Vlaamse Regering

Sectorconvenant 2018-2019 afgesloten tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners van de sector voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren (PsC 322.01)

Tussen de Vlaamse Regering, hierbij vertegenwoordigd door:

Mevrouw Hilde Crevits, Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Onderwijs;

De heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport;

en de sociale partners van de sector Dienstencheques,

met als vertegenwoordigers voor de werkgevers:

De heer Herwig Muyldermans, Algemeen directeur Federgon

De heer Karel Hubau, Bestuurder Vlaams Platform Pwa

met als vertegenwoordigers voor de werknemers:

De heer Issam Benali, Federaal secretaris ABVV;

Mevrouw Pia Stalpaert, Voorzitter ACV Voeding & diensten

De heer Tommy Jonckheere, Nationaal Sectoraal verantwoordelijke ACLVB

Wordt overeengekomen wat volgt

Verbintenissen van de Vlaamse Regering

Artikel 1. De Vlaamse Regering verbindt er zich toe in het kader van voorliggende overeenkomst tijdens de periode van **1 januari 2018 tot en met 31 december 2019** een maximale toelage van **294,000 EUR** uit te betalen aan **Fonds voor bestaanszekerheid voor de vorming voor de erkende ondernemingen die buurt- en baandiensten leveren, Site Tour & Taxis – Havenlaan 86C bus 302 te 1000 Brussel (ondernemingsnummer: 0812.078.456 – bankrekeningnummer: BE18363048735365) ter** financiering van 3 **VTE sectorconsulenten.**

Artikel 2. De Vlaamse Regering stimuleert en ondersteunt de uitvoering van voorliggende overeenkomst, door:

1. het organiseren van ad hoc- overleg met de sociale partners, op vraag van de sectoren;
2. het organiseren van klankbordvergaderingen waarbij knelpunten worden besproken en desgevallend beleidsaanbevelingen kunnen worden geformuleerd, op vraag van de sectoren;
3. het organiseren van intervisiemomenten met vertegenwoordigers van de sector, die fungeren als doorgeefluik van informatie.

Verbintenissen van de sector

Artikel 3. De sector voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren verbindt zich ertoe om, op basis van het door de VESOC-partners goedgekeurde, inhoudelijke kader voor de sectorconvenants 2018-2019, een sectorale **visie** te ontwikkelen en vanuit deze visie **prioriteiten** te bepalen en er doelgerichte **acties** aan te koppelen. De sectorspecifieke maatregelen geformuleerd in dit convenant zijn verbintenissen die betrekking hebben op het ondersteunen en uitvoeren van:

- de afstemming tussen onderwijs en de arbeidsmarkt;
- een competentiebeleid, waaronder leven lang leren;
- het beleid van evenredige arbeidsdeelname en diversiteit, vermeld in het decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt.

Artikel 4. De sector verbindt er zich toe de werkingssubsidie uitsluitend aan te wenden ter uitvoering van deze sectorspecifieke maatregelen. Hiertoe worden effectief 3 VTE-sectorconsulenten ingezet. Zij zijn tewerkgesteld in een paritair beheerde organisatie en werken onder paritair toezicht. Ze zijn belast met het geheel van coördinerende, rapporterende en ondersteunende taken ter uitvoering van het sectorconvenant.

De loon- en werkingskosten van deze sectorconsulenten komen in aanmerking als subsidiabele kosten voor zover zij betrekking hebben op de uitvoering van deze sectorspecifieke maatregelen en voor zover ze uitgevoerd worden binnen de looptijd van het sectorconvenant. Bij ziekte of ongeval van de sectorconsulent komt de periode van arbeidsongeschiktheid die door het gewaarborgd loon wordt vergoed in aanmerking voor de subsidie. De subsidie wordt in mindering gebracht wanneer de werkgever de afwezige sectorconsulent niet vervangt na afloop van de periode die is gedekt door het gewaarborgde loon. Periodes van tijdskrediet, loopbaanonderbreking of moederschapsverlof komen niet in aanmerking voor financiering, tenzij wordt aangetoond dat de functie van de sectorconsulent(e) tijdelijk tijdens zijn of haar afwezigheid door een vervang(st)er afdoende wordt uitgeoefend.

De maximale werkingssubsidie wordt toegekend voor de inzet van 3 VTE op jaarbasis. Indien de sectorconsulent tijdens zijn of haar afwezigheid niet afdoende vervangen wordt voor het continueren van de inspanningen in het kader van het sectorconvenant, vermindert de maximale werkingssubsidie. De werkingssubsidie wordt dan berekend per consulent per dag van de looptijd. Dit bedrag wordt vermenigvuldigd met het aantal dagen waarop geen/te weinig consulenten tewerk gesteld waren en in mindering gebracht.

De sector zal de naam van de sectorconsulenten aan het departement Werk en Sociale Economie bezorgen en wijzigingen melden.

Artikel 5. Ter verantwoording en ter evaluatie van deze overeenkomst bezorgt de sector ten laatste op **31 januari 2019** een voortgangsrapport en ten laatste op **31 januari 2020** een eindrapport aan het departement Werk en Sociale Economie. Het voortgangs- en eindrapport omvatten:

- de rapportering over de verschillende initiatieven ter realisering van het actieplan;
- de toetsing van de realisaties aan de resultaatsindicatoren en de doelstellingen vermeld in het sectorconvenant;
- de verantwoording van de aanwending van de ontvangen subsidiebedragen (enkel voor het eindrapport).

Het departement Werk en Sociale Economie bezorgt tijdig aan de sector het modelformulier inzake de rapportering.

De sector werkt vanuit volgende sectorale visie aan de uitvoering van de prioriteiten en acties van dit sectorconvenant:

Sectorvisie: sector dienstencheques P.S.C. 322.01

Voor het eerst sinds zijn ontstaan in 2004 ondervindt de sector van de dienstencheques een relatieve stagnatie in de tewerkstelling alsook een daling van het aantal erkende ondernemingen. Het aantal ondernemingen daalde in functie van schaalvergroting. Aan de gebruikerszijde blijven we nog steeds een stijging zien. De sector is ondertussen een gevestigde waarde in ons economisch systeem en dan ook niet meer weg te denken uit onze samenleving. In 2015 maakten meer dan 642.012 unieke Vlaamse gebruikers[1] dankbaar gebruik van de diensten geleverd door erkende dienstenchequebedrijven. In de Vlaamse provincies zijn er intussen 948 erkende bedrijven[2] die gezamenlijk meer dan 90.000[3] werknemers te werk stellen. Als arbeidsmarktactor heeft deze sector een duidelijke maatschappelijke meerwaarde.

De sociale partners wensen dat de sector zich verder kan ontwikkelen in de brede zin van het woord en wil haar werkgevers ondersteunen in het voeren van een optimaal (personeels)beleid. Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inzetten op werkbaar werk zijn dan ook de fundamenten van deze visie. Een modern en duurzaam HR-beleid, aangepast aan de eigenheid van de sector en de hedendaagse realiteit, is de inzet van deze langetermijnvisie.

Sectorale eigenheid

De dienstenchequesector heeft enkele specifieke kenmerken waardoor het zich duidelijk onderscheidt van andere sectoren. Er zijn echter ook belangrijke raakvlakken met andere sectoren die we niet uit het oog mogen verliezen.

- ### Impact van de wetgever

De dienstenchequesector is per definitie een gesubsidieerde sector die werkt binnen een strikt wettelijk kader. Dit wettelijk kader werd in 2015 grondig hertekend door de regionalisering van de bevoegdheid met betrekking tot de dienstenchequesector. Vanaf 2017 zien we een stabilisering en kan dan ook verder inhoudelijk gewerkt worden aan de professionalisering van de sector. Omwille van de overheidssubsidies achter het systeem en het strikt wettelijk kader blijft er, nog steeds, minder ruimte over voor de sociale partners om te (re)ageren en te manoeuvreren binnen de sector.

