van de job als huishoudhulp
- ▶ **Vaststelling 5:** Ondernemingen hebben een cruciale rol te spelen in de opleiding en omkadering van huishoudhulpen

Deze vaststellingen worden hieronder beschreven.

### Vaststelling 1: De dienstenchequesector slaagt erin om vooral kansengroepen met specifieke uitdagingen aan het werk te zetten

---

De dienstenchequesector zet vooral kansengroepen aan het werk: een aanzienlijke groep was niet aan het werk voordat ze als huishoudhulp aan de slag gingen, 92% van de huishoudhulpen heeft geen hoger diploma en bijna één op vier is niet in België geboren. Voor deze laatste groep geldt ook vaak dat ze een niet-erkend hoger diploma hebben. Daarnaast zet de dienstenchequesector proportioneel meer 50+ers en vrouwen met kinderen – alleenstaand of niet – aan het werk. Deze groepen worden doorgaans geconfronteerd met een aantal specifieke uitdagingen, zoals communicatieproblemen voor niet-Belgen, fysieke en medische problemen voor 50+ers, uitdagingen om werk en privé te combineren voor alleenstaande vrouwen, enz. Het is belangrijk om rekening te houden met deze niet-werkgerelateerde factoren wanneer men kijkt naar het welzijn van dienstenchequewerknemers, maar ook bij het uittekenen van praktijkgerichte oplossingen.

*« Ik ben moeten stoppen met school en heb geen diploma's gehaald. Toen ik de kans kreeg om in het wit te gaan poetsen dan was dat een hulplijn, ik ben een beetje gered door dat systeem. »*

### Vaststelling 2: Er heerst een hoge jobtevredenheid bij dienstenchequewerknemers en vooral met betrekking tot de autonomie, de werkuren en de relaties met de klant in de job

---

89% van de huishoudhulpen is positief over hun job. Slechts 8% geeft aan eerder niet graag te werken als huishoudhulp en 3% werkt helemaal niet graag in de sector. Vergelijken met andere sectoren is niet eenvoudig wegens verschillen in methodologie. Toch geven andere bronnen een indicatie dat deze tevredenheid hoog is. Zo geeft in de Europese Quality of Life survey van 2016 de Belg een gemiddelde score van 7,5 op 10 op jobtevredenheid.

De grootste sterktes van de dienstenchequesector zijn de relatie met de klanten, de autonomie in de job en de flexibiliteit met betrekking tot het aantal uren:

- ▶ **De relatie met klanten:** dit aspect scoort het hoogst qua tevredenheid, met maar liefst 98% van de huishoudhulpen die aangaf hier tevreden over te zijn. Ook geeft 98% aan een goede vertrouwensrelatie te hebben met de klanten. De huishoudhulpen verklaren dat ze gehecht zijn aan hun klanten en een zeer goede band hebben met de meeste van hen. Ze halen dan ook veel voldoening uit de gesprekken met hun klanten en uit kleine attenties. *« De klant wordt als familie op den duur. »*
- ▶ **De grote autonomie in de job:** De zelfstandigheid van huishoudhulpen is een belangrijke sterkte van het systeem. 95% van de huishoudhulpen is van mening dat ze zelf kunnen beslissen op welke manier ze werken. Dit uit zich dan ook in de grote tevredenheid van huishoudhulpen met betrekking tot de autonomie in hun job (92%). Ook tijdens de focusgroepen waren de huishoudhulpen het er unaniem mee eens dat de vrijheid om te bepalen hoe ze werken een belangrijke troef van hun job is. *« Je werkt alleen, je krijgt autonomie en hebt geen baas die je met het vingertje wijst. »*



- ▶ **De werkuren:** De grote meerderheid van de huishoudhulpen werkt deeltijds. Zo werkt 72% maximum 30 uren per week. Hoewel de deeltijdse contracten nadelige gevolgen met zich meebrengen (zoals een lager loon, beperkte opbouw pensioen, ...) lijkt dit voor veel huishoudhulpen een bewuste keuze. Zo is 94% van de huishoudhulpen tevreden over het aantal uren dat ze werken en geven huishoudhulpen aan specifiek voor deze sector te hebben gekozen omwille van de werkuren. De voornaamste reden om deeltijds te werken is om de job te kunnen combineren met familiale verplichtingen. Zo zijn huishoudhulpen vaak vrouwen met kinderen, en soms ook alleenstaand. Daarnaast geven de huishoudhulpen tijdens de focusgroepen aan dat 38 uren werken in de sector zeer moeilijk is. Het is te zwaar. Tot slot maakt deeltijds werken het ook mogelijk om af en toe extra uren te werken, bv. als een klant in de lente extra uren vraagt voor de grote kuis. *« Vroeger was ik een kapster, maar de werkuren waren moeilijk combineerbaar met de kinderen, vooral het zaterdagwerk. »*

### Vaststelling 3: De dienstenchequesector kampt met verschillende uitdagingen met betrekking tot het welzijn van dienstenchequeswerknemers en de haalbaarheid van de job als huishoudhulp

Ondanks de grote tevredenheid van huishoudhulpen met betrekking tot hun job, heeft de sector te kampen met verschillende uitdagingen:

- ▶ **Ziekteverzuim:** De dienstenchequesector wordt gekenmerkt door een relatief hoog ziekteverzuim: in 2017 was 69% van de huishoudhulpen afwezig wegens ziekte en voor 16% was dat langer dan één maand. Het is moeilijk om het ziekteverzuim in de sector te vergelijken met andere sectoren, gezien andere methodologieën van verzameling van deze informatie. Op basis van cijfers van SD Worx blijkt dat in 2016 63% van de werknemers in alle sectoren minstens een dag afwezig was. Voor de dienstenchequesector bedraagt dit aandeel 69%, maar zal wellicht een onderschatting zijn gezien de ondervetegenwoordiging van langdurige zieken in de enquête.<sup>24</sup> Het ziekteverzuim is proportioneel hoger voor Waalse huishoudhulpen, jongeren, kortgeschoolden, huishoudhulpen met kinderen en huishoudhulpen met meer anciënniteit in de sector. *« 15 verschillende huizen, betekenen 15 verschillende microbes. »*
- ▶ **Psychologische gezondheid:** De helft van de huishoudhulpen heeft last van stress. Dit is hoger dan gemiddeld in andere sectoren volgens de Vlaamse werkbaarheidsmonitor. Huishoudhulpen met kinderen (en zeker alleenstaanden met kinderen) en huishoudhulpen jonger dan 40 jaar ondervinden meer stress. Deze verschillen tussen huishoudhulpen zullen zich wellicht meer verklaren door verschillen in het privéleven en de familiale situatie van huishoudhulpen - die ook tot stress kunnen leiden - dan door werkgerelateerde factoren.
- ▶ **Fysieke en medische gezondheid:** Huishoudhulpen hebben last van verschillende fysieke klachten. Vooral rugpijn (68%), gewrichts- of spierpijn (67%) en nek- of schouderpijnen (62%) komen erg veel voor. Het is opmerkelijk dat ouderen niet vaker fysieke klachten hebben dan jongeren (we moeten wel een eventueel healthy worker effect in acht nemen<sup>25</sup>). Wel zien we een impact van de anciënniteit: werknemers met een lage anciënniteit in de sector hebben minder klachten dan zij met een hogere anciënniteit, wat wijst op een zeker verband tussen de fysieke gezondheid en de job als huishoudhulp. *« Mijn verstand zegt dat ik moet stoppen, ik heb overal pijn. »*
- ▶ **Haalbaarheid van de job tot aan pensioen:** De meerderheid van huishoudhulpen denkt niet te kunnen werken als huishoudhulp tot aan het pensioen. Dit is hoger dan de gemiddelde Vlaming, waarbij 43% denkt niet te kunnen werken tot aan zijn pensioen. Jongeren, hooggeschoolden en mensen met kinderen denken minder vaak dat ze de job op lange termijn zullen volhouden. *« Onmogelijk, onze gezondheid gaat zo lang niet mee. »*

<sup>24</sup> <https://www.sdworx.be/nl-be/sd-worx-r-d/publicaties/persberichten/2017-02-14-ziekteverzuim-blijft-stijgen>

<sup>25</sup> Healthy worker effect: het is mogelijk dat jongere werknemers die veel klachten ondervinden vertrekken uit de sector, waardoor er onder de ouderen minder werknemers overblijven die gezondheidsklachten ondervinden.



#### Vaststelling 4: De uitdagingen van de sector kunnen zich deels verklaren door specifieke kenmerken van de job als huishoudhulp

Naast een aantal jobkenmerken die als belangrijke troeven kunnen worden gezien van een dienstenchequejob, wordt de job als huishoudhulp ook gekenmerkt door een aantal zwakkere aspecten. Dit zijn kenmerken die het welzijn van huishoudhulpen en de haalbaarheid van de job tot aan het pensioen kunnen belemmeren:

- ▶ **Een job waarbij veel flexibiliteit wordt gevraagd:** huishoudhulpen werken voor verschillende klanten tegelijk. Dit vergt een grote flexibiliteit van huishoudhulpen, zowel fysiek, om zich te kunnen verplaatsen van één klant naar de andere, als mentaal, om zich aan te kunnen passen aan de eisen van de klant en de verschillende werkplekken. Hoewel de grote meerderheid van de huishoudhulpen hier goed mee omgaat, zijn er een aantal huishoudhulpen die aangeven te veel taken te krijgen van klanten (18%), conflicten te hebben met klanten over de inhoud van de taken (6%) en er langer dan 30 minuten over te doen tussen klanten (22%, maar 46% in Brussel). *« Elk klant is anders, je doet 12/13 gezinnen, dit zijn telkens andere eisen en werkplekken. »*
- ▶ **Een job met een aanvaardbaar werktempo maar niet altijd voldoende rusttijden tussen klanten:** De meerderheid van de huishoudhulpen voelt zich comfortabel met het werktempo: 92% heeft voldoende tijd om zijn werk te doen en 88% kan zelf het tempo bepalen. Hoewel het werktempo bij de klant zelf als haalbaar wordt gezien, zijn er niet altijd voldoende rusttijden tussen twee klanten, zo ervaart 31% van de huishoudhulpen onvoldoende rusttijden en loopt dit zelfs op tot 44% in Brussel. *« De klant betaalt je niet om je boterhammen op te eten. »*
- ▶ **Een eenzame job:** Huishoudhulpen hebben weinig contact met hun collega's. Zo geeft 81% aan zelden of nooit bij een collega terecht te kunnen met vragen als het nodig is. Twee op drie huishoudhulpen ziet collega's zelfs niet op personeelsbijeenkomsten of overlegmomenten. Dit beperkte contact heeft een impact op het welzijn van huishoudhulpen. Zo voelt 18% huishoudhulpen zich eenzaam op het werk. De eenzaamheid is hoger in Wallonië (28%) en in Brussel (29%) dan in Vlaanderen (15%). Als gevolg geeft 37% van de huishoudhulpen aan niet tevreden te zijn over de contacten met hun collega's. *« Alleen zijn: dat doet goed, maar soms is het moeilijk. »*
- ▶ **Een job waarbij de werkplek het huis van een particulier is:** Huishoudhulpen gaan bij de klant thuis aan de slag. Het is moeilijk te garanderen dat iedere klant zijn verantwoordelijkheid opneemt om het huis aangenaam en veilig te houden voor de huishoudhulpen. Als gevolg moeten huishoudhulpen regelmatig werken in te warme (41%) of te koude (35%) ruimtes, in ruimtes waarvoor men minstens drie traptredes moet nemen (43%), ruimtes waar er een rookgeur is (20%) of waar huisdieren loslopen (14%). *« Het is een huis, maar als ik binnenkom dan wordt het mijn werkplek. »*
- ▶ **Een job waarbij het gebruikte materiaal en de producten meestal deze van de gebruiker zelf zijn:** De schoonmaakproducten en het materiaal worden doorgaans door de klant voorzien, waardoor de kwaliteit ervan grotendeels onder de verantwoordelijkheid van de klant zelf valt. Hoewel gezonde producten zoals azijn (76%) en goed materiaal zoals goede stofzuigers (94%) en materiaal met uitschuifbare steel (64%) geregeld worden gebruikt, werken huishoudhulpen nog te regelmatig met ongezonde producten zoals ontkalkers (75%), javel (39%), en antischimmelproducten (38%) en moeten ze het ook nog vaak stellen met slecht materiaal zoals materiaal met een te korte steel (48%) of dweilen, doeken en sponzen in slechte staat (47%). *« Een klant gebruikt zijn ongezonde producten misschien enkele uren in de week. Hij beseft niet dat de huishoudhulp hier de hele week mee moeten werken en in contact mee moet zijn. »*
- ▶ **Een job waarbij er soms een grijze zone is tussen wat mag en niet mag:** Huishoudhulpen worden af en toe gevraagd om meer te doen dan toegelaten is, zoals bv. passen op kinderen of ze naar buitenschoolse activiteiten brengen, zorgen voor huisdieren, kattenbakken schoonmaken of kleine herstellingswerken uitvoeren. Het is dan aan hen om assertief genoeg te zijn om uit te leggen aan de klant wat mag en niet mag met dienstencheques en deze extra taken te weigeren. Dergelijke bemiddelende rol kan echter bemoeilijkt worden door eventuele communicatieproblemen (bv. taalbarrières of klanten die niet aanwezig zijn) en de angst dat de klant de diensten kan stopzetten. Hierdoor is het voor huishoudhulpen niet altijd evident om de grens zelf te trekken. *« Ik weet dat bepaalde taken niet mogen maar je bent nog altijd een mens. Als mijn oudste klant van 80 jaar me vraagt om een lamp in te draaien kan ik toch moeilijk zeggen 'sorry, bel maar naar de sociale assistentie om dat te doen'. »*



- ▶ **Een job met relatief weinig afwisseling:** De functie als huishoudhulp houdt vanzelfsprekend wat routine in: de taakvariatie in schoonmaken of strijken is beperkt. 42% van de huishoudhulpen vindt de job dan ook niet boeiend. Dat de variatie in de taken beperkt is, wordt bevestigd in de Vlaamse werkbaarheidsmonitor: 64% van de ondervraagde huishoudhulpen vindt het werk routinematig (t.o.v. gemiddeld 25% in de Vlaamse arbeidsmarkt). Voor 38% is het werk zelfs extreem routinematig (t.o.v. gemiddeld 11% in de Vlaamse arbeidsmarkt). *« We komen aan in een huis en we mogen opnieuw herbeginnen, dat is vermoeiend. »*
- ▶ **Een fysiek zware job:** 46% van de huishoudhulpen voelt zich op aan het einde van de werkdag en 28% geeft aan dat ze taken hebben waarbij zware dingen (bv. meubels) moeten getild of verplaatst worden. De fysieke belasting werd ook in de Vlaamse werkbaarheidsmonitor opgemerkt, daar gaf bijna één op drie huishoudhulpen aan dat ze belastende fysieke arbeidsomstandigheden ervaren (t.o.v. gemiddeld 15% op de Vlaamse arbeidsmarkt). *« Ik doe mijn job graag, maar het is een zware job, ik ben blij als het vrijdag is en ik wat kan uitrusten. »*
- ▶ **Een stabiele job, maar met weinig doorgroeimogelijkheden:** 40% van de huishoudhulpen werkt al meer dan 5 jaar in de sector en slechts 10% denkt eraan om zijn job in de dienstencheques stop te zetten. Dat is niet verschillend van de gemiddelde verloopintentie in België (11% volgens Securex). De stabiliteit van de job verklaart zich ook door de beperkte doorgroeimogelijkheden in de sector. Dit aspect van de job scoort ook het laagst: zo is 40% van de huishoudhulpen ontevreden over de doorgroeimogelijkheden in de job. *« Al huilend heb ik besloten om terug als poetsvrouw aan het werk te gaan. Ik kom nochtans uit een schoonmaakfamilie en ik hou van poetsen maar ik vind dat toch te min, ik wou meer betekenen in mijn leven. »*
- ▶ **Een job met relatief weinig maatschappelijke waardering:** Hoewel de huishoudhulpen zich meestal gewaardeerd voelen door hun klanten, hebben ze het gevoel dat hun job niet naar waarde wordt geschat door de maatschappij. De job heeft een slecht imago en dat voelen de huishoudhulpen ook zelf. Sommige schamen zich er niet voor, maar anderen durven zelfs niet zeggen dat ze werken als huishoudhulp. "Het is een belangrijk werk maar de mensen zien dat niet zo." *« We zijn een goedkope werkkracht om uw vuil werk te doen. »*

