

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 625

van **TOM ONGENA**

datum: 11 juni 2020

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Poetshulpen dienstenchequesector - Onderzoek naar discriminatie - Opleidingen

De KU Leuven heeft een onderzoek gedaan naar discriminatie bij poetshulpen in en rond Brussel. Daaruit blijkt dat mensen die hulp in het huishouden zoeken expliciet vragen naar iemand die hun taal spreekt of zich kan uitdrukken in een andere taal die ze begrijpen. Heel wat mensen die in de dienstenchequesector werken, hebben buitenlandse roots en spreken geen of niet voldoende Nederlands. Daardoor grijpen ze vaak naast een job.

De onderzoekers gaven fictieve namen aan huishoudhulpen. Zo waren er Nederlands en Frans klinkende namen, Poolse namen omdat veel poetshulpen Pools zijn en ook Marokkaanse en Arabische namen. De personen met uitgesproken Arabisch of Noord-Afrikaans klinkende namen werden opvallend vaak geweerd door gezinnen. Dat fenomeen komt wel meer voor in andere onderzoeken en in andere westerse landen. Professor Adriaenssens verklaart het door negatieve beeldvorming, vooroordelen en een afwijzende houding ten opzichte van minderheidsgroepen.

De dienstenchequesector kent net als de uitzendsector inmiddels wel het systeem van mystery calls. Dat maakt deel uit van een bredere sectorale strategie om discriminatie tegen te gaan. De resultaten daarvan zijn hoopgevend, zelfs in die mate dat de vorige golf mystery calls aantoonde dat er meer inbreuken waren tegen het criterium leeftijd dan ethnische afkomst, maar het thema blijft een werkpunt.

Ook vorming blijft een werkpunt in de sector. In de eerste plaats taalkennis, maar ook meer professionele opleidingen. Evenwel verneem ik uit de sector dat poetshulpen geregeld ook opleidingen weigeren. De redenen zijn vaak niet principieel maar praktisch van aard, meer bepaald omwille van mobiliteitsproblemen.

1. Hoe groot is het aandeel van mensen met een niet-EU-migratieachtergrond bij de poetshulpen in het stelsel van dienstencheques?
2. Hoeveel van deze poetshulpen hebben een Maghrebijnse achtergrond?
3. Hoe is dat aandeel poetshulpen met een niet-EU-achtergrond geëvolueerd in de periode 2015-2019?
4. Welke conclusies trekt de minister uit de bevindingen van het onderzoek van de KU Leuven over discriminatie bij poetshulpen?
5. Welke bijsturingen zijn er volgens de minister noodzakelijk in het volgende sectorconvenant binnen de dienstenchequesector?

6.
 - a) Heeft de minister al zicht op de volgende golf van mystery calls die de sector doorvoert?
 - b) Wanneer worden daarvan de resultaten verwacht?
7. Graag kreeg ik een overzicht van het aantal opleidingen dat poetshulpen hebben gevolgd in de periode 2015-2019, die werden georganiseerd vanuit het sectorfonds. Cijfers graag per jaar en daarbinnen opgesplitst naar het type opleiding.
8. Hoeveel anderstalige poetshulpen die het Nederlands niet of onvoldoende machtig waren, kregen een taalopleiding vanuit het sectorfonds, resp. vanuit VDAB? Ook hier cijfers graag voor de periode 2015-2019 per jaar.
9.
 - a) Is er binnen de sector sprake van regelmatige weigeringen van poetshulpen om aangeboden opleidingen te volgen?
 - b) Hoe groot is het aandeel weigeringen ten opzichte van het aantal aangeboden opleidingen?
 - c) Is er bij de poetshulpen die opleidingen weigeren een verschil merkbaar inzake afkomst, leeftijd en gezinssituatie?
 - d) Wat zijn de meest ingeroepen motieven om te weigeren?
 - e) Heeft men aan werkgeverszijde instrumenten ter beschikking om poetshulpen die opleidingen weigeren alsnog aan te sporen om de aangeboden opleiding te volgen?
 - f) Op welke manier probeert men te verhelpen aan dergelijke weigeringen?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 625 van 11 juni 2020