- ### Samenstelling van de sector dienstencheques: bedrijven[4]

Het stelsel van de dienstencheques is door de federale overheid in werking gesteld vanaf 1 januari 2004. Eind 2015 zijn er in het Vlaams Gewest 932[5] erkende ondernemingen met de maatschappelijke

[1] Vlaamse overheid, Departement Werk en Sociale Economie – Dienst Dienstencheques en Uitzendkantoren (2017), Evaluatie dienstenchequestelsel 2014 – 2015, p. 6
[2] Vlaamse overheid, Departement Werk en Sociale Economie – Dienst Dienstencheques en Uitzendkantoren (2017), Evaluatie dienstenchequestelsel 2014 – 2015, p. 6
[3] Vlaamse overheid, Departement Werk en Sociale Economie – Dienst Dienstencheques en Uitzendkantoren (2017), Evaluatie dienstenchequestelsel 2014 – 2015, p. 6
[4] Vlaamse overheid, Departement Werk en Sociale Economie – Dienst Dienstencheques en Uitzendkantoren (2017), Evaluatie dienstenchequestelsel 2014 – 2015, p. 6

zetel in Vlaanderen. Verschillende types ondernemingen vallen hieronder; Natuurlijke personen (éénmanszaken), privé-ondernemingen, PWA's, gemeente, OCMW's, VZW's, invoegbedrijven en interimbedrijven. Al deze types van bedrijven, met hun eigen specifieke achtergrond, zijn actief in de sector van de dienstencheques. Aan al deze ondernemingen zijn **verschillende paritaire comités** verbonden. Het grootste is het paritair comité 322.01 gevolgd door P.C. 318, 121 en dienstenchequebedrijven zonder P.C. die opgericht zijn in de schoot van de gemeenten en OCMW's. Deze convenant behelst enkel de bedrijven die resorteren onder paritair comité 322.01. Het overgrote deel van de bedrijven zijn KMO's, samen met hun medewerkers vormen zij de belangrijkste doelgroep van de werking van het Vormingsfonds.

Type	Aantal ondernemingen einde van het jaar				
	2014	%	2015	%	Evolutie 2014-2015
Gemeente	1	0,10%	1	0,11%	0,00%
Handelsvennootschappen	460	46,05%	423	45,49%	-7,83%
Interim	10	1,00%	9	0,97%	-10,00%
Invoegbedrijf	17	1,70%	16	1,72%	-5,88%
Natuurlijke persoon	112	11,21%	93	9,98%	-16,96%
OCMW	156	15,62%	156	16,74%	0,00%
PWA	124	12,41%	119	12,77%	-4,03%
VZW	119	11,91%	114	12,23%	-4,20%
Totaal	**999**	**100%**	**932**	**100%**	**-6,71%**

Tabel 12 Aantal erkende ondernemingen per type (bron: RVA)

- ## Samenstelling van de sector dienstencheques: werknemers[6]

Naast de **heterogeniteit** in werkgevers kent de sector eveneens een grote **verscheidenheid** in zijn werknemers. In totaal zijn er in Vlaanderen 92.070 werknemers tewerkgesteld in het systeem van de dienstencheques. 97,5% zijn vrouwen. 27,4% van alle werknemers zijn ouder dan 50 jaar en 55% zijn tussen de 30 en 50 jaar oud. Ongeveer de helft (52%) is kortgeschoold en ongeveer 1 op 4 is van allochtone afkomst. Het beroep spreekt jongeren niet echt aan en er is geen specifieke vooropleiding die toeleidt naar de sector. De sector wordt gekenmerkt door voornamelijk deeltijdse arbeid en een eerder 'oude' samenstelling van de loontrekkende bevolking. Ook hier is de 'vergrijzing' duidelijk te merken.

- ## Samenstelling van de sector dienstencheques: toegelaten activiteiten

[5] Vlaamse overheid, Departement Werk en Sociale Economie – Dienst Dienstencheques en Uitzendkantoren (2017), Evaluatie dienstenchequestelsel 2014 – 2015, p. 6
[6] Vlaamse overheid, Departement Werk en Sociale Economie – Dienst Dienstencheques en Uitzendkantoren (2017), Evaluatie dienstenchequestelsel 2014 – 2015, p. 21

De **activiteiten** die een dienstenchequewerknemer mag uitvoeren zijn **wettelijk** vastgelegd in een exhaustieve lijst. Wederom is de invloed van de wetgever hier duidelijk te merken. Dienstenchequewerknemers mogen ingezet worden voor de (alledaagse) schoonmaak van een particuliere woonst, het wassen en strijken binnenshuis, het bereiden van maaltijden, naai- en verstelwerken, het doen van boodschappen, het vervoer van minder mobielen en het strijken buitenshuis (veelal in een strijkatelier). Alle activiteiten die niet in deze lijst zijn opgenomen, mogen niet uitgevoerd worden in het kader van een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Dienstencheques worden het **meest gebruikt** voor de schoonmaak van de woning en het wassen en strijken, al dan niet binnenshuis. Dienstencheques worden **minder gebruikt** voor het bereiden van maaltijden, naai- en verstelwerken, het vervoer van minder mobielen en het doen van boodschappen.

- ### Impact van de klant en 'afwezigheid' van een werkvloer

Typerend voor de sector van de dienstenchequesector is de zogenaamde **factor 'klant'**. De particuliere dienstenchequegebruiker, de klant, speelt een onmiskenbare rol in de sector. We spreken dan ook van een driehoeksverhouding tussen klant, werknemer en werkgever. Het werk speelt zich voornamelijk af binnen de private woonst van een klant/gebruiker. Veelal is er van een echte werkvloer, in de klassieke zin van het woord, geen sprake.

Een uitzondering hierop is het strijkatelier, hier kan men wel spreken van een werkvloer. Voor werkgevers is het bijgevolg niet evident om al hun werknemers op te volgen en te ondersteunen.

Toekomstige uitdagingen voor de sector

De sociale partners wensen in de toekomst alle beschikbare middelen te gebruiken om het beroep van een dienstenchequewerknemer te bestendigen en verder te verbeteren. Zij zijn zich bewust van het feit dat de functie een **grote maatschappelijke waarde** heeft, maar **weinig maatschappelijke erkenning**. In deze optiek zetten we verder in op het versterken van het imago van de sector en het beroep. Competentieontwikkeling, instroom-retentie-uitstroom, werkbaar werk en evenredige arbeidsdeelname en diversiteit zijn toekomstige uitdagingen waarvoor de sector zich wenst te engageren. Deze voornoemde prioriteiten vormen de sectorale rode draad doorheen de verschillende beleidsthema's.

- ### Aansluiting onderwijs – arbeidsmarkt

Er bestaat geen specifieke (schoolse) vooropleiding voor een functie als dienstenchequewerknemer. Bovendien sluit de **wetgever** enkele zaken uit die niet te vereenzelvigen zijn met de regelgeving in het kader van de dienstencheques. Zo zijn stages, IBO en werkplekleren de facto **niet combineerbaar met** de bestaande **regelgeving**. Het beroep spreekt jongeren in het algemeen en schoolverlaters in het bijzonder niet echt aan. 17,6% van de werknemers in de sector is jonger dan 30 jaar.

Gezien de toegenomen krapte op de arbeidsmarkt is de sector genoodzaakt om optimaal in te zetten op de beschikbare arbeidskrachten door zich, onder andere, te focussen op de (jonge) werkzoekende. De verdere tewerkstelling van **kortgeschoolden** en het benutten van het **potentieel van de kansengroepen** vormt hier de inzet. De sector zal aldus blijven(d) inzetten op de verdere

ontwikkeling van de **basiscompetenties** bij werkzoekenden en werknemers. Getuige daarvan is de opstart en bestendiging van de marketingcampagne "De Dankbaarste Job" (www.dedankbaarstejob.be) waarbij de focus werd gelegd op het correct informeren en enthousiasmeren van de potentiële (jongere) werkzoekende met interesse in de sector. Deze campagne werd opgestart in de convenantsperiode 2016-2017 en zal verder gezet worden in de komende convenantsperiode(s). De verhoging van de geletterdheid, het uitstralen van een positief imago en het informeren van bedrijven en jongeren staan hierin centraal. Bovendien omvat deze campagne ook een coachingsproject waarbij de sector middelen voorziet en investeert in het opleiden van geschikte coaches in het kader van de begeleiding en ondersteuning van startende huishoudhulpen.

- **Competentiebeleid**

Sectoraal vormingsplan

Sinds 1 september 2014 zijn werkgevers verplicht geworden om nieuwe werknemers een opleiding van minimaal 9 uur te verschaffen teneinde in te zetten op de **competenties** en het **behoud** van (degelijk opgeleide) werknemers. Als sector willen we volop inzetten op de verdere verspreiding van deze maatregel en stimuleren we bedrijven om voor hun nieuwe medewerkers kwaliteitsvolle opleidingen te organiseren.

