



Vlaams
Parlement

ingediend op **575** (2015-2016) – Nr. 1
13 november 2015 (2015-2016)

Verslag van de hoorzitting

namens de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie,
Innovatie en Wetenschapsbeleid
uitgebracht door Imade Annouri

over de resultaten van de mysterycalling
in opdracht van Federgon

Samenstelling van de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid:

Voorzitter: Axel Ronse.

Vaste leden:

Matthias Diependaele, Andries Gryffroy, Jos Lantmeeters, Grete Remen, Axel Ronse, Sabine Vermeulen;

Robrecht Bothuyne, Sonja Claes, Martine Fournier, Peter Van Rompuy;

Willem-Frederik Schiltz, Emmily Talpe;

Yasmine Kherbache, Bart Van Malderen;

Imade Annouri.

Plaatsvervangers:

Jan Hofkens, Lieve Maes, Lorin Parys, Miranda Van Eetvelde, Paul Van Miert, Peter Wouters;

An Christiaens, Jenne De Potter, Kathleen Helsen, Koen Van den Heuvel;

Lionel Bajart, Martine Taelman;

Rob Beenders, Güler Turan;

Wouter Vanbesien.

INHOUD

1. Inleidende uiteenzetting.....	4
2. Bespreking	6
2.1. Vragen en opmerkingen.....	6
2.2. Antwoorden.....	8
Gebruikte afkortingen	13

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid hield op 8 oktober 2015 een hoorzitting met Paul Verschueren, directeur Vlaanderen van Federgon, over de resultaten van de mysterycalling in opdracht van Federgon.

1. Inleidende uiteenzetting

Situering

Paul Verschueren, directeur Vlaanderen, situeert de mysterycalling in het kader van de kwaliteitswerking van Federgon.

Het kwaliteitslabel van Federgon steunt, behalve op de erkenningsregeling van uitzendarbeid van het Vlaamse Gewest, op een gedragscode, opleiding en een audit. De gedragscode is door Federgon ontworpen, in samenspraak met de leden. Ze is vrij te raadplegen op de website. Er zitten duidelijke engagementen inzake ethische en deontologische aspecten in vervat, die jaarlijks worden hernieuwd.

Opleiding is een cruciaal element in de sector van de uitzendarbeid. Elke consulent die start in de sector legt verplicht een examen af in de eerste maanden van activiteit. Op die manier wil de sector sturen op de noodzakelijke competenties voor de job. Die opleiding is vrij complex en omvat ook een luik over antidiscriminatie.

Een derde element is de audit, die betrekking heeft op de correcte naleving en toepassing van de reglementering. Die audit maakt deel uit van de zelfregulering van de sector en kost 200.000 euro over twee jaar.

Daar is nog de mysterycalling aan toegevoegd, die door een externe organisatie wordt uitgevoerd.

Tot slot is er ook de ombudsvrouw in de sector van de private arbeidsbemiddeling. Ze kan worden aangesproken door kandidaat-werkzoekenden die zich benadeeld voelen of bepaalde vragen hebben.

Het kwaliteitslabel steunt op al die elementen. Om het label te behouden, moet men de norm voor alle criteria halen. Voor de audit is een resultaat van 75 percent de ondergrens, ook om te slagen in de examens is 75 percent vereist.

De mysterycalling wordt alleen bij Federgon-leden uitgevoerd, benadrukt de spreker. Niet alle in Vlaanderen erkende uitzendbedrijven zijn lid van Federgon. De mysterycalls zijn opgezet naar aanleiding van een akkoord ter zake met de minister van Werk dat dateert van 2011, dus in de voorgaande regeerperiode.

Een bedrijf dat meer dan 20 percent fouten maakt, moet een actieplan opstellen. In geval van twee opeenvolgende 'golven' van de mysterycalling waarbij meer dan 50 percent slechte antwoorden worden gegeven, verliest een bedrijf het kwaliteitslabel.

De kostprijs per 'golf' of 'wave' is 40.000 euro. De totaalinvestering in het kwaliteitslabel, zonder de inzet van Federgon-medewerkers zelf mee te rekenen, bedraagt 240.000 euro.