#### Vaststelling 5: Ondernemingen hebben een cruciale rol te spelen in de opleiding en omkadering van huishoudhulpen

Huishoudhulpen zijn meestal alleen en bij de klant thuis aan het werk. Bovendien varieert elke opdracht wat betreft de werkplaats, de gevraagde taken, de klant (en diens ondersteuning, uitleg, waardering en eisen), en doorgaans ook de materialen en producten die ter beschikking zijn. Dit maakt de huishoudhulpen kwetsbaar. Een goede ondersteuning van het dienstenchequebedrijf en opleiding van de huishoudhulpen zijn daarom erg belangrijk.

Uit ons onderzoek blijkt dat bedrijven reeds een breed palet aan ondersteuning bieden aan huishoudhulpen, zoals bv. een contactpersoon in geval van probleem met de klant, informatie over hoe men gezond en veilig kan werken, enz. Ook opleidingen worden vaak aangeboden. 78% van de huishoudhulpen heeft reeds een opleiding gevolgd in de sector. De meest voorkomende opleidingen zijn opleidingen in producten- en materialenkennis, poetstechnieken, preventie en veiligheid en ergonomie. Toch ervaren huishoudhulpen nood aan extra ondersteuning en opleiding, en meer specifiek:

- ▶ **PBM (Persoonlijke BeschermingsMiddelen) en producten:** 14% van de huishoudhulpen geeft zelf aan bescherming voor de handen van het bedrijf te wensen, 8% producten van het bedrijf en 7% bescherming voor het gezicht.
- ▶ **Controle van de gevraagde taken en uren en van het huis van de klant:** 1 op 10 geeft in de enquête aan dit te wensen. Het belang hiervan werd ook duidelijk aangehaald in de focusgroepen. Huishoudhulpen geven aan nood te hebben aan iemand (een coach) die samen met hen op voorhand naar de klant gestuurd wordt, het huis nakijkt en evalueert of de gevraagde taken en uren realistisch zijn. Dit zou hen helpen voor hun verdere relatie met de klant. Nu wordt deze verantwoordelijkheid in veel bedrijven bij de huishoudhulp zelf gelegd, wat veel assertiviteit van hen vraagt om klanten over bepaalde zaken aan te spreken (bv. onveilige werkplek, onrealistische verwachtingen, enz.). Volgens de huishoudhulpen zouden klanten bovendien bepaalde opmerkingen meer accepteren vanuit het bedrijf dan van de huishoudhulp. *« Het kantoor zou meer moeten controleren waar we terechtkomen en wat de klant van ons verwacht. Soms begrijpen we wel dat het kantoor niet langskomt, omdat we soms ook de deur achter ons zouden willen dichtslaan. »*