Naast deze maatregel voor nieuwe medewerkers blijft het Sectoraal Vormingsfonds nauwe contacten onderhouden met het Regionaal Vormingsfonds Vlaanderen. Op lange termijn wil de sector hiermee de uitstroom beperken en de instroom (en competenties) van geschikt personeel te versterken.

Instroom-retentie-uitstroom[7]

De **instroom** in de sector van de dienstencheques neemt jaar na jaar stelselmatig af. Uit de laatste doorlichting van het dienstenchequesysteem bleek dat ongeveer **18,8 %** van alle werknemers nieuw instromen in de sector. Het potentieel aan werkgelegenheid in de sector **stagneert** en blijft schommelen rond de 150.000 banen.

Tijdens de vorige convenantsperiode werd dan ook volop ingezet op de ontwikkeling van een **werkbaarheidsscan**[8]. Deze scan stelt bedrijven in staat om te analyseren hoe werkbaar de jobs van hun medewerkers[9] zijn. Concreet kan er worden gemeten hoe het gesteld is met de motivatie, de (ervaren) werkstress en de combinatie privé-werk van de werknemer(s). Door deze aspecten meetbaar (en zichtbaar) te maken, kan een ondernemer in de sector gericht werken op **het behoud** van het personeel. De sector beoogt in deze een **versterking** van de **competenties** voor de huishoudhulpen, een extra ondersteuning voor het omkaderend personeel en een aanzet tot verdere professionalisering van de sector. Daarnaast zorgt de sector, via het Sectoraal Vormingsfonds, voor het aanleveren en beschikbaar maken van geschikte leerinhouden. Zodoende worden (beginnende)

[7] Idea Consult (2015), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurt- en baandiensten 2013, p.60
[8] www.dcwerkbaarheid.be
[9] Werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques

huishoudhulpen extra gevormd in onderwerpen zoals ergonomie, veiligheid, EHBO…

De hoge **uitstroom** blijft zorgwekkend. Gemiddeld stroomt **19,6%** van de werknemers per jaar uit het systeem. Indien die trend zich verderzet, vrezen de sociale partners - omdat de instroom de uitstroom niet zal kunnen bijbenen - dat er onvoldoende werknemers zullen zijn om de jobs in de toekomst in te vullen.

Complementariteit met regionale initiatieven

De sectorale sociale partners willen **complementair** zijn met het Regionaal Opleidingsfonds voor Dienstencheques om tot een optimale inzetting en benutting van de beschikbare middelen te komen. Door de verdere samenwerking tussen de fondsen en het ontwikkelen van sectorale **opleidingsinitiatieven** wensen ze de sector verder te informeren, te sensibiliseren en te ondersteunen in het opleidingsbeleid binnen **elk** dienstenchequebedrijf. Deze samenwerking zet voornamelijk in op het blijvend sensibiliseren van de DCO om de beschikbare middelen aan te wenden in hun organisatie.

In het scenario waarbij de middelen van het Intersectoraal Vormingsfonds niet langer zouden worden ingezet in een intersectoraal vormingsfonds op Vlaams niveau, wensen de sociale partners dat de middelen worden verdeeld over de paritair beheerde vormingsfondsen actief in de dienstenchequesector. Op deze manier kunnen de middelen op een efficiëntere en effectievere manier in gezet worden in de sector. Hiervoor is de sector echter eveneens afhankelijk van de wetgever. Bij drastische veranderingen in de wetgeving **engageert** de sector zich alvast om het nodige te doen om de continuïteit van de vormingsmogelijkheden te garanderen.

Ook wil de sector in 2018-2019 werk maken van de verdere samenwerking met 2 specifieke andere sectorfondsen namelijk Cevora en VVSG. Met beide fondsen wordt gekeken naar afstemming en kennisdeling rond opleiding.

Professionalisering en het voeren van een modern HRM-beleid

In het kader van de voortdurende ontwikkeling van de sector en zijn HRM-beleid werden in 2014 en 2015 belangrijke stappen gezet. Met de ontwikkeling van de werkbaarheidsscan en de achterliggende instrumenten, stellen we nu alle bedrijven (zowel groot als klein) in staat om een zicht te krijgen op hun huidig beleid. Elementen die hierin aan bod komen zijn onthaal, begeleiding, evaluatie, opleiding, retentie, maar ook uitdiensttreding. In 2015 werd deze scan getest met een 30-tal bedrijven en de doelstelling voor 2016 is om dit uit te rollen naar alle bedrijven. De gegevens verzameld middels de werkbaarheidsscan, stelt de sector in staat om zicht te krijgen op de werkbaarheid in de (hele) sector. Op basis van de cijfers en gegevens die kunnen worden afgeleid, kan het Vormingsfonds specifieke noden detecteren binnen de sector. Zodoende worden heel gerichte acties en initiatieven mogelijk en krijgt de verdere ontwikkeling van de sector een extra duw in de rug. Deze scan zal de komende convenantsperiode(n) deel uit maken van het nieuw opgerichte **werkbaarheidsfonds**.

De sociale partners van PC 322.01 concretiseerden tijdens de vorige convenantperiode het Werkbaarheidsfonds (zoals ze hebben aangekondigd in hun protocolakkoord 2016). De acties

opgenomen in het akkoord zullen in de loop van de jaren 2017 en 2018 worden ondernomen en zijn bestemd voor vier afzonderlijke groepen begunstigden: De huishoudhulpen en hun vertegenwoordiger(s), het omkaderingspersoneel, de erkende dienstencheque-ondernemingen en hun directie en de particuliere klanten.

Middels een doorgedreven **sensibilisering** en het verschaffen van deze **tools**, **opleidingen** en andere **handvaten** wil de sector de ondernemingen ertoe brengen om verder te investeren in hun **HRM**-beleid. Door de nadruk te leggen op de **responsabilisering** van de werkgevers en het omkaderingspersoneel wenst men een organisatiecultuur te creëren met meer aandacht voor de mens in de onderneming en voor het 'werkbaar werk'. **Samenwerkingen** het sectorfonds VVSG waar oa. de OCMW dienstenchequebedrijven kunnen gebruik maken willen we ook realiseren in 2018-2019.

- ## Evenredige arbeidsdeelname en diversiteit

De sector kent eveneens een grote **verscheidenheid** in zijn werknemers. In totaal zijn er in Vlaanderen 92.070 werknemers tewerkgesteld in het systeem van de dienstencheques. 97,5% zijn vrouwen. 27,4% van alle werknemers zijn ouder dan 50 jaar en 55% zijn tussen de 30 en 50 jaar oud. Ongeveer de helft (52%) is kortgeschoold en ongeveer 1 op 4 is van allochtone afkomst.

Dit profiel maakt duidelijk dat de sector te maken heeft met een tewerkstelling van **kansengroepen**. De sociale partners verwachten hierin geen veranderingen, behoudens wijzigingen die gemaakt worden door de wetgever. Wel zal de impact van de **toenemende vergrijzing** en de **krapte** op de **arbeidsmarkt** een belangrijke rol spelen naar de toekomst toe. De sector blijft in dit kader verder inzetten op het bestendigen van de tewerkstelling en het verhogen van de competenties.

Het verder bevorderen van de **arbeidsdeelname** van de kansengroepen (in het bijzonder de jongeren), het tegengaan van **arbeidsverzuim**, het **tegengaan** van **discriminatie** en het voeren van een gelijke kansenbeleid, worden als primordiaal gezien onder deze noemer. Het verder stimuleren van bestaande maatregelen en het aangaan van partnerschappen of samenwerkingen met andere organisaties moet dit verder verwezenlijken. De **klant/gebruiker** blijft hierin een belangrijke, maar moeilijk te bereiken, actor. Door een eventuele samenwerking op te starten met het uitgiftebedrijf en de RVA wil men werk maken van de sensibilisering van de stakeholders (bedrijven, klant/gebruikers en andere relevante actoren).

- ## Werkbaar werk / Werkbaarheidsfonds

De sector heeft in de vorige convenantsperiode (16/17) geïnvesteerd in onderzoek, uitbouw van een werkbaarheidsscan en het opstarten van een werkbaarheidsfonds in **de schoot van het sectoraal vormingsfonds**. Dit fonds bundelt alle acties die de sector onderneemt in het kader van werkbaar werk.

Dit fonds wordt ingevoerd om, gedurende een periode van twee jaar, een "hefboomeffect" teweeg te brengen in het beleid inzake werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector.

