



---

## EEN DUURZAME TOEKOMST VOOR DE HUISHOUDHULPEN IN DE SECTOR VAN DE DIENSTENCHEQUES

*Visienota onderschreven door ACV, het Vlaams, Brussels en Belgisch Netwerk tegen Armoede, LEVL, Femma, Furia, Ella, Vrouwenraad en Vluchtelingenwerk Vlaanderen*

In 2004 ging het stelsel van de dienstencheques van start in België. Eén van de drie<sup>1</sup> basisdoelstellingen was het creëren van duurzame tewerkstelling voor werknemers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Vandaag zien we dat deze doelstelling niet echt wordt gerealiseerd. Het inkomen van de huishoudhulpen is (te) laag en de job is voor velen een aanslag op hun gezondheid.

### De werknemers

In België werken ongeveer 150.000<sup>2</sup> huishoudhulpen met dienstencheques (waarvan meer dan 90.000 in Vlaanderen). 98% van hen zijn vrouwen. 35% is 50+ en dit aandeel stijgt. 55% is van buitenlandse origine<sup>3</sup>. 90% werkt deeltijds (gemiddelde arbeidsduur is circa 24u/week). Het gemiddelde netto maandloon bedraagt amper 1.350euro<sup>4</sup>. 61% heeft kinderen (52% van de totale werkende bevolking in België heeft kinderen). 14% is alleenstaand met kinderen (slechts 3% in de totale werkende Belgische bevolking is alleenstaand met kinderen - cijfers 2016 Eurostat)<sup>5</sup>. De “modale” huishoudhulp is m.a.w. een vrouw van buitenlandse origine met een laag inkomen en kinderen.

**Een brede coalitie van vrouwenorganisaties, organisaties waar armen het woord nemen, organisaties die opkomen voor een evenredige en evenwaardige participatie van personen met een migratieachtergrond, organisaties die opkomen voor mensen op de vlucht en vakbonden roept de overheid op om de werk- en leefomstandigheden van huishoudhulpen structureel en fundamenteel te verbeteren. In een sector die voor 70% wordt gesubsidieerd met gemeenschapsmiddelen draagt de overheid een grote verantwoordelijkheid. Wanneer de doelstellingen van het stelsel in het gedrang komen, moet de overheid bijsturen.**

### De werkgevers

Officieel heten ze “erkende ondernemingen die buurtwerken of –diensten leveren”. Bij aanvang werkten deze ondernemingen kleinschalig, onder de kerktoren haast. De meeste gingen van start als een sociale onderneming, waar de tewerkstelling van kansengroepen de grootste drijfveer was. Vandaag overheersen de grote, commerciële bedrijven waarvan sommige meer dan 10.000

---

<sup>1</sup> De andere 2 doelstellingen waren het wegwerken van het zwartwerk in de sector en een beter evenwicht tussen werk en privéleven voor de gebruiker.

<sup>2</sup> <sup>2</sup> Behoudens andere verwijzingen baseren we ons op de cijfers van de RSZ: [Tewerkstelling met dienstencheques | RSZ](#)

<sup>3</sup> [Jo Brouns | Dienstenchequesector herstelt van coronacrisis \(cdenv.be\)](#)

<sup>4</sup> Berekening op basis van gemiddelde arbeidsduur (24u) en max. loon PC 322.01

<sup>5</sup> IDEA CONSULT, werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector, 2018

huishoudhulpen tewerkstellen in heel het land. De kleine, meer sociaal gedreven werkgevers bestaan nog steeds, maar ze komen in de verdrukking en hebben het financieel steeds moeilijker. Ze worden in een razende vaart overgenomen door de grote, commerciële spelers. Een 10-tal commerciële groepen heeft meer dan de helft van de “markt” in handen. Een in oorsprong tewerkstellingsmaatregel (opgestart onder voogdij van de RVA en de federale minister van werk) is geëvolueerd naar een economisch model: de 3 maatschappelijke basisdoelstellingen komen op deze manier in het gedrang en worden ondergeschikt aan een markt- en winstlogica.

