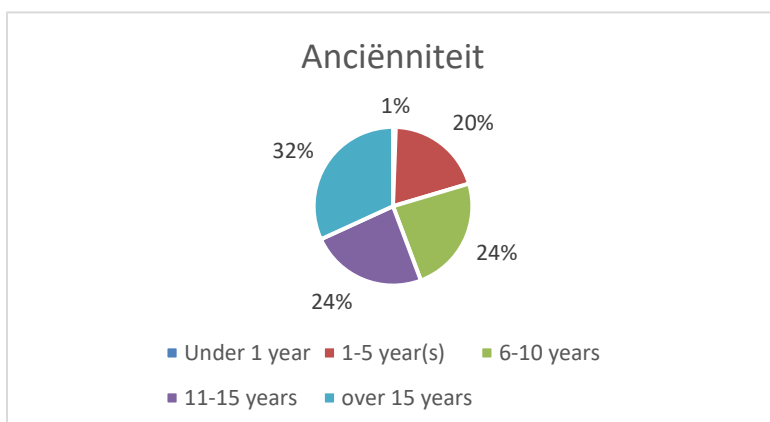
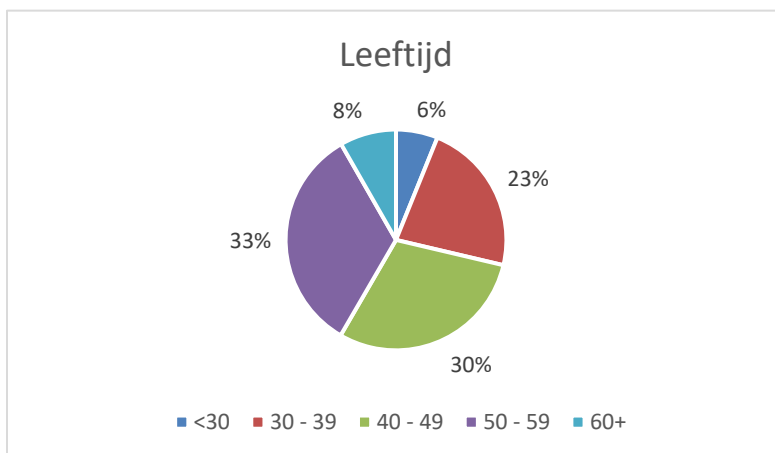


DIENSTENCHEQUES:

ENQUÊTE POETSMATERIAAL EN SCHOONMAAKPRODUCTEN

Van midden maart tot midden april 2025 organiseerde ACV Voeding en Diensten in de dienstenchequesector een ledenbevraging over het gebruik van poetsmateriaal en schoonmaakproducten. Huishoudhulpen kennen heel wat gezondheidsproblemen en een (belangrijk) deel daarvan wordt veroorzaakt door het dagelijks gebruik van ongezonde schoonmaakproducten en slecht, onaangepast werkmateriaal. Wij vroegen onze leden hoe zij dit zelf ervaren op hun werk en welke oplossingen zij voorstellen.

1.583 huishoudhulpen namen deel aan deze bevraging. De enquête kon worden ingevuld **in 5 talen**: 42% deed dit in het Nederlands, 32% in het Frans, 13% in het Engels, 11% in het Pools en 2% in het Spaans. De 5 meest vertegenwoordigde **bedrijven** zijn: Daenens, Trixxo, XLG, Poetsbureau en Helan. Hieronder vind je de verdeling van de deelnemers volgens **leeftijd en anciënniteit** in de sector:



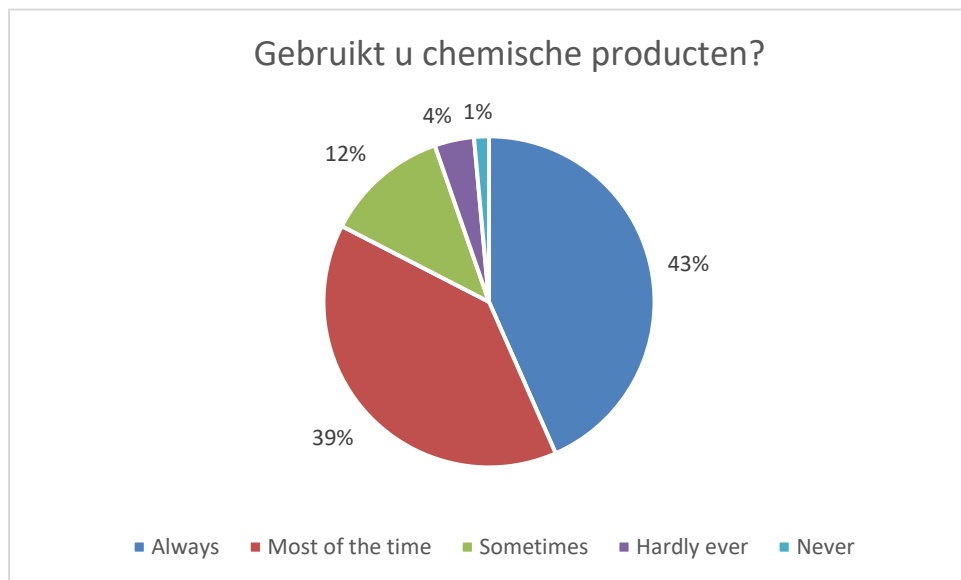
a) Bevestiging gezondheidsproblemen

We vroegen met welke gezondheidsklachten de huishoudhulpen de voorbije maand werden geconfronteerd. De antwoorden bevestigden dat er enorm veel medische problemen zijn.

Percentage huishoudhulpen dat de voorbije maand last had van :	
Rugpijn	80%
Nek- of schouderpijn	76%
Pijn aan de hand, pols of elleboog	74%
Long- en ademhalingsproblemen	28%
Huidaandoeningen	33%

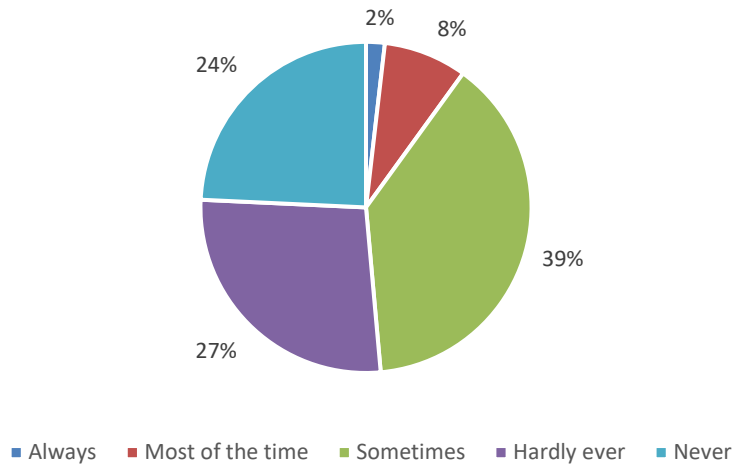
b) Schoonmaakproducten

Er wordt nog vooral met de klassieke¹, **chemische** schoonmaakproducten gepest. 82% van de huishoudhulpen (HHH) gebruikt meestal tot altijd chemische schoonmaakproducten; slechts 5% gebruikt ze niet of nauwelijks. (Slechts) 10% gebruikt meestal tot altijd **ecologische** producten. En 27% gebruikt meestal tot altijd **natuurlijke** producten (azijn, bicarbonaat, citroen, ...); 43% gebruikt ze soms (dus 70% van de HHH is wel vertrouwd met het gebruik van natuurlijke schoonmaakproducten).

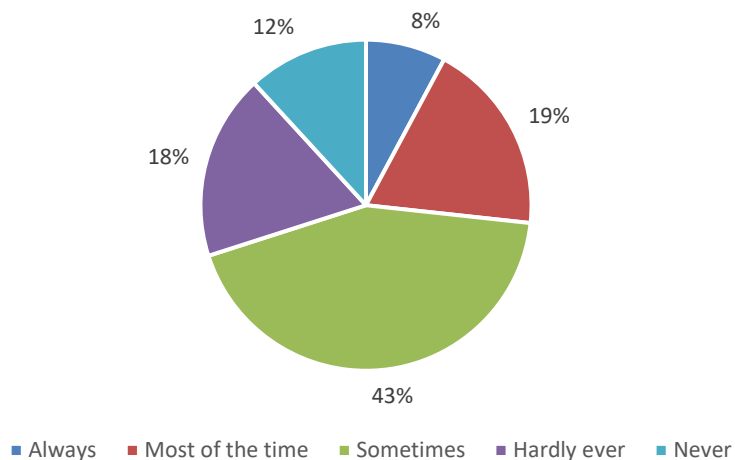


¹ Met 'klassieke' schoonmaakproducten bedoelen we de producten die men meestal in de supermarkt koopt zoals Ajax, Mr. Proper, HG, Cif, Dettol, enz.

Gebruikt u ecologische producten?



Gebruikt u natuurlijke producten?



Er is dus nog wel wat werk om klanten en HHH te sensibiliseren rond het gebruik van gezonde(re) schoonmaakproducten.

Het gebruik van **bleekwater en ammoniak** is wel zeer sterk teruggedrongen. 93% gebruikt (bijna) nooit ammoniak. 65% gebruikt (bijna) nooit bleekwater; 8% gebruikt het wel nog meestal tot altijd, 26% soms.