De acties zullen in de loop van de jaren 2017 en 2018 worden ondernomen en zijn bestemd voor vier afzonderlijke groepen begunstigden:

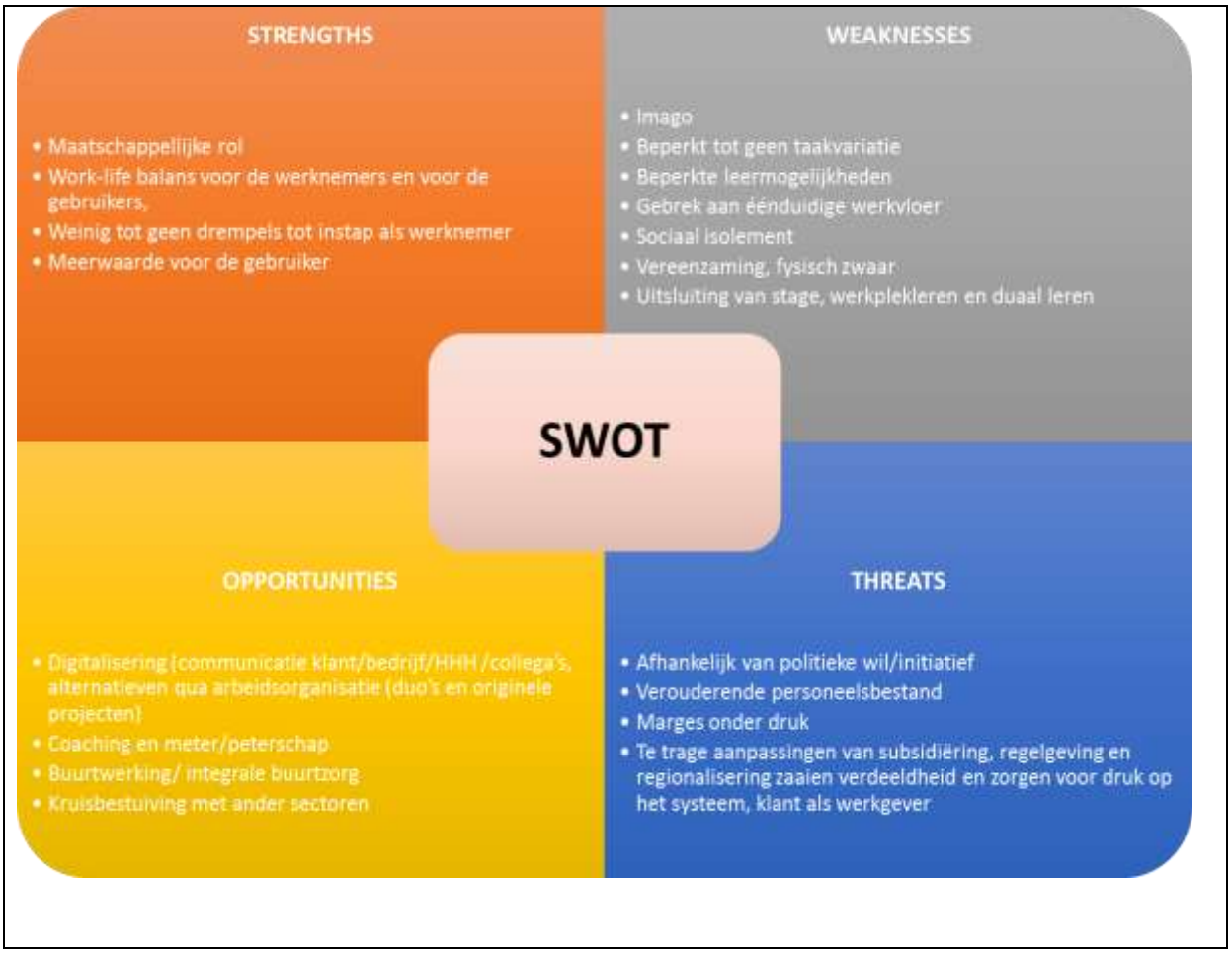
- de huishoudhulpen met dienstencheques en hun syndicale vertegenwoordiger(s);
- het omkaderingspersoneel;
- de erkende dienstenchequebedrijven en hun directie;
- de klanten.

De ondernomen acties zullen uit de volgende thema's bestaan:

- Coaching van bepaalde huishoudhulpen door ervaren collega's
- Welzijn: verwezenlijking van een psychologische, medische en fysieke enquête over de beperkingen van het beroep en de pragmatische antwoorden die daarop kunnen worden gegeven
- Sensibilisering en opleiding van de actoren van de erkende dienstenchequeonderneming
- Campagne bestemd voor het grote publiek
- Toekenning van een sectorale aanmoedigingspremie bij het nemen van bepaalde vormen van tijdskrediet en thematisch verlof

Het verbeteren van de kwaliteit van de arbeid, het opvangen van de gevolgen van een vergrijzend personeelsbestand en de krapte op de arbeidsmarkt, het langer en beter werken, het doorstromen van ervaren personeel en de algehele competentieversterking en talentontwikkeling van werknemers kan men namelijk niet los van elkaar zien. Werkbaar werk hoort thuis onder alle voornoemde beleidsthema's en komt bijgevolg terug op verschillende niveaus. Het situeert zich zowel bij instroom, doorstroom, retentie, uitstroom van werknemers als bij (het omgaan met en hoogte van de) werkdruk, taakvariatie, opleiding en levenskwaliteit binnen (en buiten) de onderneming.

De sector wenst zich uitdrukkelijk te engageren voor het ondersteunen en creëren van werkbaar werk in alle geledingen binnen het (individueel) dienstenchequebedrijf en de (hele) sector.



Vanuit de geschetste sectorale visie en vanuit de sectorspecifieke uitdagingen waar de sector op korte en langere termijn voor staat, maakt de sector werk van het aanpakken van de volgende prioriteiten:

- Prioriteit 1: Vorming en Competentieontwikkeling
- Prioriteit 2: Instroom en afstemming opleiding - arbeidsmarkt
- Prioriteit 3: Werkbaar Werk
- Prioriteit 4: Discriminatie en diversiteit

PRIORITEIT 1: Vorming en Competentie-ontwikkeling

Motivatie

Uit de Idea-studies blijkt dat generieke en technische (basis)competenties vaak ontbreken bij de aanwerving van nieuwe werknemers in de sector, specifiek ook bij mensen uit de kansengroepen. Ook bij de huidige werknemers blijft de aandacht voor (voortgezette) opleiding vanuit de bedrijven problematisch. De basisopleiding van startende werknemers blijft een aandachtspunt.

Bovenop gerichte acties ter ondersteuning van het opleidingsbeleid in ondernemingen en via het sectoraal opleidingsplan biedt de sector extra financiële ondersteuning aan bedrijven die investeren in de opleiding van hun (startende) werknemers.

Deze vorm van financiële ondersteuning werd gestart in 2015 en heeft ondertussen een 600-tal ondernemingen bereikt. Intussen werd het subsidiesysteem enkele keren gewijzigd omwille van het grote succes. De sociale partners geven de voorkeur om, binnen de bestaande structuren, de starters[10] in de sector op te leiden. De sector wil onder deze prioriteit dan ook verder inzetten op het vormen van de nieuwe medewerker(s).

Resultaatsindicator

Per werkjaar zal de sector 3000[11] startende werknemers opleiden.

Dit cijfer ligt lager dan de vorige convenantsperiode, aangezien de regels voor werden aangescherpt in 2017 door de sociale partners.

Per werkjaar zal de sector 50 bedrijfsbezoeken (per consulent) realiseren.

Acties

De sector engageert zich om de volgende concrete acties op te zetten om werk te maken van de gekozen prioriteiten:

Actie 1: Het verder uitbouwen en implementeren van de geplande vormingsverplichting voor startende werknemers in de sector via het sectoraal opleidingsplan.

Omschrijving:
Dit is een engagement van de sociale partners en beoogt de opleiding van startende werknemers binnen de sector blijvend te verplichten en bedrijven hierin te ondersteunen. Zo wenst men de startende werknemers de nodige competenties vanaf het begin van hun tewerkstelling in de sector mee te geven.