De heer Verschueren verwijst naar cijfers van de Herkomstmonitor van het Departement Werk en Sociale Economie. De Herkomstmonitor toont dat de uitzendsector uitstekend scoort wat betreft de aanwezigheid van mensen met een vreemde herkomst. Er werken 21,2 percent niet-Europeanen in de uitzendarbeid,

versus 6,9 percent gemiddeld over alle sectoren. Vanuit de EU komen 14 percent van de uitzendkrachten, versus 7,1 percent gemiddeld. Een derde van de uitzendkrachten is dus van buitenlandse origine en daar is de sector trots op.

Resultaten

De heer Verschueren gaat vervolgens in op de resultaten van de derde wave van mysterycalling, die plaatsvond in mei en juni 2015. De calls gebeurden bij verscheidene leden en daarbij werd onder meer rekening gehouden met de omvang van het bedrijf. Voor Vlaanderen wordt ook gekeken naar de spreiding over de provincies.

De spreiding van bevraagde Federgon-leden over de provincies is gelijkmatig. Bij de spreiding over de kantoren blijkt dat een zesde van de calls is gebeurd bij grote uitzendbedrijven, met 65 tot 120 agentschappen, 42 percent bij middelgrote bedrijven die tussen 15 tot 65 agentschappen tellen en 42 percent bij kleine bedrijven met nul tot 15 agentschappen.

Vier op vijf bedrijven (79 percent) blijken een foutloos parcours te hebben gereden. Ten opzichte van de voorgaande waves van 2011 en 2013 is dat een aanzienlijke verbetering. Respectievelijk kwam men toen uit op 72 en 71 percent van de bedrijven die niet ingingen op een discriminerende vraag.

Federgon is zeer tevreden met deze resultaten, al beseft men dat het nog beter kan. Maar de investeringen van de sector renderen en dat is toch de bedoeling.

Er zijn ook cijfers per provincie van het percentage kantoren dat ingaat op een discriminerende vraag. De spreker kan niet verklaren waarom de ene provincie het beter of juist minder goed doet dan de andere. Vlaams-Brabant (29 percent) komt bijvoorbeeld slechter uit de cijfers dan Limburg (13 percent).

Kanttekening

Een belangrijke kanttekening van de heer Verschueren bij de resultaten is dat men bijzonder streng is in de beoordeling van de resultaten. Zodra de call wordt geplaatst en er is niet meteen een expliciete negatie, dan geldt dat als negatief resultaat.

Wanneer de resultaten binnenlopen wordt met elk van de bedrijven in kwestie contact opgenomen. Het bedrijf krijgt dan de opnames van de call te horen. De repliek van de Federgon-leden luidt dan vaak dat er veeleer een evasief antwoord is gegeven, in de trant van "ik noteer het zo" of "ik geef het zo door aan de officemanager" in plaats van direct neen te zeggen of te antwoorden dat niet op de discriminerende vraag kan worden ingegaan. Door nadien in contact te treden met de klanten, kunnen de uitzendkantoren vaak de vraag omkeren en toch nog het gewenste resultaat bereiken. Die praktijk wordt ook gestimuleerd door Federgon. Als er discriminerende vragen binnenkomen, en in een mysterycall is dat altijd van nieuwe klanten, dan blijkt het niet altijd evident dat een jonge consulent meteen neen zegt. Daarom kan het een goede zaak zijn dat de officemanager of kantoorverantwoordelijke verder het initiatief neemt.

Conclusie

De heer Verschueren besluit dat de investeringen van de voorbije jaren vruchten lijken af te werpen. Dat is een positieve vaststelling.

2. Bespreking

2.1. Vragen en opmerkingen

Philippe Muyters, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport, vraagt of Federgon weet hoeveel grote en kleine bedrijven er bij de 21 percent zijn die slecht scoren. Het percentage dat nog discrimineert, is dat 21 percent van het geheel van de sector of van het staal, en hoe verhoudt het staal zich tot de hele sector?