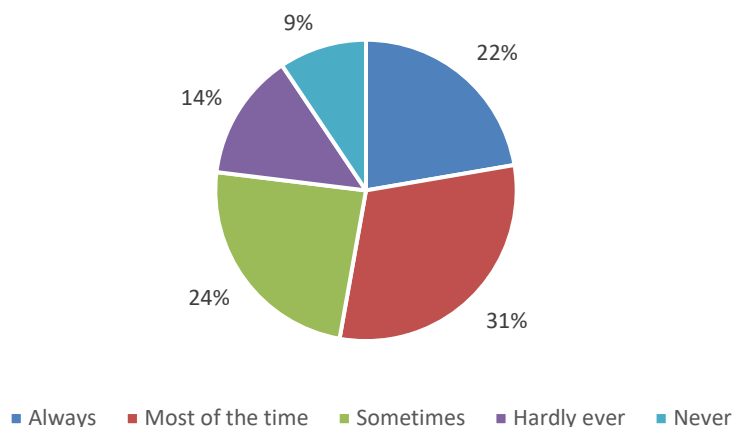
De meest gebruikte **merken** zijn (in dalende volgorde): Ajax, Cif, Mr. Proper, Dreft, Dettol, Carolin, Antikal en HG.

Maar ook azijn wordt zeer vaak vermeld. Net zoals een klassiek afwasmiddel (meestal van Dreft) en een klassieke allesreiniger. En in minder mate (baking) soda. Van de ecologische producten wordt Ecover het vaakst vermeld.

Op de vraag welke producten **verboden** zouden moeten worden, wordt massaal bleekwater en ammoniak genoemd. Maar ook zeer frequent antikalkmiddelen en schimmelverwijderaars. Qua merknamen wordt er vooral verwezen naar HG, Dettol en Cilit Bang.

Op de vraag of de werkgever het gebruik van bepaalde producten verbiedt, antwoordt 73% van de huishoudhulpen positief. Doch slechts iets meer dan de helft van de klanten respecteert dit verbod:

Respecteren de klanten dit verbod?



Dit betekent dat er in de praktijk bij minder dan 4 op de 10 klanten effectieve afspraken over verboden producten worden gemaakt en nageleefd.

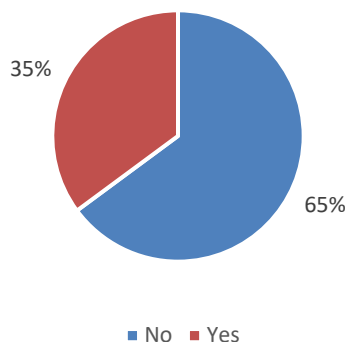
De producten die verboden worden door de werkgever zijn hoofdzakelijk bleekwater en ammoniak. Af en toe ook antikalkmiddelen of schimmelverwijderaars. In beperkte mate worden enkele merken verboden: HG, Cilit Bang, Dettol en Dasty vinden we terug.

Als we de huishoudhulpen vragen aan welke schoonmaakproducten zij de **voorkeur** geven, krijgen we vooral deze producten: azijn, (baking) soda, klassieke allesreiniger (zonder vermelding van een merk), afwasmiddel (met voorkeur voor Dreft). Ook de natuurlijke zepen (zwarte/bruine zeep, marseillezeep) worden regelmatig vermeld. Merknamen (behalve Dreft) worden zeer weinig vermeld; de meest voorkomende zijn Ajax en Ecover.

Er is dus een groot verschil tussen de producten die in de praktijk gebruikt worden en de producten waaraan huishoudhulpen de voorkeur geven.

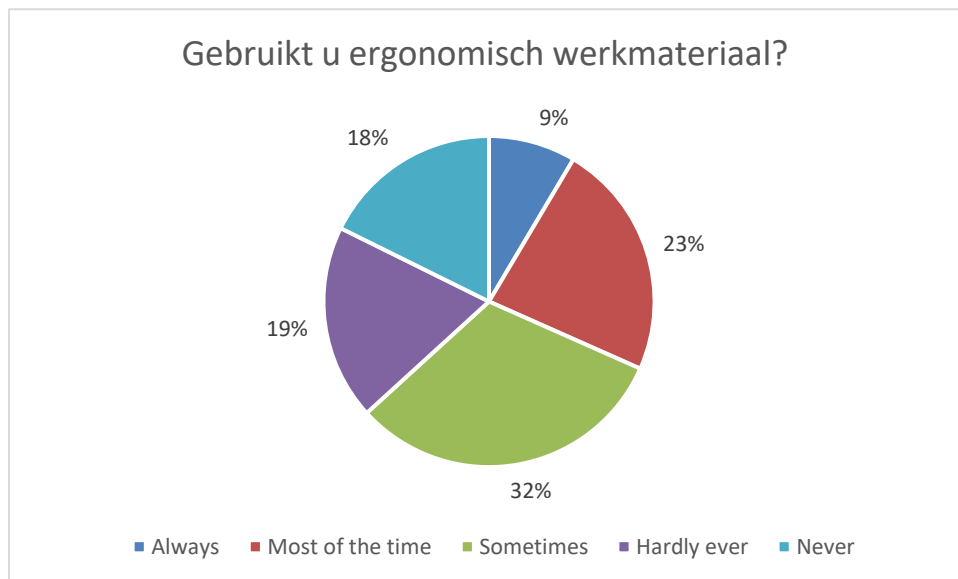
In 19% van de ondernemingen kunnen klanten schoonmaakproducten **aankopen via het dienstenchequebedrijf**. 35% van de huishoudhulpen geeft aan dat het een goed idee zou zijn om klanten te verplichten om schoonmaakproducten aan te kopen via de dienstencheque-onderneming.

