

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 57

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

datum: 15 november 2018

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Dienstenchequebedrijven - Evaluatie afschaffing 60%-regel

Op 6 maart 2015 werd de verplichting om minstens 60% van de aanwervingen bij dienstencheque-ondernemingen te halen bij uitkeringsgerechtigde werklozen of leefloners afgeschaft. Om de instroom van laaggeschoolde en langdurig werklozen te verzekeren, werd in een afsprakenkader voorzien tussen de Vlaamse minister van Werk en de werkgeversorganisaties.

Recent kwam er een evaluatie over de afschaffing van de 60%-maatregel voor de jaren 2016-2017, opgemaakt door het departement Werk en Sociale Economie (WSE). Daaruit kwamen verschillende conclusies naar voren:

- het dienstenchequestelsel is een sterk activerende maatregel;
- het dienstenchequestelsel activeert een grote groep van 'inactieven';
- het bestaan van de 60%-norm was geen garantie dat de overgrote meerderheid uit een uitkeringssituatie instroomde in het dienstenchequestelsel;
- de afschaffing van de 60%-regel wordt positief onthaald door de dienstenchequesector, omdat het leidt tot een betere matching tussen vraag en aanbod;
- het dienstenchequestelsel blijkt ook een opstap te zijn naar verdere tewerkstellingskansen;
- het aantal uitkeringsgerechtigden (excl. pensioenen) nà participatie in het dienstenchequestelsel is in absolute aantallen gedaald, maar de kans om afhankelijk te worden van een uitkering nadat men een dienstenchequejob heeft uitgevoerd, is licht toegenomen.

Het succes van de dienstencheques bleek recent ook nog uit het jaarrapport 2016 van de dienstenchequesector. In verschillende lagen van de bevolking wordt er gebruik van gemaakt. In totaal werden er in 2016 maar liefst 81,8 miljoen dienstencheques aangekocht. Daarmee blijft het systeem groeien (met 3,8%) maar minder sterk dan de jaren voordien, waar men groeicijfers van 10% optekende.

Het grootste probleem blijft de structurele toeleidingsproblematiek van werkzoekenden naar de sector van dienstencheques. Dit wordt dan nogmaals versterkt door de huidige arbeidskrapte. Ook het jaarrapport 2016 benadrukt dit: de verschillende dienstencheque-ondernemingen strijden voor de schaarse poetshulpen die beschikbaar zijn. Er komen meer en meer vacatures open te staan, deels ook door de grote vraag van de consumenten. Daarnaast zou de functie ook kampen met haar imago. Om hieraan te werken, stelt het departement in de evaluatie de volgende aanbevelingen voor:

- een kwaliteitsvolle screening om de geschikte en effectief beschikbare arbeidsreserve te detecteren, zowel bij geregistreerde werkzoekenden als bij de groep van inactieven (met voor de laatsten de vraag hoe ze optimaal te bereiken);
 - het opdrijven van het aantal opleidingen volgens de behoeften van werkzoekenden en startende werkenden (technische, taal- en soft-skillsopleidingen met bijzondere aandacht voor zelfsturing en attitudes);
 - het verder uitbouwen van mobiele opleidingen, met gesimuleerde opleidingsvloeren, waarbij de cursisten de noodzakelijke vaardigheden kunnen verwerven in een praktijkomgeving;
 - het verder onderzoeken en ontginnen van formules van reëel werkplekleren op de werkvloer bij de klant (coaching van stagiairs);
 - een consequente uitvoering van het opvolgings- en sanctiebeleid binnen het kader van een Actieplan Actief en Consequent Bemiddelen, als sluitstuk van activering. Dat het aantal sollicitatieopdrachten per vacature niet toeneemt terwijl de invulling van vacatures steeds moeilijker wordt, is opmerkelijk. Na een kwalitatieve toeleiding (screening, opleidingen en begeleiding), kan een werkzoekende gesanctioneerd worden als hij niet ingaat op dit aanbod;
 - het verder uitvoeren van de engagementen waartoe de sector zich heeft verbonden in het kader van de sectorconvenant: de inspanningen rond instroom én retentiebeleid, competentieontwikkeling, werkbaar werk en evenredige arbeidsparticipatie en diversiteit.
1. Hoeveel voltijdsequivalenten (vte) werden in 2015, 2016, 2017 en tot nu in 2018 tewerkgesteld via dienstencheques? Graag totaalaantal vte en opdeling naar soort huishoudelijke hulp, provincie, gender, leeftijd, nationaliteit, scholingsniveau.
 2. Hoeveel dienstenchequemedewerkers uit deelvraag 1 werken voltijds of deeltijds in het dienstenchequesysteem in 2015, 2016, 2017 en tot nu in 2018?
 3. Zijn er ook dienstenchequemedewerkers die hun dienstenchequewerk combineren met een andere job? Zo ja, kan de minister hierover cijfers geven?
 4. Zijn er dienstenchequemedewerkers die uitstromen naar een deeltijdse of voltijdse poetsjob (regulier zonder dienstencheques)? Zo ja, kan de minister hierover cijfers geven?
 5. Hoe denkt de minister over de profielen in het dienstenchequesysteem?
 6. Hoe staat de minister tegenover de conclusies uit de evaluatie van de afschaffing van de 60%-regel?
 7. Hoe zal de minister de geformuleerde aanbevelingen naar de toekomst meenemen? Op welke wijze zal hij met de verschillende stakeholders hier werk van maken?
 8. Op welke wijze wordt de structurele problematiek van de arbeidskrapte in de sector aangepakt?
 9. Op welke manier kan het imago van poetshulp verbeterd worden?