Sonja Claes vindt het van belang te weten hoeveel leden Federgon vertegenwoordigt. Dat zou de grootste groep van bedrijven in de uitzendsector zijn. In andere sectoren die bij Federgon zijn ondergebracht, is dat veel minder het geval. Lijkt een gelijkaardige werkwijze mogelijk voor de sectoren waarin Federgon minder is vertegenwoordigd? In de uitzendsector is het eenvoudig om de link te leggen tussen de resultaten, de gemaakte fouten en het kwaliteitslabel. Acht de heer Verschueren dat ook mogelijk voor andere sectoren dan de uitzendsector die bij Federgon zijn aangesloten?

Yasmine Kherbache vraagt verduidelijking bij de methodologie en bij wat er met de gegevens gebeurt of kan gebeuren. Het lid begrijpt dat er drie golven of waves zijn geweest. Werden bij elke wave dezelfde agentschappen bevraagd? Hoeveel keer gebeurde dat per wave? Het lid wil de vergelijkbaarheid van de waves kunnen afwegen.

Er worden tijdens de calls dus vragen gesteld aan de uitzendkantoren en de onderzoekers noteren de goede en foute antwoorden. Bij 20 percent foute antwoorden wordt het kantoor verplicht een actieplan op te stellen, bij 50 percent fouten in twee opeenvolgende waves, verliest het het kwaliteitslabel. Hoeveel vragen krijgt een agentschap? Dat kan verduidelijken op hoeveel vragen/contacten de foutmarge slaat.

Dat bedrijven aan zelfregulering doen en op die manier de eigen interne werkprocessen willen verbeteren, vindt het lid zeer goed. Ze herinnert evenwel aan de algemene doelstelling om discriminatie tegen te gaan. Het lijkt mevrouw Kherbache een goed idee om intensief samen te werken met de inspectie. Wordt de informatie uit de mysterycalls gedeeld met de inspectie? Indien dat niet het geval is, wat is dan de reden?

Jan Hofkens deelt de conclusies van de heer Verschueren en is verheugd dat de significante investeringen tot resultaten hebben geleid. De resultaten lijken een positieve tendens in te zetten. Kan de spreker de gehanteerde methodologie bij de mysterycalls verder toelichten? Hoe worden de bedrijven geselecteerd? Wat zijn de profielen van de mensen die opbellen? Hoe doen ze zich voor, als potentiële klant? Richten ze zich op specifieke ondernemingen om dan een minimum aantal telefoonoproepen te plaatsen aan die organisatie? Worden de gesprekken opgenomen of op een andere manier geregistreerd?

Hoe zit het met de sancties voor de overtreders? Hoeveel sancties zullen er naar aanleiding van de meest recente wave worden getroffen?

Met betrekking tot de vergelijkbaarheid met de eerdere golven vraagt het lid of zijn indruk correct is dat het staal in de laatste wave meer kleinere uitzendkantoren bevat. Maakt dat de positieve tendens niet nog opmerkelijker? De grote uitzendstructuren hebben een heel ander apparaat achter zich.

Wat wordt als negatief antwoord gekwalificeerd? De heer Verschueren gaf het voorbeeld van de consulent die antwoordt: "ik noteer het zo" of "ik geef het zo

door aan de officemanager". Zijn er veel dergelijke antwoorden? Of gebeurt dat slechts occasioneel?

Emmily Talpe feliciteert Federgon voor de inspanningen die de federatie doet om verbeteringen te realiseren. De uitzendsector blijft koploper in het tewerkstellen van mensen met een allochtone achtergrond.

De mysterycalls zijn een instrument in een breder antidiscriminatiebeleid. Wat is er gebeurd sinds de voorgaande wave? Zijn de vragenlijsten geactualiseerd? Zijn er uitzendbedrijven die goede praktijken aanreiken en worden die ook aan de andere leden doorgespeeld? Zijn er uitzendbedrijven die misschien zelf mysterycalls uitvoeren? Om hoeveel bedrijven gaat het dan?