Zou het een goed idee zijn om de klanten te verplichten hun schoonmaakproducten via de DC-onderneming aan te kopen?



c) Poetsmateriaal

Slechts 1/3 van de huishoudhulpen geeft aan dat ze meestal tot altijd **ergonomisch materiaal** gebruiken. 37% geeft aan de ze nauwelijks of nooit ergonomisch materiaal gebruiken.

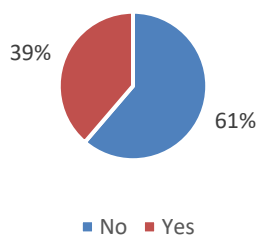


Percentage huishoudhulpen dat volgend ergonomisch materiaal gebruikt			
	Meestal of altijd	Soms	Nauwelijks of nooit
In hoogte aanpasbare steel	31%	28%	41%
Steel van minstens 1m50	57%	24%	19%
Microvezeldoeken	87%	10%	3%
Mop-systeem	27%	30%	43%
Wring-systeem	19%	24%	58%
Emmer op wielen	4%	5%	91%
Schoonmaakkar	1%	2%	98%
In hoogte aanpasbare strijkplank	71%	13%	17%

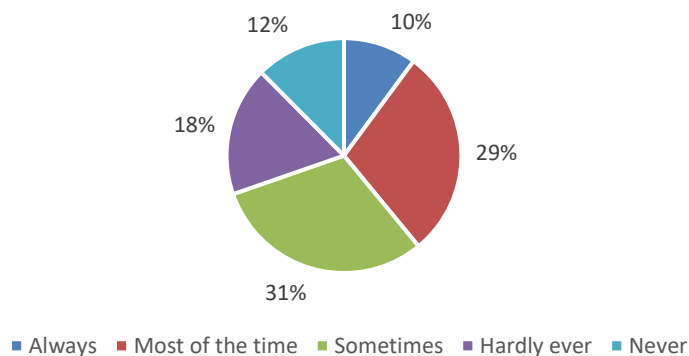
Te korte of niet aanpasbare (borstel)stelen komen nog zeer frequent voor. Het gebruik van microvezeldoeken is vrijwel veralgemeend. Ergonomische systemen ter vervanging van de klassieke dweil en aftrekker komen slechts zelden voor; de klassieke manier van vloeren poetsen is zeer belastend voor de rug (frequent bukken) en voor polsen en handen (frequent wringen). De ergonomische alternatieven – combinatie van mop- en wringsysteem, waarbij bukken en wringen worden vermeden – blijven de uitzondering. Ergonomische middelen die standaard zijn in de schoonmaaksector (schoonmaken van bedrijven en kantoren) zoals emmers op wielen of een schoonmaakkar komen nauwelijks voor in de dienstenchequesector.

Alhoewel de regionale regelgeving in de 3 gewesten de dienstencheque-ondernemingen verplicht om **met de klanten afspraken te maken** over aangepast werkmateriaal, gebeurt dit bij 61% van de huishoudhulpen niet. En waar het wel gebeurt, respecteert slechts 39% deze afspraken. **Dit betekent dat er in de praktijk bij minder dan 1 op de 4 klanten effectieve afspraken over werkmateriaal worden gemaakt en nageleefd.**

Legt de werkgever aan de klanten een verplichte lijst met (ergonomisch en veilig) werkmateriaal op?



Respecteren de klanten deze verplichting?



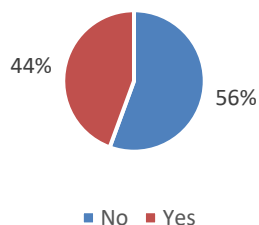
Op de vraag welk (ergonomisch) **werkmateriaal de huishoudhulpen zelf wensen**, kregen we het vaakst volgende voorkeuren:

- Een goede, kwalitatieve stofzuiger, niet te zwaar (liefst één op elke verdieping van de woning)
- Een mop-systeem (of swiffer)
- Telescopische of aanpasbare / voldoende lange steel
- Een veilige en stevige trapladder
- Een (uit)wringstelsysteem
- Microvezeldoeken

Er is duidelijk heel wat vraag naar **ergonomische alternatieven voor de klassieke dweil en aftrekker**. En er is behoorlijk wat vraag naar emmers op wielen of een schoonmaakkar, zeker in vergelijking met quasi afwezigheid ervan in de praktijk.