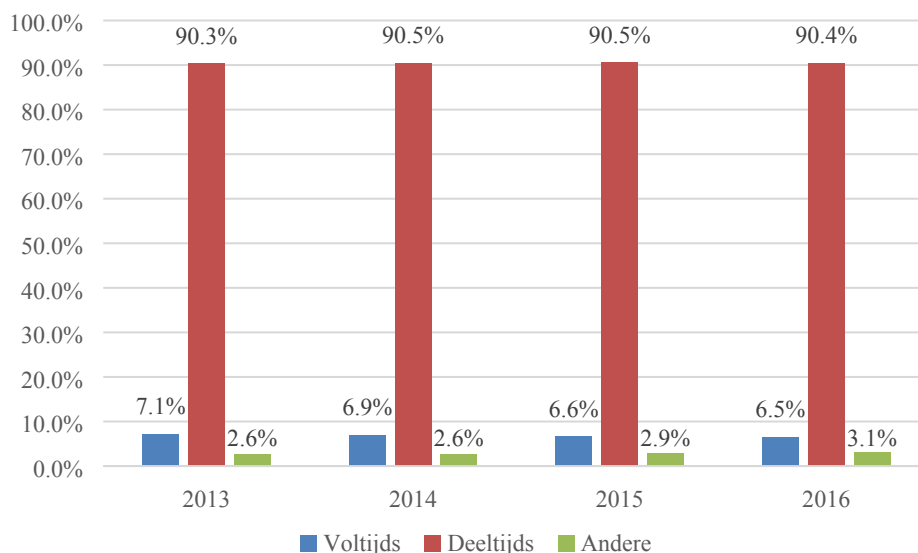
ANTWOORD

op vraag nr. 57 van 15 november 2018

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. Het Departement WSE kent momenteel het aantal gewerkte uren niet van een dienstencheque werknemer, wat nodig is om naar VTE om te rekenen. In de data-aanvraag voor cijfers 2017, die werd ingediend bij de KSZ (Kruispuntbank Sociale Zekerheid), werd het aantal gewerkte uren wel aangevraagd, zodat deze beschikbaar komen in de nabije toekomst.
2. Het aantal deeltijdse werknemers lag in de periode 2013-2016 op een stabiele 90%. Tot op vandaag beschikken we over cijfers tot en met 2016, aangeleverd door de KSZ. De data aanvraag voor gegevens 2017 is lopende bij de KSZ.