- ▶ **Sterkere supervisie van de onderneming:** Enerzijds kan supervisie voorzien worden door een ervaren collega-huishoudhulp de eerste dag(en) mee te sturen om de nieuwe kracht te coachen. Anderzijds kan het bedrijf een strenger controlebeleid invoeren. Het bedrijf kan bv. een jobcoach onverwachts op bezoek laten komen bij het huis van de klant om te controleren of alles goed verloopt, zowel vanuit de huishoudhulp als vanuit de klant. Met zulke supervisies zou het bedrijf sneller kunnen reageren in geval van problemen en zou de huishoudhulp minder het gevoel hebben dat ze er alleen voor staat. Dit zou de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren. *« Als huishoudhulp kan je de pech hebben om een slechte klant te hebben maar als klant kan je ook de pech hebben om een slechte huishoudhulp te hebben.» « Er is niks van controle.»*
- ▶ **Duidelijkere communicatie tussen de drie actoren:** Omdat de communicatie met de klant zowel via de huishoudhulp als via de consulent kan verlopen, is een goede afstemming met -en opvolging van- de consulent noodzakelijk. Het blijkt echter niet altijd duidelijk te zijn wanneer de communicatie via hen moet verlopen en wanneer de consulent tussenkomt. Als de regel is dat de communicatie over een bepaald aspect via de consulent verloopt, kan het bovendien gebeuren dat de boodschap van de huishoudhulp of de klant niet wordt doorgegeven door de consulent (bv. in geval van verlof of ziekte). Dit resulteert in frustraties en verwarring. *« Ik was een uur onderweg naar een klant die uiteindelijk niet thuis bleek te zijn. Het kantoor was me dit vergeten zeggen. »*
- ▶ **Opleidingen in eerste hulp en ergonomie:** 61% van de huishoudhulpen heeft nood aan minstens één extra opleiding. De nood is hoger in Brussel (73%) en Wallonië (72%) dan in Vlaanderen (58%). Jongeren hebben meer nood aan een opleiding dan ouderen. Ook huishoudhulpen met minder anciënniteit in de sector zijn vragende partij voor extra opleidingen (65%). Tot slot hebben ook hooggeschoolden meer interesse in een opleiding (71%) dan de lager geschoolden (56%). De meest gewenste extra opleiding is een opleiding eerste hulp. 47% heeft interesse in een dergelijke opleiding. Ook naar opleidingen omtrent ergonomie (33%), opkomen voor jezelf (24%), preventie en veiligheid (21%) en poetstechnieken (19%) is er vraag. *« Sommige vrouwen hebben nog nooit een spons in hun handen gehad en worden huishoudhulp zonder enige opleiding. Normaal is dat verplicht. »*





## 10/ Praktijkgerichte oplossingen voor de aangehaalde problemen

---

Voorgaand hoofdstuk heeft duidelijk de belangrijkste uitdagingen voor de sector in kaart gebracht, die vaak gelinkt zijn aan de kenmerken van de job als huishoudhulp. Een aantal van deze kenmerken zijn intrinsiek aan de job als huishoudhulp. Toch kunnen praktijkgerichte oplossingen geboden worden om deze uitdagingen – deels – te beantwoorden. Deze praktijkgerichte oplossingen baseren zich op onze eigen aanbevelingen, gevoed door de input en ideeën van huishoudhulpen zelf tijdens de focusgroepen en de experts tijdens de workshop. Deze aanbevelingen richten zich vooral op dienstencheque-ondernemingen zelf, maar onder de impuls van het Vormingsfonds voor dienstenchequewerknemers. Het is aan deze laatste actor om een aantal initiatieven te communiceren en verder te stimuleren bij bedrijven, maar ook om deze informatie te verspreiden bij de regionale overheden.

Meer specifiek kunnen we volgende aanbevelingen maken voor de sector van de dienstencheques:

- ▶ **Aanbeveling 1:** Identificatie van benodigde PBM (Persoonlijke BeschermingsMiddelen), materiaal en producten
- ▶ **Aanbeveling 2:** De klant beter informeren over wat mag en niet mag in de sector en wat aangeraden is en niet
- ▶ **Aanbeveling 3:** De huishoudhulp beter informeren over wat mag en niet mag in de sector en wat aangeraden is en niet
- ▶ **Aanbeveling 4:** Versterking van de supervisie en controle vanuit de dienstencheque-onderneming
- ▶ **Aanbeveling 5:** Versterking van de coaching en opleidingen van huishoudhulpen
- ▶ **Aanbeveling 6:** Implementatie van een aantal goede praktijken in termen van werkbaar werk
- ▶ **Aanbeveling 7:** De communicatie en uitwisseling van informatie in de sector verder versterken

Deze aanbevelingen worden hieronder verder beschreven.

### Aanbeveling 1: Identificatie van benodigde PBM (Persoonlijke BeschermingsMiddelen), materiaal en producten

Als eerste aanbeveling raden we aan om in samenwerking met verschillende experts, dienstencheque-ondernemingen en huishoudhulpen (en/of vertegenwoordigers van deze twee laatste actoren) een lijst te bepalen van aan te raden, te verplichten of te verbieden:

- ▶ **PBM (Persoonlijke BeschermingsMiddelen):** die rekening houden met veel voorkomende klachten van huishoudhulpen en mogelijke arbeidsongevallen in de sector;
- ▶ **Materiaal:** dat rekening houdt met ergonomische vereisten en het werk efficiënter maakt;
- ▶ **Producten:** die rekening houden met medische gezondheid (huidaandoeningen, longproblemen, ..), milieu en effectiviteit van de producten.

Hierbij moet rekening gehouden worden met alle activiteiten die toegelaten zijn via dienstencheques (inclusief strijkcentrales). Deze lijst van aan te raden, te verplichten of te verbieden PBM, materiaal en producten dient hierna aan alle dienstencheque-ondernemingen gecommuniceerd te worden met een duidelijke argumentatie met betrekking tot de impact hiervan op het welzijn van huishoudhulpen. Deze informatie dient hierna door het bedrijf aan haar klanten (aanbeveling 2) en huishoudhulpen (aanbeveling 3) gecommuniceerd te worden.