In 10% van de ondernemingen kunnen klanten poetsmateriaal **aankopen via het dienstenchequebedrijf**. 44% van de huishoudhulpen geeft aan dat het een goed idee zou zijn om klanten te verplichten om (ergonomisch) poetsmateriaal aan te kopen via de dienstencheque-onderneming.

Zou het een goed idee zijn om de klanten te verplichten (ergonomisch) poetsmateriaal via de DC-onderneming aan te kopen?



d) Werkkledij

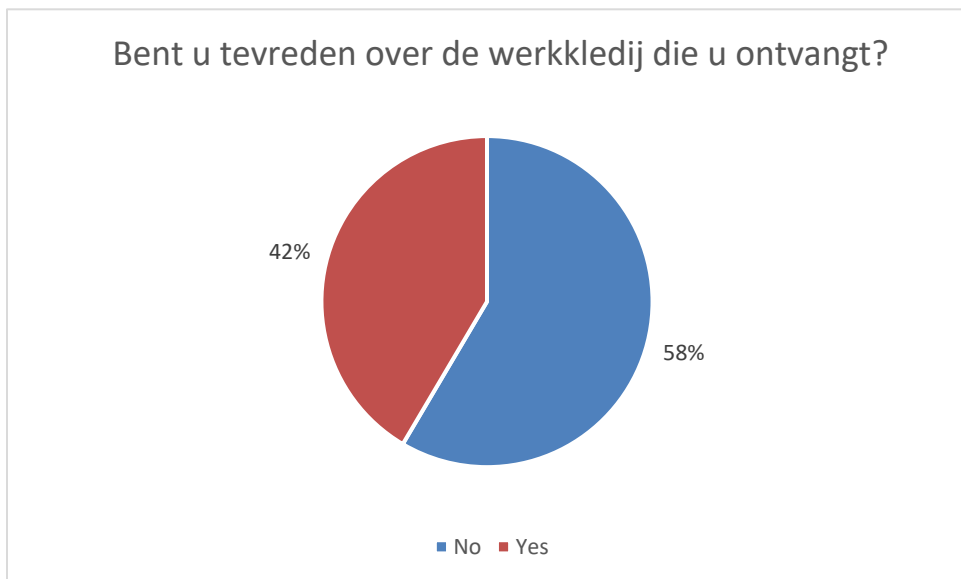
Percentage huishoudhulpverleners dat werkkledij ontvangt				
Aantal:	Geen	Één	Twee	Minstens 3
Schort	42%	37%	14%	6%
Broek	86%	8%	3%	2%
T-shirt	38%	12%	21%	28%
Trui / sweater	63%	29%	5%	2%
Schoenen	29%	64%	4%	2%

Heel duidelijke of gedetailleerde afspraken over werkkledij zijn er niet in de sector. Wel is algemeen bepaald dat elke werkneemster werkkledij moet ontvangen die zowel boven- als onderlichaam beschermt: dat kan dus ofwel een schort zijn of een combinatie van een broek met T-shirt of trui. Ook werkschoenen zijn duidelijk een verplichting

Ondanks deze verplichting zien we dat werkkledij in de praktijk zeker **niet is gegarandeerd** voor alle huishoudhulpverleners. 35% van de huishoudhulpverleners ontvangt geen schort en ook geen broek: de verplichting om werkkledij aan te bieden die het onderlichaam beschermt, wordt dus in meer dan 1 op de 3 gevallen niet gerespecteerd. 14% ontvangt helemaal geen werkkledij. 29% ontvangt geen werkschoenen.

Bij wie wel werkkledij ontvangt, is het **aantal stuks meestal beperkt tot 1 of 2**. Uitgezonderd de T-shirts waar 28% van de huishoudhulpverleners minstens 3 T-shirts ontvangt.

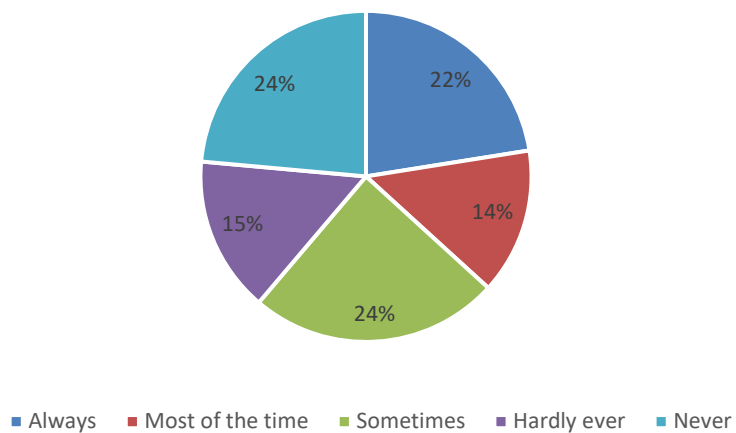
58% van de huishoudhulpverleners is dan ook **niet tevreden** over de werkkledij die ze ontvangen:



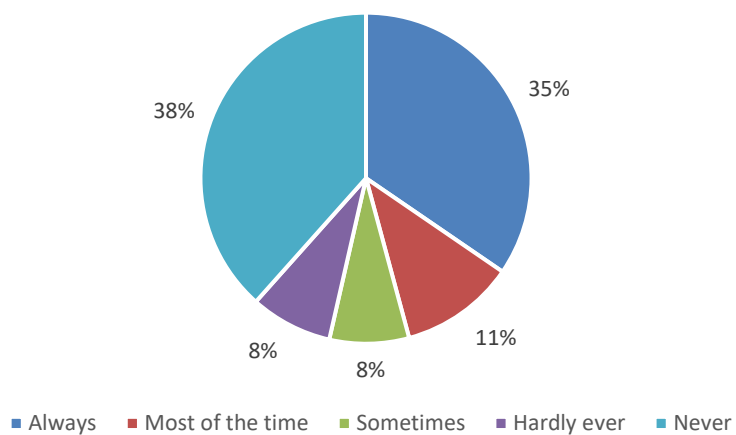
e) Persoonlijke beschermingsmiddelen

Het gebruik van **handschoenen** en **veiligheidsschoenen** is zeer divers. **Mondmaskers** worden sinds het einde van de pandemie nog nauwelijks gebruikt.

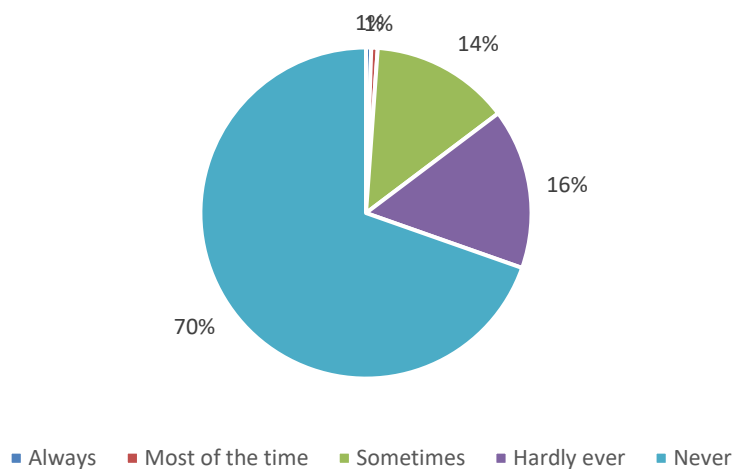
Draagt u handschoenen?



Draagt u veiligheidsschoenen?



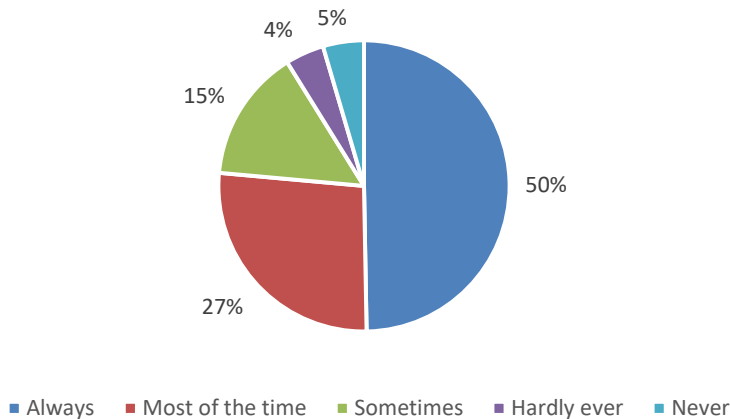
Draagt u een mondmasker?