Grafiek: Dienstenchequewerknemers naar arbeidsstelsel (2013-2016)



Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

3. Er zijn momenteel geen gegevens beschikbaar over de cumul tussen een dienstencheque baan en een andere baan. Wettelijk is dit toegestaan. Er is geen enkele wettelijke bepaling die verbiedt dat één en dezelfde persoon een gewone arbeidsovereenkomst combineert met een arbeidsovereenkomst voor dienstencheques.
4. In het evaluatierapport afschaffing 60% norm werden er gegevens gepubliceerd over de uitstroom naar een reguliere baan vanuit de dienstenchequesector. We kennen evenwel niet het arbeidsstelsel (voltijds/deeltijds) in deze reguliere banen. De uitstroomcijfers dateren van 2014 en 2015. Recentere cijfers werden aangevraagd aan de KSZ.
In 2014 en 2015 verlieten respectievelijk 15,1% en 14,0% van de dienstenchequewerknemers de sector. Dit kwam overeen met resp. 12.415 en 11.890 werknemers. Iets minder dan de helft van de werknemers die de dienstencheque-sector verlaten, gaat ergens anders regulier aan het werk. Dit aandeel stijgt tussen 2014 en 2015 van 44% naar 47%. Wie niet elders aan het werk gaat, komt vaak

terecht in een werkloosheidsuitkering, het leefloon of in de arbeidsongeschiktheid. Ook ging 5% van de uitstromers met pensioen.

5. Als we naar de profielen kijken dan is iets minder dan de helft (42%) van vreemde origine in Vlaanderen. De sector trekt vrouwen aan (98%) en we weten uit onderzoek volgens de studie van Idea Consult (zie verder) dat de sector veel laaggeschoolden bereikt (42%). Eén van de doelstellingen van de dienstenchequesector is banen te creëren voor kansengroepen. Als we kijken naar het profiel van dienstenchequewerknemers én naar de omvang van het stelsel dan kunnen we niet anders dan concluderen dat de maatregel van dienstencheques een zeer groot aantal onder de kansengroepen bereikt. In 2016 activeerde het stelsel in Vlaanderen 15.436 personen. 57% daarvan had vooraf geen werk en was ofwel uitkeringsgerechtigd (23%) ofwel inactief (34%).
- 6-8. Het rapport "Evaluatie afschaffing 60% regel" is het resultaat van een evaluatieoefening waaraan mijn administratie, VDAB en alle werkgeversorganisaties (Federgon, VVDG, VVSG, Federatie Belgische textielverzorging voor de strijkwinkels en het Vlaams Platform PWA/PWA-Dienstencheque-ondernemingen) hebben meegewerkt conform het afsprakenkader dat tot stand kwam bij de afschaffing van de 60% regel. Het rapport werd ook besproken met de vakbonden.

Ik steun volledig de hoofdaanbeveling van het rapport "Evaluatie afschaffing 60% regel", die benadrukt dat het vergroten van de instroom, ook van jonge werkzoekenden, een groeiende prioriteit voor de dienstenchequesector moet worden in de strijd tegen de arbeidskrapte. De sector groeit nog steeds door een toenemende vraag van de gebruikers-gezinnen, maar daartegenover staat dat het aantal vacatures vandaag in de sector moeilijker ingevuld geraken en langer blijven openstaan. De afschaffing van de 60% regel heeft positief geleid tot een stijgende arbeidsreserve, die nodig is om de nog steeds stijgende vraag op te vangen. Potentiële werknemers die niet tot de uitkeringsgerechtigde werkzoekenden of leefloners behoorden konden ten tijde van de 60% regel veel moeilijker aan de slag in het stelsel dan vandaag. Het aantal inactieven uit de 'onzichtbare' arbeidsreserve die hun weg vinden naar het dienstenchequestelsel is dan ook gestegen van 27,4% in 2014 naar 33,6% in 2016.

Het versterkt inzetten op een kwalitatieve toeleiding van geschikte en effectief beschikbare arbeidsreserve is dan ook een belangrijke beleidsuitdaging waaraan alle stakeholders in het stelsel zullen meewerken. Om dit te realiseren zullen zij met vereende krachten de prioritaire beleidsaanbevelingen van het rapport volgen. Deze zijn:

- een kwaliteitsvolle screening om de geschikte en effectief beschikbare arbeidsreserve te detecteren, zowel bij geregistreerde werkzoekenden als bij de groep van inactieven
- het opdrijven van het aantal opleidingen, die inzetten op zowel technische-competenties maar ook op taal en soft-skills-opleidingen met bijzondere aandacht voor het versterken van zelfsturing en werkattitudes. We moeten hierbij ook het werkplekleren in deze sector stimuleren en verder uitbouwen, zodat werknemers de noodzakelijke vaardigheden kunnen verwerven in een praktijkomgeving. Mijn administratie heeft reeds een aanzet gegeven om in samenwerking met de sector een plan van aanpak hiervoor uit te werken.
- een verdere consequente uitvoering van het opvolgings- en sanctiebeleid binnen het kader van een Actieplan Actief en Consequent Bemiddelen, als sluitstuk van activering. Het aantal sollicitatieopdrachten per vacature dient verder te worden opgedreven. Na een kwalitatieve toeleiding (screening, opleidingen en begeleiding), kan immers een werkzoekende gesanctioneerd worden als hij niet ingaat op dit aanbod.