Is de methode dezelfde als in de voorgaande waves? Zo niet, is vergelijking met de andere waves dan wel mogelijk?

In de voorgaande golf van mysterycalls bleken de kleinere bedrijven niet zo goed te scoren. Werd die vaststelling opnieuw gedaan? Is er een verschil tussen de oudere en recentere leden van Federgon?

Matthias Diependaele is verwonderd dat niet meer commissieleden opgetogen zijn met de goede resultaten. Zelf is hij vooral tevreden met het feit dat die mooie cijfers het werk zijn van de uitzendsector zelf. Het lid is er daarom van overtuigd dat dit systeem op lange termijn een grotere positieve invloed zal hebben dan welke inspanning van overheidswege ook om druk uit te oefenen of repressief op te treden. Het gaat om een mentaliteitsverandering waarbij mensen en ondernemingen inzien dat niet discrimineren in hun eigen voordeel is. Ook de heer Diependaele vindt dat de sector, die al een pioniersrol inzake tewerkstelling opneemt, een pluim verdient. Hij verwacht dat Federgon de inspanningen volhoudt.

Robrecht Bothuyne respecteert ten eerste de inspanningen die de sector al geruime tijd doet. Discriminatie werkt contraproductief, is ethisch verwerpelijk en moet op alle mogelijke manieren worden bestreden. De resultaten zijn inderdaad positief, maar men moet erkennen dat het doel nul percent discriminatie moet zijn en blijven. Wat zal de sector doen met deze resultaten en wat verwacht Federgon eventueel van de overheid?

Zelfregulering kan volgens de heer Bothuyne ook in andere sectoren een belangrijke stap vooruit betekenen. Hij denkt aan de dienstenchequesector, waarin Federgon ook bedrijven vertegenwoordigt. Wat is de visie van de heer Verschuere daarop? Zelfregulering lijkt het lid het gemakkelijkst te realiseren in sectoren waar er met intermediairen wordt gewerkt.

Imade Annouri stelt dat Groen altijd voorstander is geweest van sensibilisering en zelfregulering, maar dat het beleid voor de partij nog een stap verder mag gaan. Het lid vraagt waarom er een periode van vier jaar is overgegaan om de drie waves te organiseren. De eerste twee lagen vrij dicht bij elkaar, de derde kwam pas drie jaar later. Wat is daarvan de reden?

De gehanteerde methodologie geldt zowel op federaal als op Vlaams niveau als good practice. Kan men er op een transparante manier over beschikken om ze dan ook elders aan te wenden?

Is het correct dat bij de tweede steekproef nieuwe vestigingen werden onderzocht? Worden altijd andere interimkantoren gebeld of zijn er overlappingen met de eerdere golven? Als telkens andere kantoren het voorwerp van de calls uitmaken, dan is de vooruitgang niet echt te meten, meent de heer Annouri.

Volgens de sectorale cao en de gedragscode is er een meldingsplicht voor consultants die met discriminerende vragen worden geconfronteerd. Hoeveel klachten heeft de meest recente enquête gegenereerd bij de interne en sectorale meldpunten? Hoeveel zijn er door Federgon doorgegeven aan de Afdeling Toezicht en Handhaving van het Departement WSE en hoeveel aan het Interfederaal Gelijkekansencentrum?

Uit onderzoek van het Minderhedenforum is gebleken dat in de dienstencheque-sector meer dan 40 percent positief antwoordt op een discriminerende vraag. Indien het systeem van de mysterycalls zou worden uitgebreid naar de dienstenchequesector, wat is dan nodig om ervoor te zorgen dat ook de dienstenchequeondernemingen van de social profit en de lokale besturen mee in die controles worden opgenomen?

2.2. Antwoorden

Paul Verschueren antwoordt dat de grote en kleine bedrijven in de drie waves op dezelfde manier zijn bevraagd. Grote bedrijven krijgen derhalve meer calls dan kleine. In de samenstelling van de totale groep is niets gewijzigd. In de mate dat het ledenbestand van Federgon verandert, wordt daarmee wel rekening gehouden en wordt door Möbius, het onderzoeksbureau dat de calls uitvoert, het staal eventueel aangepast.