Deze actie impliceert:

---

[10] De definitie van de startende werknemer volgens des sociale partners: Het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques maakt middelen vrij voor nieuwe dienstenchequemedewerkers die voor de eerste keer ressorteren onder PSC 322.01 en minimaal 9u tot maximaal 18u opleiding volgen. Vanaf 01/09/16 komen enkel de dienstenchequemedewerkers die nog nooit in PSC 322.01 tewerkgesteld werden in aanmerking voor de opleidingssubsidies. Het opleidingstraject van min. 9u tot max. 18u is een verplichting voor deze nieuw aangeworven medewerkers.

[11] Deze resultaatsindicator werd verlaagd t.o.v. vorige convenantsperiode aangezien de definitie van 'starters' gewijzigd/verstrengd werd voor de komende periode.

- Het bekendmaken van deze **vormingsverplichting** door middel van bedrijfsbezoeken, gerichte mailingsacties en informatie via de website.
- Een doorgedreven **communicatiestrategie** (sensibilisering en ondersteuning van bedrijven).
- Het verder uitbouwen en aanbieden van een **aangepast opleidingsaanbod** over heel Vlaanderen.
- **Ondersteunende rol** van het Sectoraal Vormingsfonds en haar sectorconsulenten voor bedrijven inzake vorming en competentieontwikkeling.

Timing: 2018-2019

Betrokken partners: VDAB en andere externe opleiders, sectorale sociale partners.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- In navolging van de beslissingen genomen door de sociale partners, het **uitdragen** en **implementeren** van de vormingsverplichting voor nieuwe werknemers in de sector.
- Het gericht ondersteunen van KMO's bij opmaak van één of meerdere **opleidingsplannen**.
- Het **ondersteunen**, **sensibiliseren** en **adviseren** van alle bedrijven in de sector via de sectorconsulenten door middel van bedrijfsbezoeken, gerichte mailingsacties en informatie via de website.
- Het **subsidiëren** van startersopleidingen.

Actie 2: Ontwikkelen en uitdragen van initiatieven inzake competentieontwikkeling voor huishoudhulpen.

Omschrijving:
Uit studies blijkt dat er heel wat generieke en technische competentietekorten bestaan bij nieuwe en bestaande werknemers. De doelstelling van de sector is een waaier aan opleidingsinitiatieven aan te beiden alsook nieuwe instrumenten die de werkgever en werknemer kunnen bijstaan in de ontwikkeling van hun competenties.

Dit vertaalt zich in:

- **Opleidingen**: veiligheid en preventie, attitude en communicatie, product- en materiaalkennis, ergonomie, poetstechnieken…
- Verspreiding van **cursusmateriaal** onder de vorm van de **schoonmaakgidsen.**
- **Geletterdheid**: ondersteunen, informeren en sensibiliseren van bedrijven m.b.t. het thema.
    - Het verdelen van **herkenningswijzers** m.b.t. geletterdheid i.s.m. Vocvo ter sensibilisering van het omkaderend personeel.
    - Het gericht **ondersteunen** van de huishoudhulpen middels de **T.O.P.** (Taal Ondersteunende werkPlanner)
    - Organiseren van **opleidingen** voor laaggeletterden i.s.m. Basiseducatie.
    - Sensibilisering van werkgevers i.k.v. **taalcoaching** op de werkvloer d.m.v. de T.O.P.
- **Competenties voor de toekomst**: Vanuit het Vormingsfonds wordt gedurende de periode 2018-2019 een set van soft skills opleidingen ontwikkeld specifiek naar jongeren.

Timing: 2018-2019

Betrokken partners: externe opleiders, VDAB, de werkplekarchitecten, Huizen van het Nederlands, Basiseducatie, Vocvo en andere partners.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Alle Vlaamse bedrijven informeren over bestaande **opleidingsinitiatieven** via folders, de website, informatiesessies, nieuwsbrieven, bedrijfsbezoeken, (regionale) mailings.
- Alle Vlaamse bedrijven informeren over de door de sector ontwikkelde **opleidingsinstrumenten** (8 schoonmaakgidsen).
- Alle Vlaamse bedrijven informeren over relevante **initiatieven** en **opleidingen** die bepaalde basiscompetenties kunnen versterken voor o.a. laaggeletterden (bv. gebruik maken van openbaar vervoer, basis rekenen en schrijven, autonoom leren werken, attitude…) via folders, de website, informatiesessies, nieuwsbrieven, bedrijfsbezoeken en (regionale) mailings.
- Samenwerken met de werkplekarchitecten en/of andere partners om de T.O.P. -tool te combineren met externe **taalcoaching** in onze sector.

Actie 3: Ondersteunen en uitdragen van initiatieven inzake competentie-ontwikkeling voor werkgevers en omkaderend personeel.

Omschrijving:
Naast het opleiden van huishoudhulpen blijft het van primordiaal belang dat ook werkgevers en omkaderend personeel blijvend geïnformeerd, opgeleid en ondersteund worden. Het omkaderend personeel moet beschikken over de nodige kennis en vaardigheden om (opleidings)noden, tekortkomingen of problemen bij huishoudhulpen te detecteren. De sector zal dan ook flankerend werken om door middel van ondersteuning van deze personen ervoor te zorgen dat de huishoudhulpen hun competenties kunnen versterken.

Concreet zal dit zich vertalen in:

- Onderzoeken van mogelijkheden binnen **andere sectorfondsen** en opstarten van samenwerkingen teneinde een **opleidingsaanbod** te creëren voor het omkaderend personeel van dienstencheque-ondernemingen (Cevora).
- Het organiseren van **doe-dagen** in VDAB-competentiecentra voor consulenten.
- Het bijkomend ondersteunen en informeren van omkaderend personeel (in spe) in kader van de werkzoekendenopleiding (tot consulent in de dienstenchequesector) van derden (bv. VDAB en Cevora, …).
- Het organiseren van **informatiesessies** rond laaggeletterdheid en het detecteren ervan in samenwerking met Basiseducatie.
- Het informeren van bedrijven over bestaande en nieuwe regionale initiatieven rond **competentieontwikkeling**.
- Het informeren van nieuw opgestarte bedrijven door deelname aan de **WSE**-infosessies voor nieuwe erkende bedrijven in de sector.
- Het **activeren** van bedrijven die nog geen gebruik maken van zowel sectorale als regionale opleidingsmiddelen
- **Workshop** "Hoe een opleiding creëren en laten erkennen bij het Regionaal Vormingsfonds?" i.s.m. het Regionaal Vormingsfonds Vlaanderen.

Timing: 2018-2019

Betrokken partners: Cevora, VDAB, Departement WSE, Basiseducatie, Regionale Vormingsfondsen.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Door middel van het **opleidingsaanbod** van CEVORA, VDAB en anderen goed opgeleide dienstenchequeconsulenten in de dienstenchequesector te verkrijgen.
- **Gebruik** van sectorale en regionale **opleidingsmiddelen** laten stijgen.
- Bedrijven **didactisch** ondersteunen bij de opmaak en het gebruik van **interne** opleidingen.
- Ondersteuning bieden bij het creëren van een **kwalitatief** en **onderbouwd opleidingsbeleid** in het individueel bedrijf (specifiek voor KMO).
- Bewustmaking van bedrijven rond de problematiek van **laaggeletterdheid**.

Actie 4: De ontwikkeling van mini-vormingen i.s.m. het VVSG (Intersectoraal).

Omschrijving:
Het sectorfonds gaat na of een samenwerking met het VVSG inzake het verspreiden en verder ontwikkelen van mini-vormingen mogelijk is. Minivormingen zijn:

- Korte vormingen van 1 à 1,5 uur
- Meerdere vormingen per thema (bv. beroepsgeheim, communicatie, assertiviteit,....)
- Inzetbaar op de werkvloer
- Gegeven door een leidinggevende, omkaderend personeel of vormingswerker
- Met een vaste methode en opbouw (leren van elkaar)
- Helemaal uitgewerkt (inclusief lesvoorbereiding, beeldmateriaal, powerpoint, achtergrondinfo)
- Met een handleiding met praktische tips & tricks

Het VVSG ontwikkelde reeds enkele modules op maat van de thuiszorg- en poetsdiensten. Het sectorfonds heeft 8 schoonmaakgidsen die ze ter beschikking stelt van haar bedrijven. We gaan eveneens na of deze, via het VVSG, ook verdere ingang kunnen vinden bij de OCMW DCO's. Ter ondersteuning van het (intern) opleidingsbeleid blijft de sector echter nood hebben aan duidelijk gestructureerde leerinhouden. Er zal een analyse gebeuren bij dienstenchequebedrijven naar (de noodzaak) voor het creëren van bijkomende leerinhouden, eventueel via mini-vormingen op maat van de sector.