- Ik ondersteun ook ten volle de uitvoering van de engagementen waartoe de sector zich verder heeft verbonden in het kader van de sectorconvenant: de inspanningen rond instroom én retentiebeleid, competentieontwikkeling, werkbaar werk en evenredige arbeidsparticipatie en diversiteit.
9. Uit een recente studie "Werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector: Studie rond het welzijn van dienstenchequewerknemers" uitgevoerd door Idea Consult (Vormingsfonds Dienstencheques) (https://www.vormingdienstencheques.be/fileadmin/MEDIA/WEBSITE_NL/_Studie_Werkbaar_en_Wendbaar_werk_in_de_dienstenchequesector_NL_zonder_kruistabellen_1.pdf) blijkt enerzijds dat de dienstencheque job heeft af te rekenen met hoge werkvereisten, waardoor voor een aantal werknemers de job zwaar is en onhaalbaar zeker om tot aan het pensioen te blijven werken. Poetshulp is zwaar fysiek werk, het tempo ligt hoog en het aantal rusttijden tussen klanten is niet altijd voldoende. De specifieke werkomgeving maakt dat er weinig afwisseling of heroriënteringsmogelijkheden bestaan. Ook is het eenzaam werk in een thuisomgeving zonder directe collega's op de werkvloer. De job vereist ook een flexibele opstelling in steeds wijzigende huishoudsettings (andere werkruimtes,, producten/materialen) en een aanpassing aan "verschillende verwachtingen" en verkeisen van de klant-gebruiker. Dit doet ons besluiten dat poetsen bij mensen thuis wel degelijk veel competenties vergt en niet kan gedaan worden door alle laaggeschoolden (nood aan technische- en taalcompetenties, tal van soft skills zoals zelf het werk kunnen organiseren, mondigheid tegenover de gebruiker, etc.).

Maar anderzijds toont de studie dat de huishoudhulpers een hoge tevredenheidsgraad hebben (89% is positief over de job) omdat de job hen een grote autonomie schenkt (zelf het werk kunnen organiseren), deeltijdse werkuren mogelijk maakt en er een goede vertrouwensrelatie met de gebruiker wordt opgebouwd.

Veel dienstenchequebedrijven zetten ook in op het welzijn en de tevredenheid van hun werknemers, wat het imago van poetshulp kan verbeteren. Ik moet opmerken dat welzijn op het werk een federale materie is. Vanuit de Vlaamse overheid voeren we wel een sensibiliserend beleid waarbij we de sector aanmoedigen om in te zetten op een preventief welzijnsbeleid voor de werknemers om zo de kwaliteit van hun tewerkstelling te verhogen. Een voorbeeld hiervan is de gemeenschappelijke campagne die de sector samen met VDAB in een recent verleden heeft gevoerd onder de slogan "de dankbaarste job" <https://dedankbaarstejob.be>. De sectorconvenanten en het Opleidingsfonds dienstencheques zijn ook goede voorbeelden. De sociale partners hebben in de vorige convenantperiode een sectoraal akkoord gesloten waarin ze een overeenkomst hebben bereikt over de invoering van een "Werkbaarheidsfonds". Ook in de huidige convenant voor de periode 2018-2019 zijn acties opgenomen die de sector zal ondernemen in het kader van werkbaar werk. Zo zullen ze onder meer werk maken van coaching van huishoudhulpers, werken aan welzijn, sensibilisering en opleiding van actoren van de dienstencheque-onderneming,...

Tenslotte kent het opleidingsfonds dienstencheques jaarlijks een opleidingsbudget toe aan erkende dienstencheque-ondernemingen. Die kunnen dat bedrag ontvangen indien ze goedgekeurde opleidingen organiseren voor hun werknemers. Verschillende van die opleidingen zijn gericht op ergonomie op de werkplek en mentale weerbaarheid van de werknemer, wat het algemene welzijn van de werknemers moet verhogen.