### Pluspunten

Vanuit het standpunt van de werknemers zijn dit de voornaamste voordelen verbonden aan de job (al staan deze wel onder druk<sup>6</sup>):

- Goede **combinatiemogelijkheden arbeid en gezin** (aangezien er meestal binnen de klassieke kantooruren wordt gewerkt en men vaak een zekere keuzevrijheid heeft in het bepalen van de arbeidstijden).
- **Lokale tewerkingstelling**: alhoewel de gemiddelde verplaatsingstijden toenemen, werken de meeste huishoudhulpen in eigen regio.
- Veel huishoudhulpen hebben een goede en respectvolle **vertrouwensrelatie met hun klanten**. Ze voelen zich vaak gewaardeerd door de klanten.

### Knelpunten

Er zijn echter een hele reeks knelpunten waardoor werken met dienstencheques steeds minder aantrekkelijk wordt: vele huishoudhulpen verlaten de sector (vaak noodgedwongen door medische problemen) en duizenden vacatures raken niet ingevuld<sup>7</sup>.

We beperken ons tot de 4 belangrijkste knelpunten:

#### Inkomen

De lage uurlonen, in combinatie met de hoofdzakelijk deeltijdse tewerkingstelling, zorgen ervoor dat dienstencheque-werknemers net boven tot zelfs onder de armoededrempel terecht komen. Wie niet kan beschikken over een tweede inkomen in het huishouden, slaagt er niet in om alle rekeningen te betalen aan het eind van de maand. Eigenlijk hebben huishoudhulpen de keuze tussen armoede (als alleenstaande<sup>8</sup>) of financiële afhankelijkheid (voor zover de partner over een volwaardig inkomen beschikt). Een zeer kleine minderheid (in Vlaanderen gaat het om 6%) van de deeltijds werkende huishoudhulpen ontvangt naast het loon een aanvullende werkloosheidsvergoeding.

Recente studies<sup>9</sup> tonen aan dat de lonen van de huishoudhulpen zelfs in reële termen zijn achteruitgegaan de voorbije 10 jaar. Beknibbelen op voeding en medische zorgen is voor veel huishoudhulpen dagelijkse noodzaak. 43% van de huishoudhulpen stelt een doktersconsultatie of de aankoop van geneesmiddelen vaak uit. Bij de alleenstaanden gaat dit over 53%<sup>10</sup>. Deze cijfers zijn ronduit beangstigend. De strikte loonnormhandhaving heeft ervoor gezorgd dat de lonen in deze nieuwe sector (sinds 2004) nooit echt zijn kunnen evolueren.

#### Gezondheid

De voorbije jaren toonden verschillende wetenschappelijke en sectorale studies aan dat het niet goed gaat met het welzijn en de gezondheid van de huishoudhulpen. De meest gemelde problemen

---

<sup>6</sup> We stellen een toenemende flexibiliteit vast, langere verplaatsingen waarvoor de onkostenvergoedingen absoluut onvoldoende zijn (0,28€/km) en nogal wat klachten over grensoverschrijdend gedrag van klanten.

<sup>7</sup> [Vacatures Huishoudhulp | 5.778 jobs op VDAB](#)

<sup>8</sup> Een kwart van de huishoudhulpen is alleenstaande; 60% van de alleenstaanden heeft kinderen ten laste (dat ligt ruim hoger dan het Vlaamse gemiddelde).