Timing: 2018-2019

Betrokken partners: DC-bedrijven, werkgevers, VVSG, VORM DC.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Creatie van bijkomende leerinhouden via schoonmaakgidsen en mini-vormingen
- Intersectorale kruisbestuiving van bestaand en nieuw te ontwikkelen materiaal.
- Professionalisering en ondersteuning van het opleidingsbeleid.

PRIORITEIT 2: Instroom en afstemming opleiding - arbeidsmarkt

Motivatie

Toeleiding en instroom in de sector verloopt eerder moeizaam. Het vinden van geschikte werknemers is niet zo evident in een steeds krappere arbeidsmarkt. Er bestaat geen specifieke (schoolse) vooropleiding voor een functie als dienstenchequewerknemer.
Bovendien sluit de wetgever enkele zaken uit die niet te vereenzelvigen zijn met de regelgeving in het kader van de dienstencheques. Zo zijn stages, IBO en werkplekleren de facto niet combineerbaar met de bestaande regelgeving. Het beroep spreekt jongeren in het algemeen en schoolverlaters in het bijzonder niet echt aan. (19,0% van de werknemers in de sector is jonger dan 30 jaar.)

Gezien de toegenomen krapte op de arbeidsmarkt is de sector genoodzaakt om optimaal in te zetten op de beschikbare arbeidskrachten door zich, onder andere, te focussen op de (jonge) werkzoekende. De verdere tewerkstelling van kortgeschoolden en het benutten van het potentieel van de kansengroepen vormt hier de inzet.

Onder deze prioriteit gaan we over tot diversiteitsmonitoring: Elke actie onder deze prioriteit krijgt een kwanitatieve en kwalitatieve diversiteitsanalyse. (Kwantitatief: Steekproeven om na te gaan hoeveel mensen er instromen op deze manier via de verschillende acties. Kwalitatief: analyse van de profielen die instromen onder deze actie, waar mogelijk nagaan of er sprake is van duurzame tewerkstelling). Via deze prioriteit bieden we op niveau van instroom in de sector extra aandacht aan specifieke diversiteitsacties naar bepaalde kansengroepen (personen van buitenlandse herkomst, personen met een arbeidshandicap, laaggeschoolden, langdurig werkzoekenden, ouderen, langdurig zieken, ...).

Resultaatsindicator

Aantal jobdates/mobiele opleidingen
Aantal georganiseerde workshops voor onderwijs

- **Specifiek/eenduidig**:
- **Meetbaar**:
- **Acceptabel/Ambitieus**:
- **Realistisch**:
- **Tijdsgebonden**:

Acties

Actie 1: kenbaar maken en ondersteunen van mobiele opleidingen schoonmaak bij particulieren en jobdates in de Vlaamse gemeentes.

Omschrijving:
De arbeidsmarkt wordt steeds krapper, huishoudhulp of het werken als dienstenchequewerknemer als sschoonmaker bij particulieren blijft een knelpuntberoep. De instroom in de sector blijft echter van essentieel belang voor het voortbestaan van de vele ondernemingen. Samen met externe partners zetten we verder in op het toeleiden van goed

opgeleide en gemotiveerde medewerkers via lokale en mobiele opleidingen. Dit neemt de vorm aan van informatiesessies naar werkzoekenden en jobdates i.s.m. arbeidsmarktactoren zoals VDAB en tenderpartners

Timing: 2018-2019

Partners: VDAB, tenderpartners, derden, werkwinkels, onderwijsinstellingen en lokale besturen.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- **Werkzoekenden en begeleiders** een duidelijk **beeld** geven van de sector.
- Instroom genereren via **arbeidsmarktactoren** (VDAB-werkwinkels en/of VDAB-competentiecentra, tenderpartners en andere relevante derden).
- **Onderzoek** naar de **instroom** via de diversiteitsmonitoring
- **Opleidingsaanbod** van VDAB en derden kenbaar maken voor **werkzoekenden** via de communicatiekanalen van het Sectoraal Vormingsfonds.
- Aanbieden van **alternatieve instroomkanalen** aan dienstenchequebedrijven via de tenderwerking

Actie 2: Bijzondere toeleidingsprojecten in provinciesteden ondersteunen, organiseren en stimuleren.

Omschrijving:
De sector wilt extra inzetten op alternatieve instroom via bijzondere toeleidingsprojecten gericht op kansengroepen, vluchtelingen, kortgeschoolden, schoolverlaters en/of allochtonen. Samen met gemotiveerde DCO's en lokale besturen zet de sector periodiek toeleidingsprojecten op met relevante partners, vaak in een stedelijke context.

Timing: 2018-2019

Partners: VDAB, tenderpartners, ocmw's, lokale besturen, DCO's, derden.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- **Werkzoekenden en begeleiders** een duidelijk **beeld** geven van de sector.
- Instroom genereren via alternatieve **arbeidsmarktactoren** (OCMW, specifieke tenderpartners, basiseducatie, ...).
- **Onderzoek** naar de **instroom** via de diversiteitsmonitoring

Actie 3: Organiseren van informatieve workshops voor onderwijs

Omschrijving:
Het sectorfonds creëerde tijdens de vorige convenantsperiode een marketing- en sensibiliseringscampagne om de sector extra in de verf te zetten. Onder deze noemer werd gewerkt aan een beter imago naar klanten, jongeren en geïnteresseerde werkzoekenden toe. Door de organisatie van thematische workshops voor onderwijsinstellingen (leerkrachten en leerlingen) willen we verder inzetten op de nodige informatieverstrekking.

Timing: 2018-2019

Betrokken partners: DC-bedrijven, werkgevers, RTC's, onderwijs(koepels), Syntra

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Actieve organisatie van workshops rond de "Dankbaarste job".
- Bereiken van studenten en het creeëren van een aanbod (onder de vorm van een workshops) aan hun leerkrachten.
- Actieve betrokkenheid creeëren tussen de arbeidsmarkt (lokaal) en de uitstroom uit het onderwijs.
- Betrekken van werkgevers (DCO's)

Actie 4 : Het "De dankbaarste job"-spel

Omschrijving:
Tijdens de vorige convenantsperiode werd er een interactief, collaboratief en innovatief spel ontwikkeld voor de sector. Tijdens deze convenantsperiode zetten we vol in op de verspreiding hiervan. Het spel biedt een waaier aan informatie over de sector in al haar facetten. De doelgroep is tweeledig:

- Leerkrachten die hun leerlingen willen informeren over een jobkeuze na het beindigen van hun schoollloopbaan kunnen dit op een pedagogisch onderbouwde manier een eerste verkenning van de sector aanbieden.

- Werkzoekenden die meer informatie willen over de job 'huishoudhulp/schoonmaak bij particulieren'. Voor hen zitten er vragen in het spel om hen te stimuleren voor de job te solliciteren. Ze krijgen via het spel ook de juiste informatie over de job.

- Huishoudhulpen die net gestart zijn. Door het spel gaan ze stilstaan bij de uitdagingen van de job en kunnen ze hun kennis bijschaven. Ook voor meer ervaren huishoudhulpen kan dit een leuke manier zijn om kennis en ervaringen te delen met elkaar.

Timing: 2018-2019

Partners: DCO, VDAB, tenders, bemiddelaars, onderwijs

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Stimuleren van diverse groepen van werkzoekenden (mannen, ouderen, jongeren, allochtonen, werkzoekenden met interesse in andere sectoren, ….) om kennis te maken (spelenderwijs) met de sector.
- Organiseren van workshops voor verschillende doelgroepen in samenwerking met bovenstaande partners
- De link tussen onderwijs en de sector versterken door in te zetten op het informeren en sensibiliseren van leerkrachten (in relevante richtingen)

PRIORITEIT 3: Werkbaar Werk

Motivatie

Werkbaar werk wordt voor de sector in 2018 een absolute prioriteit. Hoewel het concept werkbaar werk niet apart te benaderen valt, wil de sector dit toch expliciet opnemen als prioriteit.
De sociale partners hebben namelijk in de vorige convenantsperiode (2016/2017) een sectoraal akkoord gesloten waarin ze een overeenkomst hebben bereikt over de invoering van een "Werkbaarheidsfonds". Dit fonds werd gecreëerd om een "hefboomeffect" teweeg te brengen in het beleid inzake werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector. Dit initiatief illustreert het belang dat de sociale partners hechten aan werkbaarheid in de sector. De bevoegdheden (met uitzondering van de sectorale premies) en werking van dit werkbaarheidsfonds wordt toegevoegd aan deze van het sectoraal vormingsfonds. In deze bundelt dit werkbaarheidsfonds alle acties die de sector onderneemt in het kader van werkbaar werk.