### Aanbeveling 2: De klant beter informeren over wat mag en niet mag in de sector en wat aangeraden is en niet

Klanten hebben een belangrijke rol in de sector. Het zijn zij die de werkplek, werkproducten en werkmateriaal leveren aan huishoudhulpen en bepalen wat de huishoudhulp zal doen en in hoeveel tijd. De klant is zich vaak zelf niet bewust van deze cruciale rol. Klanten dienen hierbij beter begeleid te worden. Vanaf de start dient verduidelijkt te worden wat mag en niet mag in de sector en wat aangeraden is en niet. Dit kan in de vorm van een contract tussen het bedrijf en de klant of een brochure die de klant bij aanvraag van de diensten krijgt. Deze brochure of dit contract dient minstens volgende informatie op te nemen:

- ▶ Welke taken een huishoudhulp mag doen en welke niet, aangevuld door de lijst van vaak voorkomende extra vragen van klanten;
- ▶ Bepalingen met betrekking tot het aantal werkuren en rusttijden;



- ▶ Afspraken met betrekking tot afwezigheden en verlofperiodes van zowel de klant als de huishoudhulp;
- ▶ Aangeraden bepalingen met betrekking tot het eerste bezoek van de huishoudhulp, bvb. rondleiding van het huis voorzien en mogelijke gevaren aanduiden (bv. steile trap);
- ▶ Welk minimaal materiaal vereist is, bvb. 1 of 2 emmers, een stofzuiger met voldoende zuigkracht en een lange steel, vodden in goede staat, enz.;
- ▶ Welk materiaal de job als huishoudhulp kan vergemakkelijken, bvb. emmers op wielen, telescopische stelen, wringhulp, enz.;
- ▶ Welke producten verboden zijn, bvb. sprays, javel, ammoniak, gemixte producten en ontsmettingsmiddelen;
- ▶ Welke producten aangeraden zijn, bvb. mengeling azijn-citroen, enz.;
- ▶ Welke PBM (Persoonlijke BeschermingsMiddelen) verplicht en aangeraden zijn; bvb. handschoenen die ademend en functioneel zijn, de producten niet doorlaten en indien nodig aangepast zijn voor allergische reacties (bv. latex);
- ▶ Verplichte bepalingen met betrekking tot de werkplek, bvb. regel met betrekking tot maximaal aantal treden van trapkrukje;
- ▶ Aangeraden bepalingen met betrekking tot de werkplek, bvb. geen te warme of te koude ruimtes, opgeruimde ruimtes, rookvrije ruimtes, ruimtes zonder huisdieren, enz.;

Om te vermijden dat elk bedrijf dit apart moet ontwikkelen raden we het Vormingsfonds voor dienstencheques aan om een (voorbeeld)brochure op te maken voor de sector en dergelijke brochure aan dienstencheque-ondernemingen te bezorgen. Ook via de website van Sodexo zou deze informatie beschikbaar kunnen worden gemaakt.

### Aanbeveling 3: De huishoudhulp beter informeren over wat mag en niet mag in de sector en wat aangeraden is en niet

Parallel aan de klant, is het ook belangrijk om de huishoudhulpen zelf te informeren over wat mag en niet mag in de sector en wat aangeraden is en niet. Huishoudhulpen dienen ook goed te begrijpen waarom dit zo is en dat dit vooral een kwestie is van eigen welzijn, efficiëntie in het werk en bescherming, ook op lange termijn.

Alle informatie opgenomen onder aanbeveling 2 is hierbij nuttig aangevuld met volgende informatie:

- ▶ Een aantal tips en tricks over hoe men 'slim' kan poetsen, bvb. poetsen van boven naar beneden, zich focussen op vuile plekken/ruimtes, enz.;
- ▶ Persoonlijke hygiënevoorschriften voor huishoudhulpen, bvb. handen wassen;

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is het scholingsniveau van huishoudhulpen, het gebrek aan taalkennis en een andere culturele achtergrond bij een aantal onder hen. Volgende kanalen kunnen hierbij gebruikt worden om deze informatie op een eenvoudige manier tot huishoudhulpen te brengen:

- ▶ Tijdens een opleiding bij de start van de tewerkstelling als huishoudhulp;
- ▶ Via een onthaalbrochure, met gebruik van beelden en prentjes (of stripverhaal);
- ▶ Via affiches in de dienstenchequekantoren;
- ▶ Via een korte video;
- ▶ Via een gezelschapsspel.

We raden eveneens het Vormingsfonds voor dienstencheques aan om dit te ontwikkelen en te bezorgen aan dienstencheque-ondernemingen. Hierbij is het ook belangrijk dat deze informatie herhaaldelijk wordt meegedeeld aan huishoudhulpen om zeker te zijn dat dit ook op langere termijn wordt gevolgd.