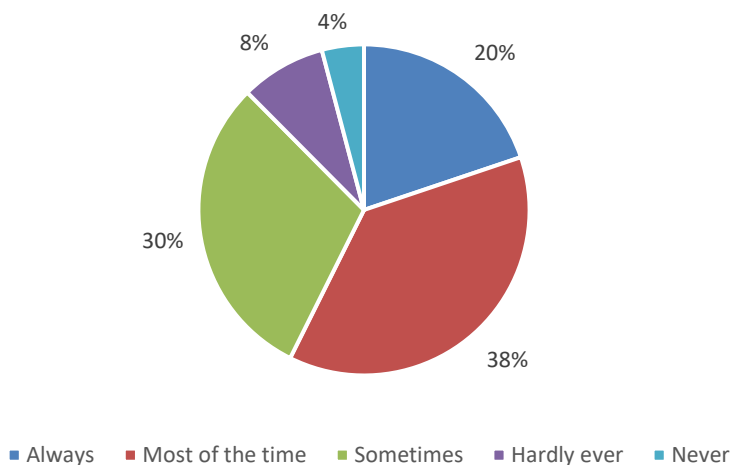
f) Relatie met de klanten

77% van de huishoudhulpen laat meestal tot altijd aan de klanten weten welk poetsmateriaal ze nodig hebben. Daar wordt echter niet altijd rekening mee gehouden. **Concreet betekent dit dat slechts zo'n 45% van de klanten effectief het materiaal aanschafft dat de huishoudhulp wenst te gebruiken** (de rest kent de voorkeur van de huishoudhulp niet of houdt er geen of onvoldoende rekening mee).

Vertelt u aan nieuwe klanten welk materiaal u nodig hebt om te poetsen?

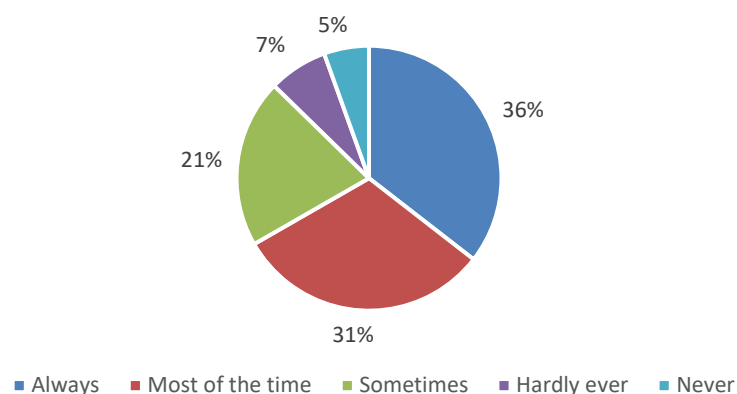


Zo ja, houden ze daar ook voldoende rekening mee?

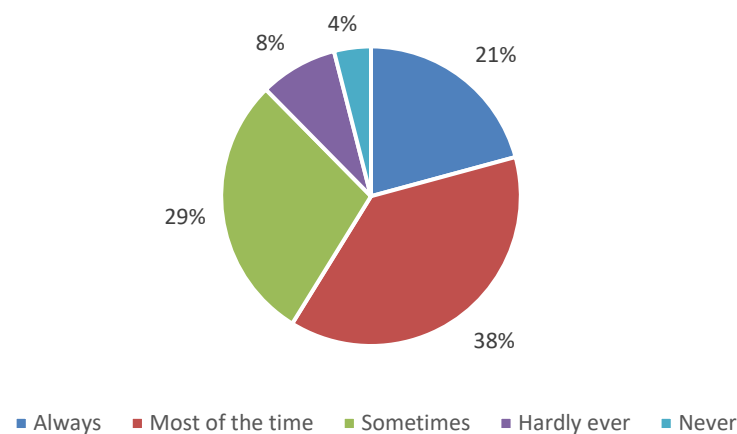


2/3 van de huishoudhulpen laat meestal tot altijd aan de klanten weten welke schoonmaakmiddelen ze wensen te gebruiken. 59% van de klanten houdt daar voldoende rekening mee. **Dat betekent dat slechts zo'n 40% van de klanten effectief de schoonmaakproducten aanschafft die de huishoudhulp wenst te gebruiken** (de rest kent de voorkeur van de huishoudhulp niet of houdt er geen of onvoldoende rekening mee).

Vertelt u aan uw klanten welke schoonmaakproducten u wil gebruiken?

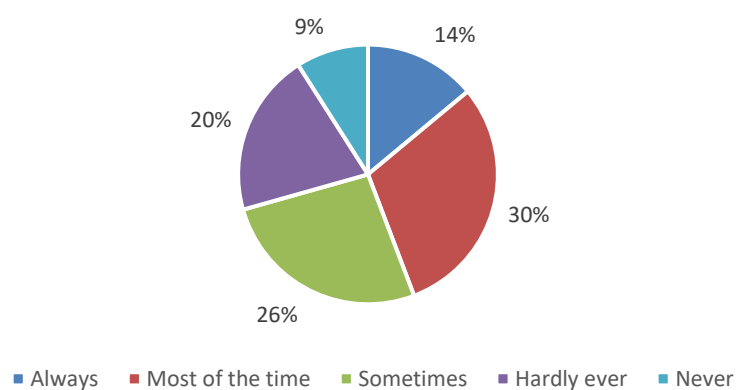


Zo ja, houden ze daar ook voldoende rekening mee?



Op de algemene vraag of klanten voldoende rekening houden met de werkomstandigheden van de huishoudhulp kregen we onderstaande antwoorden. Er is dus zeker nog heel wat ruimte voor verbetering:

Hebben de klanten voldoende aandacht voor de werkomstandigheden en de gevolgen voor uw gezondheid?