van **TOM ONGENA**

- 1-3. De gegevens die we hierover in Vlaanderen ter beschikking hebben, zijn terug te vinden in het jaarverslag. Voor de overige gegevens verwijs ik door naar de Kruispuntdatabank van de Sociale zekerheid
4. Samen met de sector en de werkgeversorganisaties zet ik in op de bestrijding van discriminatie. Dit beleid werd door mijn voorganger opgestart. Zo werden engagementen opgenomen in het sectorconvenant 2018-2019-2020, en startten de werkgeversorganisaties een project mystery calls binnen een ruimer actieplan dat de werkgeversorganisaties op 17 maart 2017 met de toenmalige minister bevoegd voor werk afsloten. Ik wil met alle sectoren een versnelling hoger schakelen op het vlak van het bestrijden van racisme en discriminatie, de zelfregulering uitgewerkt door de werkgeversorganisaties van de dienstenchequesector is hierin een goed voorbeeld. Daarnaast wil ik een onafhankelijk en academisch monitoringsysteem uitwerken op basis waarvan de sectoren een nulmeting kunnen uitvoeren (zie vraag 5). Daarnaast wil ik via een sensibiliseringscampagne het bewustzijn vergroten, bij werkgevers en werkvloeren, maar ook bij klanten-gebruikers.
5. In het najaar van 2020 wordt een nieuw sectorconvenant onderhandeld met de dienstenchequesector. Dit sectorconvenant zal lopen van 1 januari 2021 tot 31 december 2022. De sector zal in dit sectorconvenant een versnelling hoger schakelen op vlak van het bestrijden van racisme en discriminatie, maar kan daarvoor voortbouwen op het fundament dat gelegd werd in de aflopende convenantperiode. In de periode 2018 – 2019 (-2020) zette de sector in op een flankerende (diversiteits)aanpak ten aanzien van de mystery calls via het aanbieden van opleidingen m.b.t. de antidiscriminatiewetgeving, het verspreiden van een diversiteitsbrochure, het meewerken aan een intersectorale handleiding rond non-discriminatie, ...

Naar aanleiding van de resolutie van 10 juni 2020 responsabiliseren we sectoren om het bestrijden van racisme en discriminatie op te nemen als verplicht onderdeel in elk sectorconvenant. Elke sector zal hieromtrent een resultaatsverbintenis voor 2021 en 2022 moeten opnemen. Naast de uitvoering van een nulmeting (resultaatsverbintenis 2021) waarbij de sector discriminatie in kaart brengt, verwachten we dat ze sensibiliserende en ondersteunende acties voor de ondernemingen en hun werkvloeren in de sector, inspelend op het resultaat van de nulmeting opnemen (resultaatsverbintenis 2022).

Sectoren zullen hierop extra ondersteund worden door hen via een sectorfoto beschikbaar cijfermateriaal aan te reiken in verband met diversiteit en discriminatie, door hen een monitoringsmethodiek ter beschikking te stellen via dewelke ze een nulmeting in de sector kunnen uitvoeren en door hen (financieel) te ondersteunen bij de uitvoering van de nulmeting en de uitrol van (extra) sensibiliserende en ondersteunende acties. Daarnaast voorzien we in de aanstelling van een intersectorale adviseur op de thematiek non-discriminatie en diversiteit die kennisdeling en ervaringsuitwisseling tussen sectoren faciliteert, leerrijke praktijken verzamelt en

deelt, zorg draagt voor gezamenlijke expertise-opbouw, optreedt als coach van sectoren bij vragen en intersectorale samenwerking stimuleert.

Ook het werk maken van levenslang leren blijft een belangrijk thema in de nieuwe generatie sectorconvenants waarop ook de dienstenchequesector zal blijven inzetten. Binnen deze thematiek kan bijvoorbeeld ingezet worden op competentieversterking op vlak van Nederlands als tweede taal.

6. Ik plan op korte termijn een gesprek met de sector van de dienstenchequesector om te bekijken hoe en wanneer de werkgeversorganisaties de volgende golf van mystery calls kunnen organiseren.
7. De organisatie van opleidingen voor poetshulpen gebeurt vandaag via drie kanalen: de sector via het Vormingsfonds van PC 322.01 (VORMDC), het OFDC en VDAB. In onderstaand antwoord gaan we vooral in op de opleidingen, die VORMDC organiseert.