Onder deze prioriteit wensen we dan ook meer werk te maken van coaching van huishoudhulpen, werken aan welzijn, een campagne voor het grote publiek, sensibilisering en opleiding van actoren van de DCO en het toekennen van sectorale aanmoedigingspremies bij het nemen van bepaalde vormen van tijdskrediet en/of thematisch verlof.

Bedrijven dienen hierin sterk ondersteund en voortdurend gesensibiliseerd te worden. Door de nadruk te leggen op de responsabilisering van de werkgevers en het omkaderingspersoneel, wenst men een organisatiecultuur te creëren met meer aandacht voor de mens in de onderneming.

Resultaatsindicator

25 nieuwe afgenomen werkbaarheidsscans door Vlaamse ondernemingen per werkjaar.

- **Specifiek/eenduidig**: Het afnemen van 1 scan voor 1 bedrijf omvat het doorlopen van 2 vragenlijsten (1 voor werkgevers, 1 voor werknemers) en genereert 1 rapport.
- **Meetbaar**: Ofwel heb je een scan ofwel heb je er geen. Dit is meetbaar dankzij het digitaal platform.
- **Acceptabel/Ambitieus**: Het doorlopen van een scan levert voor het bedrijf waardevolle informatie op rond werkbaarheid
- **Realistisch**: Het organiseren en afnemen van dergelijke scan doet men niet zomaar. Het vraagt een investering van zowel de sectorconsulent als het bedrijf, zowel voor, tijdens als nadien. Vandaar de realistische doelstelling van 25 (5 per provincie).
- **Tijdsgebonden**: De (minstens) 50 afgenomen scans moeten afgerond zijn tegen te laatste eind 2019, dus tijdens de convenantsperiode.

Acties

De sector engageert zich om de volgende concrete acties op te zetten om werk te maken van de gekozen prioriteiten:

Actie 1: Coaching van huishoudhulpen door ervaren collega's

Omschrijving:

Tijdens de vorige convenantsperiode heeft het sectoraal vormingsfonds een pilootproject gelanceerd inzake coaching van beginnende huishoudhulpen in de sector. De meerwaarde van het project werd al snel duidelijk waardoor de sociale partners besloten hebben om een soortgelijk project structureel in te bedden in het "werkbaarheidsfonds". Vroeger werd dit project gefinancierd via middelen van de Fod WASO (project risicogroepen). In de huidige convenantsperiode zal dit gefinancierd worden door middelen van de sector. Het huidige project i.k.v. coaching in de sector is breder en toegankelijker voor de huishoudhulpen dan het originele project en werd aangepast op basis van de ervaringen uit het pilootproject.

Timing: 2018-2019

Partners: Externe opleiders, DCO's, huishoudhulpen.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Volledige organisatie (A tot Z) van het het coachingsproject:
- Informeren en sensibiliseren van de dienstenchequebedrijven
- Ontwikkelen en uitdragen van specifieke coachingsmethodiek
- Organiseren van opleidingen tot coach
- Beheren van subsidiesysteem voor deelnemende bedrijven
- Ondersteuning van dienstenchequebedrijven doorheen heel het proces

Actie 2: Welzijn

Omschrijving:

In kader van het werkbaarheidsfonds heeft het sectoraal vormingsfonds een oproep gedaan naar externe partners om een studie te maken met betrekking tot Welzijn in de sector. Onderstaande lijst geeft een overzicht van de te te verwachten resultaten.:

- het opstellen van een inventaris van de moeilijkheden die specifiek zijn voor het beroep, zowel de fysieke, medische als psychologische;
- nadenken over mogelijkheden om de fysieke en psychische werklast te verminderen;
- nadenken over de gevolgen van de zeer grote flexibiliteit van de sector op de situatie van de werknemers op lange termijn (o.a. wat hun pensioenrechten betreft);
- het voorstellen van pragmatische oplossingen voor de aangehaalde problemen, die gemakkelijk kunnen worden overgenomen door de bedrijven van de sector.

Deze studie zal samen met de reeds gekende Werkbaarheidsscan leiden tot een geheel van acties met betrekking tot Werkbaar Werk

Timing: 2018-2019

Partners: DCO's, werkgevers, externe partners, preventieadviseurs

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Aanstellen van gekwalificeerde externe partner voor het onderzoek naar welzijn.
- Informeren en sensibiliseren van DCO's i.k.v. welzijn en in het bijzonder de resultaten van deze studie.
- Concrete voorstellen bieden naar DCO's in het kader van Werkbaar Werk

Actie 3: Organisatie van workshops voor interne en externe preventieadviseurs in kader van Werkbaar Werk

Omschrijving:
Het fonds gaat verder promotie maken voor de **werkbaarheidsscan**, aangepast aan de nieuwe realiteit, die binnen het Sectoraal Vormingsfonds werd uitgewerkt om bedrijven te helpen het welzijn op het werk van hun medewerkers te verbeteren.

Preventieadviseurs zijn de sleutelpersonen in dienstencheqeubedrijven in kader van werkbaarheid. Het organiseren van workshops rond het thema laat het fonds toe om deze sleutelpersonen te informeren en te sensibiliseren over het thema en de scan.

Timing: 2018-2019

Partners: Preventieadviseurs in DCO's, werkgevers algemeen, derden.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Actief contactgegevens opvragen en bewaren van preventieadviseurs in de sector.
- Informeren, sensibiliseren en optimaal ondersteunen van de DCO's in hun streven naar Werkbaar werk
- Actief benaderen en informeren van interne en externe preventieadviseurs in de sector.

Actie 4: Up-to-date houden van de Werkbaarheidsscan

Omschrijving:
In de werkbaarheidsscan wordt veel gebruik gemaakt van reeds bestaande instrumenten. Het is van belang dat bij wijzigingen in deze instrumenten deze worden aangepast in de werkbaarheidsscan. Verder is het belangrijk om naast de 3 vaste criteria (Motivatie, Werkstress en de relatie Werk-Privé) toch oog te blijven hebben voor specifieke ontwikkelingen in de sector rond werkbaarheid waardoor de scan en zijn vragen mogelijks aangepast dienen te worden.

Timing: 2018-2019

Partners: Epyc, andere sectorale organisaties.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Up-to-date houden van de instrumenten in de Werkbaarheidsscan.
- Aanpassen van de Werkbaarheidsscan aan de wijzigende realiteit van de sector.

Actie 5: Verzamelen van best practices i.k.v. werkbaarheid

Omschrijving:
In de sector gebeurt er reeds heel wat om het werk van de huishoudhulpen zo werkbaar mogelijk te maken. Goede (succesvolle) voorbeelden van specifieke acties ter verbetering van de werkbaarheid kunnen een positieve invloed hebben op andere ondernemers in de sector. Sectorconsulenten kunnen deze voorbeelden verzamelen en verder verspreiden en uitdragen binnen de sector.

Timing: 2018-2019

Partners: DC-bedrijven, collega sectorfondsen.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Zoeken en verzamelen van best practices m.b.t. werkbaarheid in de sector.
- Informeren en sensibiliseren van DC-bedrijven middels diverse communicatiemiddelen (bv. website, nieuwsbrief, bedrijfsbezoek, etc.).
- In samenwerking met de andere sectoren organiseert Vorm-DC 2 à 3 maal per jaar een informeel netwerk, waarbij goede praktijken onderling worden uitgewisseld.

Actie 6: Organiseren van intervisiemomenten (ronde tafels) voor bedrijven die de werkbaarheidsscan hebben doorlopen

Omschrijving:
Tijdens deze convenantsperiode wilt de sector overgaan tot het organiseren van intervisiemomenten (ronde tafels) met be
drijven uit de sector. Deze intervisiemomenten zullen dienen ter analyse van de resultaten van de werbaarheidsscan én voor het formuleren van concrete acties en actieplannen voor het individueel bedrijf.