<sup>9</sup> [De verdeling van de lonen tussen 1999 en 2020: toenemende dualisering? — Denktank Minerva](#)

<sup>10</sup> Studie van ACV Voeding en Diensten uit 2021

zijn musculoskeletale aandoeningen, huidirritaties en problemen van de luchtwegen. In de dienstenchequesector hebben huishoudhulpen onder andere 35 keer meer kans op musculoskeletale aandoeningen<sup>11</sup> en 260% meer kans op langdurige arbeidsongeschiktheid gedurende de eerste 5 jaar in de sector<sup>12</sup>. Op die manier wordt werken als huishoudhulp voor velen een tussenstap tussen inactiviteit en invaliditeit<sup>13</sup> en dat kan niet de bedoeling zijn. Daarnaast leiden werkdruk en gebrek aan sociaal contact tot psychosociale klachten en vereenzaming.

Hoewel veel huishoudhulpen aangeven een goede relatie te hebben met hun klanten, tonen de cijfers ook grote problemen. Bijna 1 op 5 huishoudhulpen is al geconfronteerd met een vorm van seksueel grensoverschrijdend gedrag.<sup>14</sup> Regelmatig worden huishoudhulpen (meestal volledig ten onrechte) beschuldigd van diefstal of draaien ze zelf op voor schadegevallen bij de klant terwijl de arbeidsovereenkomstenwet hen hiertegen beschermt. Huishoudhulpen van buitenlandse origine worden dan weer geconfronteerd met discriminatie<sup>15</sup>.

Dezelfde studies tonen aan dat er wel degelijk oplossingen mogelijk zijn: inzetten op preventie, op meer en betere omkadering en op vorming. Maar een recent onderzoek van de sociale inspectie<sup>16</sup> stelde bij 159 van de 175 bezochte dienstenchequebedrijven inbreuken op de Welzijnswet vast. Ronduit hallucinante cijfers.

### Maatschappelijke waardering

Huishoudelijk werk wordt nog te vaak als niet-productieve arbeid beschouwd. Zorgtaken worden traditioneel gezien als het domein van de vrouw: van jongs af aan wordt (de meeste) vrouwen geleerd dat ze van nature zorgzamer zijn. Men denkt daardoor onterecht dat de extra taken die vrouwen op zich nemen geen bijzondere competenties vereisen en niet (financieel) gecompenseerd hoeven te worden. Het werk van de huishoudhulpen is daardoor vaak onzichtbaar (het belang wordt pas duidelijk als het niet meer wordt gedaan). Er is een rechtstreekse link tussen het gebrek aan maatschappelijke waardering voor huishoudelijk werk en de lage lonen en de slechte werkomstandigheden.

### Stereotypering en vooroordelen

Ben je vrouw, laaggeschoold en van buitenlandse origine, dan kan je wel gaan poetsen. Het hoeft niet eens een combinatie van de 3 te zijn. Want ook al is het overgrote deel van de Oekraïense vluchtelingen hoogopgeleid, in Vlaanderen vinden ze bijna uitsluitend werk in de dienstenchequesector<sup>17</sup>. Mannelijke werkzoekenden worden dan weer nauwelijks toegeleid naar deze sector. Door dergelijke stereotypering sluit je bepaalde werknemers op in deze sector (zelfs al zijn ze perfect in staat om door te groeien naar andere beroepen) en sluit je de toegang voor andere werknemers af.

---

<sup>11</sup> ULB-studie van 2021: 'Subsidizing Domestic Services: Job Creation, Employment Formalisation and the Unintended Health Costs'.

<sup>12</sup> Studie uitgevoerd in 2020 door het Departement Toegepaste Economische Wetenschappen van de ULB (de DULBEA) op verzoek van het RIZIV.