Het Vormingsfonds van PC 322.01 heeft cijfers ter beschikking gesteld over opleidingen van startende huishoudhulpen in uitvoering van CAO van 01/09/2014, waarvoor de bedrijven loonsubsidies hebben aangevraagd bij het sectorfonds. Deze opleidingen omvat 9 u bestaande uit 3 opleidingen gedurende ca. 3 uren opleiding (het minimaal aantal uren dat in CAO van 01/09/2014 wordt opgelegd). Opleidingen die bedrijven volledig uit eigen portefeuille betalen zijn hierin niet vervat, alsook de opleidingen met tussenkomsten vanuit het regionaal opleidingsfonds (OFDC) zitten niet in deze cijfers. Dit wil zeggen dat de aantallen in tabellen 1 en 2 een onderschatting zijn van de werkelijke inspanningen op het terrein.

In tabel 1 wordt het aantal startende huishoudhulpen gegeven met een opleiding, die voor de eerste maal beginnen te werken in PC 322.01. VORMDC is een nationaal georganiseerd paritair comité en heeft geen cijfers opgedeeld naar woonplaats van de werknemers die een opleiding volgen. In tabel 1 geeft enige indicatie door een opdeling te maken naar de taal van de huishoudhulp. Deze cijfers zijn gebaseerd op de taalverhoudingen in tabel 2, waar het cumulatief aantal cursisten wordt gegeven voor de periode 2015-2019. De aantallen stegen tussen 2015 en 2016 om in 2017 en 2018 te stabiliseren.

Tabel 1 Aantal startende dienstenchequewerknemers met een opleiding, unieke personen, België 2015-2018

	België	raming aantal Nederlandstalige huishoudhulpen
2015	7968	5466
2016	10809	7415
2017	9296	6377
2018	9303	6382

Bron: VORMDC

**Onder "opgeleide persoon" moet in ruime zin worden verstaan, elke persoon die in de loop van het beschouwde jaar een opleiding heeft aangevat in het kader van een opleidingsmaatregel van de sector. Het betreft bijvoorbeeld:*

- *de personen die een opleiding in een sectoraal vormingscentrum hebben gevolgd;*
- *de personen die een opleiding in een onderneming of bij een externe opleidingsinstantie hebben gevolgd maar met financiële steun van de sector (bv. sectorale steun voor der werkgever en/of de werknemer).*

In tabel 2 wordt eveneens het aantal starters gegeven met een opleiding cumulatief voor de periode 2015-2019, voor België naar type van gevolgde opleiding. Een cursist wordt meerdere malen geteld wanneer zij/hij een opleiding volgt (zie supra zo worden er 3 soorten opleiding gevolgd per cursist). Er zijn geen regionale cijfers beschikbaar, wel aantallen naar taal. Cumulatief over de periode 2015-2019 gaat het over 122.566 Nederlandstalige cursisten. Opleidingen van Nederlandstalige

dienstenchequewerknemers vinden we vooral bij “producten en materialenkennis” (33.676) en rond softskills zoals klantgericht werken (25.306) en werkorganisatie bij de klant (25.154). Opleidingen Strijken en preventie komt minder voor.

Tabel 2: Aantal startende cursisten volgens taal, België, cumulatieve aantallen voor de periode 2015-2019

Thema	Frans	Nederlands	totaal	NL in % van alle opleidingen
Ergonomie	3689	14644	18333	79,9%
Huishoudelijk strijken	8125	10012	18137	55,2%
Klantgericht werken	11504	25306	36810	68,7%
Preventie en Veiligheid	7486	13774	21260	64,8%
Producten- en Materialenkennis	6774	33676	40450	83,3%
Werkorganisatie bij de klant	18514	25154	43668	57,6%
Eindtotaal	56092	122566	178658	68,6%

Bron: VORMDC

Opleidingen voor zittende werknemers (ihkv retentie) werden door de sector maar structureel opgestart in 2019 in het kader van het Werkbaarheidsfonds, een sectoraal fonds ingebed bij VORMDC. De cijfers voor het eerst werkingsjaar 2019 zijn nog niet volledig en moeten nog vrijgegeven worden door het Paritair comité. Het Werkbaarheidsfonds organiseert deze opleidingen en financiert de opleidingskost, terwijl het OFDC de loonkost financiert van de zittende werknemers in opleiding. Het OFDC financiert traditioneel en tot op zeker hoogte ook de loonkost van andere opleidingen voor zittende werknemers (er kunnen starters aan deelnemen, maar die hun loonkost wordt door VORMDC betaald). Het sectorfonds organiseert deze opleidingen (zoeken thema's, opleiders, zalen, regelen de inschrijvingen, zorgen voor uitnodigingen). Wanneer bedrijven de middelen van het OFDC uitgeput hebben, dan zullen zij de opleiding uit eigen middelen betalen. Voor cijfers uit het OFDC verwijzen we u door naar het Jaarverslag 2019 op de website

<https://www.vlaanderen.be/formulieren-en-statistieken-vlaamse-dienstencheques/evaluatierapporten-en-publicaties-dienstencheques>

Er vinden ook een aantal opleidingen voor dienstencheque werknemers plaats **door VDAB** op vraag van de werkgever. Een overzicht hiervan vindt u in tabel 3.