Het onderzoek wordt gevoerd op het niveau van de uitzendbedrijven. Het zou niet verstandig zijn om op het niveau van de agentschappen te opereren omdat er nogal een groot verloop is. De samenstelling van een agentschap verandert nogal eens. Federgon gaat ervan uit dat het bedrijf verantwoordelijk is voor het gevoerde beleid en voor wat er op het terrein gebeurt en dus voor het gedrag van de consultants. Het staal bestaat dus wel uit dezelfde bedrijven, maar niet noodzakelijk dezelfde agentschappen.

Voor de praktische uitvoering van de calls zoekt Möbius contact met een aantal echte bedrijven, met een ondernemingsnummer, en dus met echte potentiële klanten. Zij worden mee betrokken in het controleverhaal. Hen wordt gevraagd om het ondernemingsnummer in het kader van de oefening ter beschikking te stellen. Het is immers een praktijk bij uitzendkantoren om bij een eerste vraag van klanten het ondernemingsnummer te vragen en enig onderzoek te voeren naar de soliditeit van het bedrijf. De calls worden dus heel waarheidsgetrouw opgezet en uitgevoerd.

De derde wave leidt ertoe dat intussen zestien bedrijven aan een actieplan werken. Dat is in de meeste gevallen al klaar en wordt geïmplementeerd. De actieplannen bevatten in een aantal gevallen een systeem van mysterycalls, zij het intern door het bedrijf gestuurd. Wat dus sectoraal werd georganiseerd, wordt door de bedrijven overgenomen. Ze werken daarvoor doorgaans met dezelfde partner samen. Bij de bedrijven met een actieplan blijkt het toch om één op twee te gaan die zelf een controlesysteem opzetten. Dat vindt Federgon een zeer positieve evolutie. Sommige bedrijven hebben als doel nultolerantie vooropgesteld en maken van mysterycalls een structurele praktijk, met een frequentie van één of twee jaar. Dat wisselt dan vaak af met de door Federgon georganiseerd calls.

Er wordt ook zwaar ingezet op de opleidingstrajecten en het creëren van bewustzijn. Discriminatie ligt niet altijd eenvoudig voor consultants en het is niet altijd duidelijk wanneer men in de fout gaat en wanneer niet. Systemen worden aangepast in de zin dat er invoerblokkeringen zijn als er mogelijk een fout wordt gemaakt door een consultant. Er worden bijvoorbeeld visuele prikkels gegene-

reerd op het scherm wanneer de consultant gegevens aan het invoeren is. De inzet op nultolerantie doet veel bewegen, verzekert de heer Verschueren.

Bij de derde golf verliest geen enkel bedrijf zijn kwaliteitslabel. Er zijn dus geen bedrijven die twee waves na elkaar 50 percent foute antwoorden gaven. Ook dat is een positieve vaststelling.

Er wordt in het onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen recente of oude leden. De steekproeven houden wel een verschil in, maar het staal van Federgon-leden is vrij stabiel: ongeveer 95 percent blijft intact.

Informatie delen en samenwerken met de inspectie gebeurt vooralsnog niet. De kans dat het in de toekomst wel gebeurt, is zo goed als onbestaande, meent de heer Verschueren. Het gaat om een vrij vergaand systeem van zelfregulering. Het kan niet de bedoeling zijn bedrijven af te schrikken omdat ze ervan uitgaan dat na een slechte test informatie aan de inspectie wordt doorgegeven. Het risico om lid te zijn van de federatie wordt dan te groot en het systeem komt in gevaar omdat Federgon leden zou verliezen. Na vijf jaar blijkt de uitzendsector overigens nog altijd de enige sector te zijn in België die een dergelijk systeem heeft ingevoerd. Binnen de arbeidsbemiddeling volgt ook niemand van de deelsectoren dit voorbeeld, in de publieke noch in de non-profitsector. Federgon voelt zich goed bij de methode en wil op de ingeslagen weg verdergaan.