<sup>13</sup> 15 jaar na hun indiensttreding is 1 op de 5 huishoudhulpen arbeidsongeschikt – Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ

<sup>14</sup> ACV-studie 2017

<sup>15</sup> "Slechts één op drie van alle opgebeldde bedrijven antwoordt afwijzend op de vraag om te discrimineren op etnische origine", [rapport-dienstencheques-definitief-22-feb-2015.pdf](#)

<sup>16</sup> [Nationale campagne 2022 van het Toezicht op het Welzijn op het Werk in de dienstenchequesector : 175 inspectiebezoeken uitgevoerd - Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg \(belgie.be\)](#)

<sup>17</sup> ['Vrouwelijk en niet in België geboren? Welkom in de poetsindustrie' \(knack.be\)](#)

## Oplossingen

In deze sector zit de overheid aan het stuur: het stelsel werd gecreëerd, beheerd en gesubsidieerd door de overheid. De overheid bepaalt de erkenningsvoorwaarden van de ondernemingen en legt de prijs van de dienstencheque vast. Van een verantwoordelijke overheid verwachten we fundamentele bijsturingen: zorg voor een waardig inkomen en zorg voor werkbaar werk.<sup>18</sup>

### 1. Versterk de koopkracht

Een betere verloning is nodig om nieuwe werkkrachten aan te trekken en de bestaande te behouden. Gelijkaardige jobs in andere sectoren worden beter betaald, bvb. werknemers in de schoonmaaksector (PC 121) verdienen *minimaal* 15,6550€/u<sup>19</sup>, huishoudhulpen (PC 322.01) verdienen *maximaal* 13,91€/u. Een inhaalbeweging inzake koopkracht is dus dringend noodzakelijk. De lonen moeten – bovenop de indexaanpassingen – **met minstens 1€/uur verhoogd worden**. Dit vraagt ook een politieke ingreep in de loonnormwet van '96. Naast een hoger loon is ook een correcte terugbetaling van gemaakte onkosten noodzakelijk.

### 2. Verlaag de norm voor voltijds werk

Vanwege de fysiek zware werkomstandigheden en ook wel vanwege de noodzaak om werk en gezinsleven te combineren, werken huishoudhulpen voornamelijk deeltijds<sup>20</sup>. Naast de zorg voor het huishouden van hun klanten staan ze ook in voor onbetaalde zorgarbeid in het eigen gezin<sup>21</sup>. De meerderheid van de huishoudhulpen acht het onmogelijk om deze job vol te houden tot aan de pensioenleeftijd. Daarom moet een debat kunnen gevoerd worden over de houdbaarheid van de huidige voltijdse arbeidsduur. Niet enkel vakbonden maar ook wetenschappers en bepaalde werkgeversorganisaties zeggen duidelijk dat voltijds werken niet mogelijk noch wenselijk is in deze sector. Door **de voltijdse norm op 30u/week** te leggen, versterk je ook de sociale bescherming van de deeltijds werkenden. Door de voltijdse arbeidsduur te verlagen, verhoogt ook het loon van de deeltijdsen evenredig (perequatie van de lonen).

### 3. Investeer in preventie en welzijn

Zet zoals in andere sectoren met verhoogde welzijnsrisico's (bvb. bouw, interim, ...) in op het uitbouwen van sectorale expertise en ondersteun dit via een sectorale preventiedienst. **Zorg voor dwingende sectorale minimumafspraken**, o.a. over verplicht medisch toezicht, ergonomisch werkmateriaal, veilige en verboden schoonmaakproducten, persoonlijke beschermingsmiddelen, verplichte risicoanalyse via huisbezoeken bij klanten, enz. Het rapport van de inspectie TWW (zie voetnoot 16) legt hiervoor de krijtlijnen vast. Investeer in omkadering en begeleiding, intervisie en teamoverleg. Werk aan bewustmaking maar vooral ook handhaving in de strijd tegen discriminatie<sup>22</sup> en ongewenst gedrag met o.a. duidelijke en afdwingbare gedragscodes, beleidskaders en sancties voor overtreders. De verschillende overheden (regionaal en federaal) beschikken over de hefboomen om dit juridisch en financieel mogelijk te maken.