Verwachtingen van huishoudhulpen naar klanten zijn – naast **in de eerste plaats degelijk en ergonomisch materiaal en veilige en gezonde producten** - o.a.:

- Beter verluchten
- Verwittigen en afbellen wanneer de klant ziek is
- Meer respect en luisteren naar de noden en aanbevelingen van de huishoudhulpen
- Meer realistische verwachtingen inzake werkvolume vs. arbeidstijd
- Zelf opruimen
- Bij activiteiten buitenshuis rekening houden met de weersomstandigheden
- De richtlijnen die vanuit de dienstencheque-onderneming worden gegeven beter opvolgen
- Niet roken wanneer de huishoudhulp langs komt
- Aangepaste temperatuur in huis
- Vermijden om zware meubels te moeten verplaatsen
- Meer regelgeving en controle op de werkomstandigheden bij de klanten thuis (bv. huisbezoeken)
- Tussentijdse pauzes
- Huisdieren apart houden – geen contact met huishoudhulp
- Meer aandacht voor hygiëne

Besluit

De resultaten van de enquête onder huishoudhulpen in de dienstenchequesector wijzen op belangrijke aandachtspunten en verbeterpunten met betrekking tot het gebruik van poetsmateriaal en schoonmaakproducten:

1. **Gezondheidsproblemen:** Een groot percentage huishoudhulpen ervaart gezondheidsklachten zoals rugpijn, nek- en schouderpijn, en ademhalingsproblemen. Dit benadrukt de noodzaak van gezondere werkmethoden en betere ondersteuning.
2. **Gebruik van schoonmaakproducten:** Het merendeel van de huishoudhulpen gebruikt nog steeds chemische schoonmaakproducten, ondanks de bekendheid met en de uitdrukkelijke vraag naar natuurlijke en ecologische alternatieven. Er is een duidelijke behoefte aan meer sensibilisering en promotie van gezondere schoonmaakmiddelen (zeker gelet op de zeer schadelijke effecten van dagelijks gebruik van chemische middelen).
3. **Ergonomisch materiaal:** Slechts een derde van de huishoudhulpen gebruikt meestal ergonomisch materiaal. Er is een aanzienlijke vraag naar betere en ergonomische werkmiddelen, zoals in hoogte verstelbare stelen en mop-systemen, om de fysieke belasting te verminderen. Het is tijd om de klassieke dweil en aftrekker te bannen en over te stappen naar professioneel materiaal.
4. **Werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen:** Veel huishoudhulpen ontvangen onvoldoende werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen. Dit is een punt van zorg dat dringend moet worden aangepakt om de veiligheid en gezondheid van de werknemers te waarborgen.
5. **Relatie met klanten:** Hoewel huishoudhulpen vaak aangeven welk materiaal en welke producten ze nodig hebben, wordt hier niet altijd rekening mee gehouden door de klanten. Bij minder dan de helft van de klanten heeft de huishoudhulp effectief inspraak in de keuze van materiaal en producten. Dit wijst op een gebrek aan communicatie en respect voor de werkomstandigheden van de huishoudhulpen.
6. **Aanbevelingen** om de werkomstandigheden van huishoudhulpen te verbeteren:
 1. **Promotie van gezondere schoonmaakproducten:** Meer sensibilisering rond het gebruik van ecologische en natuurlijke schoonmaakproducten naar zowel huishoudhulpen als klanten.

2. **Richtlijnen ergonomisch werkmateriaal:** klanten moeten vanuit de dienstencheque-ondernemingen duidelijke richtlijnen krijgen rond ergonomische hulpmiddelen zoals in hoogte verstelbare stelen, mop- en wringsystemen en emmers op wielen om de fysieke belasting te verminderen.
3. **Sectorale preventiedienst:** er is nood aan duidelijke sectorale afspraken rond werkmateriaal en schoonmaakproducten. Deze afspraken moeten ook opgelegd kunnen worden aan de klanten. Op die manier creëren we een level playing field waarbij bedrijven niet kunnen concurreren ten koste van de gezondheid van hun werknemers. Een sectorale preventiedienst kan het welzijnsbeleid in de sector mee ondersteunen, sturen en bewaken. Vragen aan klanten dat ze schoonmaakproducten en -materiaal aankopen via de dienstencheque-onderneming, kan bijdragen aan een betere standaardisatie en veiligheid. Weliswaar op voorwaarde dat er eerst duidelijke sectorale richtlijnen komen en dat de naleving ervan wordt gecontroleerd.

Samenvattend is er een dringende behoefte aan verbeteringen op het gebied van gezondheid, veiligheid en communicatie in de dienstenchequesector. Door gerichte acties en beleidsmaatregelen kunnen de werkomstandigheden van huishoudhulpen aanzienlijk worden verbeterd.