Enkele commissieleden informeerden naar de mogelijkheden om het mysterycallingsysteem over te brengen naar andere deelsectoren en met name de dienstenchequesector. Er wordt over gepraat, ook in de commissie Dienstencheques van Federgon, maar het ligt moeilijk. De mechanismen zijn enigszins anders dan bij uitzendarbeid en de structuur van de sector is erg verschillend. Federgon vertegenwoordigt een derde van die markt, maar daarnaast is er de publieke en de non-profitsector.

De huidige discussie binnen Federgon gaat voornamelijk over een mogelijke organisatie van het systeem in de dienstenchequesector. Zijn er middelen beschikbaar en hoe kunnen die eventueel worden gegenereerd? En moet Federgon dat alleen doen of kan het op sectoraal niveau? Over die vragen is er vooralsnog geen overeenstemming.

Minister *Philippe Muyters* beaamt dat de situatie anders is voor de dienstenchequesector. Federgon is er een goede vertegenwoordiger voor de private sector, maar daarnaast zijn er de VVSG (voor de OCMW's), PWA's en de VVDG voor de publieke sector. De minister wil met de vier partners om de tafel gaan zitten om een vergelijkbare actie in de dienstenchequesector te bespreken, op basis van dezelfde filosofie. Daartoe is er al een eerste aanzet. Het voorbeeld is er, stelt de minister. Ook over de kostendeling en de methodologie moeten afspraken worden gemaakt. De mysterycalls alleen volstaan niet: erkenning, gedragscode, audit en dergelijke, moeten erin vervat zijn. Actieplannen bij negatieve beoordeling zijn ook een essentieel onderdeel van het proces.

De minister benadrukt dat er met alle betrokkenen een nieuwe afspraak is gemaakt voor overleg: het Minderhedenforum, de dienstenchequebedrijven en werknemersorganisaties. Hij hoopt op een engagement van alle belanghebbenden zodat er snel stappen vooruit kunnen worden gezet, ook in dienstenchequebedrijven.

Paul Verschueren stelt dat er voor een nuldoelstelling inzake discriminatie nog heel wat marge is in andere sectoren, zoals blijkt uit de resultaten van het Minderhedenforum. Het doel is in eerste instantie de in het kader van het Pact 2020 vooropgestelde werkzaamheidsgraad voor de doelgroep te halen. De

uitzendsector is koploper in het tewerkstellen van mensen met allochtone herkomst. Als intermediair bekleedt Federgon een veeleer speciale functie en de mysterycalls zijn een goede methodiek in dat kader. Wat er nodig is in al die andere sectoren die een grotere achterstand hebben, is nog de vraag. Het huidige beeld van de arbeidsmarkt wordt bepaald door alle rekruteringsprocessen en alles wat daarin goed en fout loopt. Er zijn cijfers beschikbaar, zoals die van de Herkomstmonitor die gebaseerd zijn op administratieve bestanden. Op basis van datamining kan volgens de heer Verschueren een positieve actie worden ondernomen. Dit vanuit de idee dat niet alles bewust gebeurt. Het is zaak de eigenaardigheden in de samenstelling van personeelsbestanden te bekijken en alles bespreekbaar te maken.

De uitzendsector komt op het einde van een keten, die veel vroeger begint en via onderwijs, welzijn, inburgering enzovoort loopt. De heer Verschueren hoopt dat de discussie een aanzet is tot een geïntegreerde aanpak en niet beperkt blijft tot de mysterycalls. Federgon blijft op de ingeslagen weg doorgaan, maar om de nuldoelstelling te halen, is er meer nodig in de ruimere samenleving.