### 4. Waardeer huishoudelijk werk

---

<sup>18</sup> Werkbaar werk is werk dat boeit en je laat groeien. Het is werk dat in balans is met je privéleven. Je krijgt er niet teveel stress van en je wordt er niet ziek van. Kortom: een werkbare job, dat is een fijne job die je lang kan volhouden.

<sup>19</sup> Loon cat. 1A – gewone schoonmaak; in deze categorie werken vooral vrouwen – in de hogere looncategorieën (max. 19,8070€/u) is het aandeel mannen veel groter

<sup>20</sup> 90% van de huishoudhulpen werkt deeltijds.

<sup>21</sup> Vrouwen spenderen in België gemiddeld 9,5 uur per week meer aan huishoudelijke taken en kindzorg dan mannen.

<sup>22</sup> Zie aanbevelingen in [rapport-dienstencheques-definitief-22-feb-2015.pdf](#)

Huishoudhulpen verrichten schitterend en maatschappelijk belangrijk werk. Zij staan als professionals in hun vak en mogen terecht fier zijn op hun job. Kunnen we eindelijk erkennen dat (ver)zorgen, onderhouden en bijstand verlenen ook werken is? En het vervolgens als dusdanig waarderen. Dit gaat over een fundamenteel maatschappelijk debat over de waarde van on(der)betaalde zorgarbeid. Meer concreet stelt het de vraag naar de houding tegenover vrouwen en mannen die in hun eigen gezin, onbetaald, het huishoudelijk werk op zich nemen. Een betere verdeling van huishoudelijk werk over vrouwen én mannen, zowel in gezinsverband als binnen professioneel verband zal bijdragen tot meer waardering voor dit werk. **Een sterkere maatschappelijke waardering dient ook te blijken uit een correcte verloning van de huishoudhulp en een correcte prijs voor de klant, veilige en gezonde werkomstandigheden**, naleving van wetten en CAO's (en de nodige controle daarop). Zowel campagnematig als beleidsmatig dienen de nodige initiatieven genomen te worden om de maatschappelijke waardering voor de job van de huishoudhulp te laten stijgen.

#### 5. Investeer in duurzame jobs via opleiding en doorstroom

Vorming en competentieversterking zijn essentieel om werknemers te laten groeien. Door vorming kan je efficiënter werken, door bvb. de juiste schoonmaaktechnieken en -producten te hanteren. Maar ook veiliger en gezonder werken, door belastende handelingen en gevaarlijke producten te vermijden. Door te leren hoe je gepast kan communiceren, kan je conflicten vermijden of oplossen. Vorming is dus een middel naar meer werkbaar werk. Intervisie en teamoverleg maken daar onlosmakelijk deel van uit. Vorming moet een groepsgebeuren zijn, de groepsdynamiek leidt tot nieuwe inzichten en vaardigheden.

Vele huishoudhulpen krijgen vandaag geen of nauwelijks vorming; nochtans voorziet de overheid hiervoor middelen via de regionale opleidingsfondsen. **Leg minimale normen voor vorming vast (conform de arbeidsdeal, m.n. 5 dagen op jaarbasis) en controleer de naleving ervan.** Deze middelen moeten ook worden gebruikt voor het versterken van algemene, breed inzetbare competenties, zoals bvb. taal en digitale vaardigheden. Integreer in de opleiding voor nieuwe werknemers vorming over sociale wetgeving en aansprakelijkheid, zodat werknemers hun rechten (beter) kennen.

Tewerkstelling in deze sector moet ook een springplank kunnen zijn naar andere sectoren zoals voorzien in de basisdoelstellingen van het systeem. Voorzie daarom ook recht op vorming die niet aan de job verbonden is. Deze sector is erin geslaagd om vele werkneemsters uit kansengroepen aan het werk te helpen; nu moet er ingezet worden op doorgroeimogelijkheden (heel wat huishoudhulpen beschikken over voldoende competenties maar de stigmatisering van hun werk belemmert hun kansen).