#### Aanbeveling 4: Versterking van de supervisie en controle vanuit de dienstencheque-onderneming

---

Een sterkere supervisie en controle vanuit dienstencheque-ondernemingen zou huishoudhulpen eveneens kunnen ondersteunen in hun job en in fine de kwaliteit van de prestatie verhogen. We denken onder meer aan volgende mogelijke ondersteuning:

- ▶ **Controle van de gevraagde taken en uren en van het huis van de klant:** Bij elke nieuwe klant zou een omkaderingspersoneelslid (bvb. een coach) naar de klant gestuurd kunnen worden, liefst met de huishoudhulp zelf. Tijdens dit bezoek kan er kennis worden gemaakt met de klant, kan er worden nagegaan of de verwachtingen realistisch en haalbaar zijn, kan er gecontroleerd worden of de werkplek, het materiaal en de producten conform de bovenvermelde voorschriften zijn en de voorschriften aan de klant worden uitgelegd/herhaald.
- ▶ **Sterkere supervisie van de onderneming:** Enerzijds kan supervisie voorzien worden door een ervaren collega-huishoudhulp de eerste dag(en) mee te sturen om de nieuwe kracht te coachen/op te leiden. Anderzijds kan het bedrijf een strenger controlebeleid invoeren. Het bedrijf kan bv. een jobcoach onverwachts op bezoek laten komen bij het huis van de klant om te controleren of zowel de huishoudhulp als de klant de voorschriften naleeft. Met deze supervisies zou het bedrijf sneller kunnen reageren in geval van problemen en zou de huishoudhulp minder het gevoel hebben dat ze er alleen voor staan. Gezien de werkplek een private woning is kan een moeilijkheid hierbij wel zijn dat de toestemming van de klant voor zulke controles eerst gevraagd en gekregen moet worden.
- ▶ **Jaarlijks medisch toezicht organiseren:** voor elke huishoudhulp zodat mogelijke gezondheidsrisico's (mentaal, fysiek en medisch) vroegtijdig gedetecteerd en aangepakt kunnen worden.

Het Vormingsfonds voor dienstencheques zou bedrijven moeten bewustmaken dat bovenstaande vermelde praktijken het welzijn van huishoudhulpen kan versterken maar ook de kwaliteit van de dienstverlening naar klanten toe kan verbeteren.

#### Aanbeveling 5: Versterking van de coaching en opleidingen van huishoudhulpen

---

Ondanks de verplichting om opleidingen aan te bieden aan huishoudhulpen heeft 22% van de huishoudhulpen nooit een opleiding gevolgd en ervaart 61% van de huishoudhulpen nood aan minstens één extra opleiding. Hierbij dienen de opleidingsinspanningen van bedrijven nog verder versterkt te worden en dient het Vormingsfonds bedrijven hierin te ondersteunen. Meer specifiek kunnen volgende aanbevelingen met betrekking tot opleidingsinspanningen geformuleerd worden:

- ▶ Duidelijk **opleidingsplan voor huishoudhulpen** opmaken dat goede basiskennis biedt aan de start van de tewerkstelling, met focus op poetstechnieken, producten en materiaal en ergonomisch werken; waarbij ook praktijkoefeningen worden voorzien;
- ▶ **Herhaling van opleidingen** voorzien voor huishoudhulpen met meer ervaring zodat er ingezet wordt op het creëren van langdurige gedragsveranderingen (bvb. ergonomisch werken);
- ▶ Ook **andere vormen van opleidingen** aanbieden, namelijk meter-peterschap systemen, intervisies.
- ▶ Niet enkel inzetten op jobspecifieke competenties maar ook op **generieke competenties** die bijdragen aan de ontwikkeling en verdere doorstroming van werknemers, bvb. opleiding eerste hulp, IT-opleidingen om te leren omgaan met smartphones en elektronische cheques, taalopleidingen, bemiddelen om te leren omgaan met klanten, enz.

Het Vormingsfonds dient hier een belangrijke ondersteunende rol te spelen voor bedrijven maar eventueel ook een financiële rol. Hier kan bvb. worden nagegaan of bepaalde opleidingen voor startende huishoudhulpen gratis aangeboden kunnen worden door het Vormingsfonds.



## Aanbeveling 6: Implementatie van een aantal goede praktijken in termen van werkbaar werk

---

Naast aangepast materiaal, producten en werkplekken ter bevordering van het welzijn van huishoudhulpen kunnen andere initiatieven de fysieke en mentale lasten beperken en de job werkbaarder maken. Hier een aantal mogelijke praktische voorbeelden:

- ▶ Een **haalbare tijdsplanning en matching tussen klant en huishoudhulp voorzien**: een goede matching (bv. in termen van type activiteiten) en haalbare tijdsplanning is cruciaal om de verplaatsing tussen klanten te beperken en voldoende rusttijden tussen twee klanten te voorzien;
- ▶ **Meer afwisseling in de job voorzien**: in het type uitgevoerde activiteiten (bvb. combineren van poetsen en strijken in centrales) maar ook andere functies, bvb. functie als coach, meter/peter, etc.
- ▶ Nagaan of het voor bepaalde klanten mogelijk is om **huishoudhulpen in duo te laten werken**: samen werken bij een klant kan een antwoord bieden op de eenzaamheid van de job, maar brengt ook meer afwisseling en vermindert de zwaarte van de job. We moeten er echter bij stilstaan dat dit in de meeste gevallen moeilijk te realiseren is (enkel bij "grote" klanten) en dat dit extra transportkosten genereert.

Het Vormingsfonds voor dienstencheques zou bedrijven moeten bewustmaken dat bovenstaande vermelde praktijken het welzijn van huishoudhulpen kan versterken maar ook de kwaliteit van de dienstverlening naar klanten toe kan verbeteren.