Er was een vraag over de klachten bij de sectorale meldpunten. In eerste instantie is er de ombudsdienst. Daarnaast zijn er ook interne meldpunten in de bedrijven, die als eerste aanspreekpunt een sleutelpositie innemen. Er gebeurt geen systematische bevraging van de vragen en klachten die daar binnenlopen. Naar aanleiding van de discussie over mysterycalling werd wel navraag gedaan naar meldingen van en vragen over discriminatoire feiten. Het aantal wordt voor de sector geschat op 200.000. Het gaat dan niet alleen over herkomst maar ook over andere kenmerken. De reden waarom de uitzendsector het goed doet wat betreft jobs voor mensen van vreemde afkomst en ouderen, is volgens de spreker de focus op competenties. De uitzendsector gaat de facto daarvan uit. De spreker suggereert de commissieleden om een stage te lopen in een uitzendkantoor en zo de markt te leren kennen.

Sonja Claes heeft begrepen dat zestien bedrijven een actieplan uitwerken. Geen enkel bedrijf is het kwaliteitslabel verloren. Hoeveel percent maken die zestien organisaties uit van het totaal aantal bedrijven? Hoe zit het met de opvolging van de actieplannen? Die opvolging is volgens het lid cruciaal. Voor Federgon is het kwaliteitslabel de sleutel, maar wat kan dat voor andere sectoren zijn?

Paul Verschueren antwoordt dat niet mag worden onderschat wat het debat over de mysterycalls in de sector heeft veroorzaakt: enerzijds frustraties, maar anderzijds zeker ook het besef dat men zich niet kan veroorloven om fouten te maken. Dat besef is nu ingebakken in de sector. De bedrijven die in de fout gingen, worden gesommeerd. Daarbij laat men de opgenomen gesprekken horen. Spontaan gaan die bedrijven dan op zoek naar remediëringsacties, omdat ze ook weten dat er een volgende wave komt en dat verbetering noodzakelijk is. Er is derhalve een constante aandacht en dat houdt het punt bovenaan de prioriteitenlijst. Een internationaal bedrijf dat ter zake zwaar in de fout zou gaan en een veroordeling oploopt, heeft een serieus probleem, onderstreept de spreker. De impact van het beleid en de mysterycalls zijn dus niet te onderschatten.

Sonja Claes vindt de krantentitel 'Uitzendkantoren blijven discrimineren, maar minder' (De Standaard van 8 oktober 2015) een spijtig gekozen uitgangspunt. Ze vindt dat het geen recht doet aan de vele inspanningen die er gebeuren, zonder dat men over de resultaten al euforisch hoeft te doen. Het lid feliciteert dan ook Federgon.

Yasmine Kherbache begrijpt uit het antwoord dat een bedrijf er niet licht over gaat wanneer het wordt aangesproken over een gemaakte fout. Eerder hebben een aantal incidenten bij de kantoren een kantelmoment gegenereerd. Dat was

twee legislaturen geleden. Toen heeft Federgon de intentie geuit aan het probleem te werken en met mysterycalls te starten. Intussen streeft de federatie met de sector naar een consequente aanpak. De sterkte van de mysterycalls is dat ze een spiegel voorhouden, dat bedrijven inzien waar het fout gaat en dat er gevolgen aan worden gekoppeld.

Mevrouw Kherbache vraagt of met de 50 percentfoutmarge voor bedrijven de recidive van de bevroagde agentschappen wordt bedoeld. Het zijn immers niet steeds dezelfde agentschappen die worden bevroagd.

Paul Verschueren legt uit dat ongeveer om de twee jaar een nieuw onderzoek gebeurt. Er is teveel mobiliteit in het agentschappennetwerk en de agentschappen zelf om telkens dezelfde agentschappen en consulenten te bevroagen. Dat zou betekenen dat men van een voorgaande wave nog slechts 40 tot 50 percent van de agentschappen en personen contacteert. Het onderzoek verloopt op het niveau van de bedrijven. Een goede steekproef van de agentschappen van een bedrijf moet een beeld schetsen van wat er structureel verkeerd loopt en hoe het bedrijfsbeleid moet veranderen om te voorkomen dat het bij een volgende controle weer fout gaat.