#### 6. Voorzie extra middelen voor de sector

Om al het voorgaande te kunnen realiseren **zijn er bijkomende financiële middelen nodig**. Er is nood aan een nieuw en transparant financieel kader met volgende kenmerken:

- **Klanten betalen een eerlijke vergoeding** die blijk geeft van een correcte waardering voor het werk van de huishoudhulp. Binnen deze doelstelling geven we de voorkeur aan een verhoging van de prijs van de dienstencheque<sup>23</sup> in ruil voor een verbod op het aanrekenen van extra kosten door de DC-ondernemingen<sup>24</sup>. In de eerste plaats kan de fiscale aftrek verlaagd worden. Voor klanten met een laag inkomen kan een 'sociaal tarief' overwogen worden.
- **De bedrijven geven volledige transparantie** over de inzet van deze middelen; winsten en reserves worden maximaal geïnvesteerd in kwalitatieve tewerkstelling van huishoudhulpen

---

<sup>23</sup> sinds 2014 bedraagt die onveranderd 9€.

<sup>24</sup> Vele DC-ondernemingen rekenen de klanten extra kosten aan die al snel oplopen tot 1 à 2€ extra/uur.

(verbetering arbeidsomstandigheden en koopkracht) en kwalitatieve dienstverlening aan klanten. **Dividenden aan aandeelhouders horen niet thuis in een gesubsidieerde sector** die momenteel niet garant kan staan voor een waardig inkomen en een goede gezondheid. Politici die dit laten gebeuren plegen schuldig verzuim.

- De subsidiërende overheid waakt over een correcte naleving van loon- en arbeidsvoorwaarden, gezonde en veilige arbeidsomstandigheden en een gezond (financieel) bedrijfsbeheer. Dit doet ze o.a. door de subsidiëring afhankelijk te maken van het naleven van inhoudelijke en kwalitatieve criteria.

De gecombineerde (financiële) inspanningen van klanten, bedrijven en overheid moeten van de job van huishoudhulp opnieuw een werkbare en leefbare job maken.

#### 7. Maak subsidies afhankelijk van (kwalitatieve) voorwaarden

De huidige overheidssubsidiëring is zeer rudimentair. 1 gepresteerd uur = 1 dienstencheque = een vast subsidiebedrag, maar er is geen enkele controle op de besteding van deze subsidies. Daarom pleiten we voor een getrapte subsidiëring: een basissubsidiëring in verhouding tot het aantal dienstencheques en een **aanvullende subsidiëring die gekoppeld is aan bepaalde voorwaarden** zoals voldoende omkadering<sup>25</sup>, vorming, gegarandeerd preventie- en welzijnsbeleid, tewerkstellingsmaatregelen voor bepaalde doelgroepen (zoals oudere werknemers), enz. Kortom, om in aanmerking te komen voor deze aanvullende subsidiëring dienen bepaalde uitgaven én kwaliteitsstandaarden bewezen en gecontroleerd te worden.

#### 8. Plaats maatschappelijke doelstellingen opnieuw centraal

De sector zorgt voor **instroom van kwetsbare groepen** op de arbeidsmarkt. Dit vraagt van de werkgever ook voldoende begeleiding; vaak ontbreekt dit volledig en voelen de huishoudhulpen zich aan hun lot overgelaten. Door te investeren in omkadering en opleiding versterk je deze groepen zodat ze kunnen **doorstromen naar andere jobs**. Haal deze vergeten doelstelling van onder het stof.

**Huishoudhulpen zorgen ervoor dat mensen werk en gezin kunnen blijven combineren of langer thuis kunnen wonen.** Dit is een enorme maatschappelijke meerwaarde waarvoor de huishoudhulpen beter mogen gewaardeerd worden, ook financieel.

---

<sup>25</sup> Met een vastgelegde 'omkaderingsnorm' en het vastleggen van de minimale omkaderingstaken (bvb. informatie, begeleiding, bemiddeling).