## Aanbeveling 7: De communicatie en uitwisseling van informatie in de sector verder versterken

---

Verschillende actoren zijn betrokken in de dienstenchequesector. Deze multiplicatie van actoren zorgt ervoor dat de uitwisseling van informatie niet altijd op een optimale manier gebeurt. Naast de informatie voor huishoudhulpen en klanten met betrekking tot wat kan en niet kan in de sector (aanbeveling 2 en 3) kunnen volgende aanbevelingen geformuleerd worden om de communicatie en uitwisseling van informatie in de sector te versterken:

- ▶ **Duidelijke regels opzetten**: rond wie (huishoudhulp of bedrijf) wat (bv. verlofregeling, afwezigheid wegens ziekte) communiceert en opvolgt.
- ▶ **Een gratis hulplijn voor huishoudhulpen voorzien**: ook beschikbaar als de huishoudhulp reeds aan het werk is maar de kantoren nog gesloten zijn (bvb. vroeg in de ochtend).
- ▶ **Faciliteren van formele en informele feedback tussen klant en huishoudhulp**: invoer van wederzijdse evaluatie in plaats van huidige eenrichtingsevaluaties (enkel klant die huishoudhulp evalueert).
- ▶ **Nagaan of het gebruik van app-systemen opportuun kunnen zijn**: bvb. app-systemen waarbij de drie actoren openlijk samen kunnen communiceren of risk reporter app waarbij de huishoudhulp een foto kan nemen van een probleem (bv. een stopcontact dat half uit de muur hangt en gevaarlijk is) en hier feedback over vraagt aan zijn preventieadviseur.
- ▶ **Formele uitwisselingsmomenten tussen huishoudhulpen enerzijds en de onderneming anderzijds voorzien**: via bvb. periodieke bijeenkomsten/overlegmomenten, indiening van cheques in de onderneming zelf gekoppeld aan kort gesprek met het omkaderingspersoneel, enz.
- ▶ **Informele communicatiekanalen tussen huishoudhulpen voorzien**: bvb. via facebookpagina's voor huishoudhulpen waar er tips gedeeld kunnen worden en vragen gesteld kunnen worden, nieuwsbrieven voor huishoudhulpen, intervisies tussen huishoudhulpen, enz. Dit zal er ook voor zorgen dat huishoudhulpen zich minder eenzaam voelen in hun job en ondersteund kunnen worden door collega huishoudhulpen.
- ▶ **Informele communicatiekanalen naar klanten**: bvb. via een nieuwsbrief naar klanten waarbij er informatie wordt gedeeld over het bedrijf, over de job als huishoudhulpen, over mogelijke aanpassingen in de sector, enz. Dit zal ervoor zorgen dat klanten de job van het dienstenchequebedrijf en van de huishoudhulp beter begrijpen en hier meer respect voor tonen.

Het zal alweer de rol van het Vormingsfonds zijn om dienstencheque-ondernemingen bewust te maken van opportuniteiten van bovenvermelde goede praktijken.



## Overzicht van de geïdentificeerde aanbevelingen en rol voor het Vormingsfonds

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de zeven aanbevelingen die werden geïdentificeerd. Alle voorgestelde maatregelen zijn in eerste instantie gericht op dienstencheque-ondernemingen. Het Vormingsfonds dient een cruciale rol te spelen in termen van communicatie, overtuiging en ondersteuning van ondernemingen, maar kan ook een rol opnemen als kenniscentrum met betrekking tot het welzijn van dienstenchequewerknemers en deze informatie ook verspreiden naar regionale overheden. Het doel is om te komen tot eenzelfde bewustwording rond werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector bij de verschillende partijen binnen het systeem.

Tabel 16: Geïdentificeerde aanbevelingen en rol voor het Vormingsfonds

Aanbeveling	Rol voor het Vormingsfonds
Identificatie van lijst van aangeraden, verplichte en verboden BPM's, materiaal en producten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Organisatie van werkgroep met relevante stakeholders</li> <li>▶ Communicatie van de vastgelegde regels en voorschriften aan bedrijven</li> </ul>
Klant informeren over richtlijnen, aanbevelingen en verplichtingen in de sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Opmaken van (voorbeeld) brochure en/of contract met deze informatie voor de sector</li> <li>▶ Communicatie naar bedrijven</li> </ul>
Huishoudhulp informeren over richtlijnen, aanbevelingen en verplichtingen in de sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ontwikkelen van voorbeelden om deze informatie te verspreiden (bv. startopleiding, brochure, affiches, korte video, gezelschapsspel)</li> <li>▶ Communicatie naar bedrijven</li> </ul>
Versterking van supervisie en controle vanuit de dienstencheque-onderneming	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bedrijven sensibiliseren rond supervisie en controle maatregelen zoals controle van het huis van de klant</li> </ul>
Versterking van coaching en opleiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ondersteuning voor bedrijven bij opstellen van opleidingsplan</li> <li>▶ Financiële ondersteuning voor een basisopleiding voor startende huishoudhulpen</li> </ul>
Implementatie van goede praktijken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bedrijven sensibiliseren rond werkbaarheidsaspecten van de job zoals werken in teams (duo-werk)</li> </ul>
Communicatie en uitwisseling van informatie in de sector verder versterken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bedrijven sensibiliseren rond communicatiekanalen tussen bedrijf, huishoudhulp en klant</li> </ul>