Yasmine Kherbache stelt dat discriminatie in het algemeen te bestrijden is. De Discriminatiwet raakt aan de openbare orde. Federgon meent dat het gevaarlijk is om met de inspecties samen te werken, omdat dit tot ledenverlies kan leiden. De overheid heeft echter de verplichting om aan degelijke handhaving te doen. Dat kan via vaststellingen met de gehanteerde methodologie om dan tot een actieplan te komen. Maar dat moet ook van de overheid uitgaan. Het lijkt zinvol om de goede praktijk van Federgon te integreren in het handhavingsbeleid van de overheid, vooral ook omdat niet alle sectoren door Federgon worden vertegenwoordigd.

Minister *Philippe Muyters* oppert dat zijn beleid sinds 2011 in overleg met de sector wordt gevoerd en gericht is op een responsabilisering van de sector. Parallel daarmee bestaat er ook nog een controlebeleid dat door de Vlaamse inspectiedienst samen met federale diensten wordt gevoerd. In veel gevallen gaat het om algemene controles waarin discriminatie wordt meegenomen, maar er zijn ook specifieke controles. In het geval van de uitzendsector neemt Federgon de leiding, zorgt voor zelfregulering, sensibilisering en remediëring, dit in afspraak met de minister. Los daarvan neemt de minister ook zijn controletaken waar.

Yasmine Kherbache bevestigt dat er controle door de inspectiediensten gebeurt. Het jaarverslag van de Afdeling Toezicht en Handhaving leert evenwel dat er in 2014 63 inspecties inzake discriminaties werden uitgevoerd. In 2013 waren er 34. Dat behelst slechts een heel klein deel van de 2400 inspecties die worden verricht. Het resultaat is dat twee pv's van waarschuwing en vier van inlichting werden opgesteld. Het jaarverslag geeft volgens het lid ook aan dat het kader en instrumentarium eerder beperkt zijn en ingrijpen niet eenvoudig is wegens het moeilijk te detecteren karakter van discriminatie. De mysterycalls van Federgon zijn dan een beter vaststellingsinstrument. Ze geven een beter beeld van de realiteit, waardoor ingrijpen gemakkelijker wordt. Dit ingrijpen veronderstelt inderdaad een stappenplan waarbij naar een omslag in het bedrijf wordt gestreefd.

De overheid heeft volgens het lid met haar handhavingsbeleid een rol te spelen en daarbij kan de werkmethode van Federgon als voorbeeld dienen.

Jan Hofkens stelt dat de oefening van Federgon aantoont dat een gedragen beleid in de preventieve fase werkt. Een derde minder reactie op discriminerende

vragen vindt hij een spectaculair resultaat. Mevrouw Kherbache blijft maar aandringen op repressief overheidsoptreden, maar een dergelijke beteugelende aanpak druist volgens de heer Hofkens in tegen het streven naar een verhoging van de werkzaamheidsgraad via een gezamenlijke inspanning.

De dienstenchequesector is pas sinds een jaar een Vlaamse bevoegdheid. De federale minister van Werk is er in het verleden nooit in geslaagd om in die sector een initiatief te nemen of een zelfregulerend systeem in het leven te roepen. Minister Muyters doet nu wel een poging en het lid juicht dat toe.

Imade Annouri benadrukt dat Groen achter zelfregulering staat. Federgon kan resultaten voorleggen en dat is positief. Tegelijk geeft de heer Verschuere duidelijk aan dat er limieten aan zelfregulering zijn wanneer het gaat over samenwerken met de overheid, transparantie van de methode enzovoort. De conclusie is voor het lid dat de overheid verantwoordelijkheid moet opnemen, via sensibilisering, door een kader uit te werken voor zelfregulering maar ook door de waakhond te zijn die ervoor zorgt dat er effectief sancties volgen waar de wet wordt overtreden. De overheid moet optreden waar de grenzen van de zelfregulering worden bereikt.

Axel RONSE,
voorzitter

Imade ANNOURI,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

cao	collectieve arbeidsovereenkomst
EU	Europese Unie
Federgon	Federatie van Partners voor Werk
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
pv	proces-verbaal
PWA	plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
VVDG	Vereniging van private diensten voor gezinszorg
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
WSE	Werk en Sociale Economie