Tabel 3: VDAB WN Opleidingen DC-werknemers op vraag van werkgever 2015-2019

	2019	2018	2017	2016	2015
503033: Strijken voor beginners	17	43	175	7	36
503034: Strijken voor gevorderden	24	67	86	134	192
200163: Strijktechnieken voor dienstenchequeswerknemers strijkcentrales 2x4u	0	0	2	1	0
200140: Medewerker strijkafdeling industriële wasserij	11	0	6	0	19
xxxxxx particulieren	0	0	0	0	10
503003: Huishoudelijk hulp	11	29	68	49	88
503030: Ergonomisch schoonmaken	32	54	83	85	71
503031: Productkennis en veilig gebruik	87	144	150	205	200

503035: Werkorganisatie	68	103	158	171	189
503036: Interieuronderhoud	20	50	110	16	69
503037: Sanitair onderhoud	57	92	177	13	177
503039: Onderhoud van verschillende vloeren	87	107	101	124	118
503002: Schoonmaken bij mensen thuis	3	3	2	0	0
503038: Reinigen van verticale oppervlakten	9	59	27	0	47
Totaal	426	751	1.145	805	1.216

8. Er is geen opleidingsaanbod inzake taal voorzien binnen het Vormingsfonds van PC 322.01. Binnen het Vormingsfonds werd wel een T.O.P (Taal Ondersteunende Planner) ontwikkeld om laagtalige of anderstalige huishoudhulpen in staat te stellen te communiceren met hun klanten. Daarvan zijn reeds een 7000 exemplaren in omloop.
<https://vorm-dc.be/tools/taal-ondersteunende-planner/>

Heel wat werkende poetshulpen hebben voorafgaand aan de tewerkstelling een intensieve taalondersteuning doorlopen via hun traject bij VDAB en/of partners. In functie van het klantenprofiel wordt een passende ondersteuningsvorm aangeboden tijdens het opleidingstraject. Dat kan een korte/lange vooropleiding Nederlands zijn gericht op de schoonmaaksector. Daarop volgt een geïntegreerde technische opleiding met ondersteuning Nederlands op de opleidingsvloer. Cursisten kunnen tenslotte ook ondersteund worden door een NT2-instructeur gedurende hun stageperiode. VDAB werkt op maat en streeft naar inclusie. Anderstalige klanten met onvoldoende kennis van het Nederlands worden op deze manier maximaal talig voorbereid op de realiteit van de werkvloer. Bijkomend zet VDAB, op vraag van bedrijven, in op maatwerk. Deze projecten worden volledig in functie van het bedrijf uitgewerkt en sluiten hierdoor nauw aan bij de werkvloer.

VDAB voorziet voor startende werknemers een gratis aanbod job- en taalcoaching via de partners van de werkplekarchitecten binnen het kader van de VIA-subsidiëring en in 2020 ook binnen een aparte éénmalige subsidie job- en taalcoaching specifiek voor de dienstenchequebedrijven. Binnen deze subsidiëring zijn voor 2020 enkel voor PC 322.01 1572 subsidiabele eenheden voorzien waar de werkgever voor een startende dienstenchequewerknemer bij de partners van de werkplekarchitecten een jobcoaching, taalcoaching of combinatie van beide kan aanvragen (budget voor ca. een 1000 tal personen).

9. Er is geen informatie beschikbaar over weigeringen van poetshulpen om aangeboden opleidingen te volgen, noch bij VORMDC, noch bij VDAB. Zo geldt voor de werknemersopleidingen van VDAB, waarvoor ingeschreven wordt op vraag van de werkgever, dat VDAB geen informatie heeft over de individuele werknemer, en dus ook niet over een eventuele weigering of redenen van afwezigheid op de opleidingen door de werknemer.