Timing: 2019

Partners: DC-bedrijven, experten, sectorconsulenten, relevante derden

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Opstarten van een lerend netwerk onder bedrijven in kader van werkbaarheid
- Bedrijven stimuleren en ondersteunen om concrete acties te ondernemen op basis van de resultaten van hun werkbaarheidsscan
- Kennisdeling en ervaringsuitwisseling genereren onder DCO's

Actie 7: Campagne (naar het grote publiek)

Omschrijving:
Daar een goede bewustmaking van de klanten onontbeerlijk is om de doelstellingen inzake werkbaar werk in onze sector te bereiken die door de sociale partners zijn vastgesteld, zal het Werkbaarheidsfonds een aantrekkelijke inlichtingscampagne uit werken rond het welzijn van de huishoudhulp met aandacht voor volgende thema's:

- kwaliteit van de arbeid
- respect voor de huishoudhulp

- diversiteit
- ergonomie
- strijd tegen passief roken
- verscheidenheid van de taken
- goede producten

Timing: 2018-2019

Partners: DCO's, externe partners, sectorale sociale partners

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Aanstellen van gekwalificeerde externe partner voor het uitvoeren van deze campagne.
- **Informeren** en **sensibiliseren** van DC-bedrijven middels diverse communicatiemiddelen i.k.v. welzijn en in het bijzonder de op te starten campagne naar het grote publiek. (vb. website, nieuwsbrief, bedrijfsbezoek, etc.).

Actie 8: Sensibilisering en opleiding van de actoren van de erkende dienstencheque-onderneming

Omschrijving:
De sociale partners zijn zich bewust van de centrale rol die de actoren van de erkende onderneming (van de directie tot de huishoudhulpen, over de vakbondsafgevaardigden en het omkaderingspersoneel) spelen in het werkbaarder maken van het werk van de huishoudhulpen.

Ook hier willen zij synergiën ontwikkelen met andere actoren op het terrein (zoals de gewestelijke en sectorale vormingsfondsen, de gewestelijke fondsen voor beroepservaring, de verenigingen die strijden tegen passief roken enz.), naargelang de aangekaarte thema's.

Timing: 2018-2019

Partners: DCO's, externe partners, sectorale sociale partners

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

Informeren en **sensibiliseren** van DC-bedrijven middels diverse communicatiemiddelen i.k.v. welzijn en in het bijzonder de op te starten campagne naar het grote publiek. (vb. website, nieuwsbrief, bedrijfsbezoek, etc.).

Organiseren van opleidingen voor DCO's rond de volgende thema's:

- welzijn op het werk
- kwaliteit van de arbeid
- respect voor de huishoudhulp
- ergonomie
- strijd tegen discriminatie
- strijd tegen sociaal isolement
- strijd tegen passief roken
- verscheidenheid van de taken die met dienstencheques mogen worden uitgevoerd
- het belang van goede producten
- de gevolgen van de keuzes van vandaag voor de toekomst

PRIORITEIT 4: Discriminatie en diversiteit

Motivatie

Naast de heterogeniteit in werkgevers kent de sector eveneens een grote verscheidenheid in haar werknemers. Met een heel divers palet van huishoudhulpen kan men stellen dat de dienstenchequesector kansen biedt aan iedereen op de arbeidsmarkt. Bovendien kenmerkt de sector zich door een laagdrempelige instap naar werk. Specifieke doelgroepen, zoals mannen, zijn echter ondervertegenwoordigd in onze sector. De unieke driehoeksrelatie tussen klant, huishoudhulp en Dienstenchequeonderneming, en in het bijzonder de reciproke relatie tussen de klant en de DCO, leveren vaak de bron van (mogelijke) discriminatie op.

Onder de prioriteit "werkbaar werk" neemt de sector reeds stappen voor het opzetten en uitvoeren van een grootschalige campagne (naar het grote publiek). Onder deze prioriteit wilt de sector verder inzetten op het verspreiden van de E-divtool onder de dienstenchequebedrijven, het sensibiliseren van de verschillende actoren binnen het bedrijf rond discriminatie, het bestendigen van de campagne rond "de dankbaarste job" en het informeren en sensibiliseren van werkzoekenden met interesse in de sector.

Resultaatsindicator

5 opleidingen georganiseerd doorheen de convenantsperiode.

Acties

De sector engageert zich om de volgende concrete acties op te zetten om werk te maken van de gekozen prioriteiten:

Actie 1: Verspreiden van de diversiteitsbrochure voor de dienstenchequesector.

Omschrijving:
Tijdens de vorige convenantperiode werd de brochure in kader van diversiteit en discriminatie aangepast en toegankelijker gemaakt voor grotere groepen omkaderend personeel en consulenten. Gedurende deze convenantsperiode zal deze brochure verder verspreid worden onder de DCO's

Timing: 2018-2019

Partners: DC- ondernemingen, omkaderend personeel

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Consulenten en huishoudhulpen **informeren** over non-discriminatie.

Actie 2: Promoten van de (online) opleiding over de antidiscriminatiewetgeving

Omschrijving:
Unia ontwikkelde, mede voor onze sector, een online opleiding over de antidiscriminatiewetgeving. De sectorconsulenten gaan deze module actief promoten bij de dienstenchequebedrijven.

Timing: 2018-2019

Partners: Unia, DC-bedrijven.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Non-discriminatie in de sector op een **positieve** manier in het daglicht stellen.
- Huishoudhulpen en consulenten **ondersteunen** in het gepast reageren bij discriminatoire vragen of opmerkingen.

Actie 3: Organiseren van een opleiding rond discriminatie

Omschrijving:
Vorm DC ontwikkelde, specifiek voor de sector, een nieuwe non discriminatie brochure die als basis dient voor een opleiding over hoe te handelen bij discriminnerende vragen. De sector gaan deze opleiding organiseren bij de dienstenchequebedrijven.

Timing: 2018-2019

Partners: Cevora, Unia, DC-bedrijven.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Non-discriminatie in de sector op een **positieve** manier in het daglicht stellen.
- Huishoudhulpen en consulenten **ondersteunen** in het gepast reageren bij discriminatoire vragen of opmerkingen.

Actie 4: Sectoroverschrijdende zelfregulering in de strijd tegen discriminatie in de sector dienstencheques

Omschrijving:
Om discriminatie in de dienstenchequebedrijven tegen te gaan, hebben de werkgeversorganisaties Federgon, het Vlaams Platform PWA/PWA-DCO, de Federatie van de Belgische Textielverzorging en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw (VVSG) de vzw MYCADIS opgericht. Deze vzw zal mystery calls uitvoeren in de bedrijven en hen op die manier aanzetten een beleid te voeren waarbij discriminerende vragen van klanten op een duidelijke wijze gecounterd worden.

Deze aanpak moet leiden tot meer kansen voor alle werknemers. De organisaties geven hiermee uitvoering aan het actieplan ter bestrijding van discriminatie binnen de dienstenchequesector dat met Vlaams minister van Werk Philippe Muyters werd afgesproken.

Timing: 2018-2019

Partners: Vzw Mycadis, sectorale sociale partners, DC-bedrijven.

Beoogde sectorale doelstelling en rol/inbreng:

- Opstarten van **zelfregulering** in de sector
- Bedrijven in de sector **ondersteunen** in het gepast reageren bij discriminatoire vragen of opmerkingen en deze aanzetten tot het voeren van een correct beleid
- De deelnemende sociale partners gaan samen met deze vzw na welke sensibilisering er verder kan worden opgestart in navolging van deze praktijktesten.

Resultaatsindicatoren

Decretaal thema	Gekozen indicator	Streefcijfer	Streefcijfer jaarlijks of 2 jaarlijks?	Nulmeting	Gebruikte databron
• Prioriteit 1: Vorming en Competentieontwikkeling	• Per werkjaar zal de sector 3000 startende werknemers opleiden. • Per werkjaar zal de sector 50 bedrijfsbezoeken per consulent realiseren.	3000 50 BB / consulent/ jaar	• jaarlijks	•	• Subsidiesysteem registratie en CRM agenda consulenten
• Prioriteit 2: Instroom en afstemming opleiding - arbeidsmarkt •	Workshops Dankbaarste spel	• 10	• 2 jaarlijks	• 3	• CRM en Agenda sectorconsulenten
• Prioriteit 3: Werkbaar Werk •	• 25 nieuwe afgenomen werkbaarheidsscans door Vlaamse ondernemingen per werkjaar.	• 25	• jaarlijks	• 18	• CRM registratie + adminsysteem werkbaarheidsscan
• Prioriteit 4: Discriminatie en diversiteit •	• 5 opleidingen rond antidiscrimintaie	• 5	• 2 jaarlijks	• 2	• CRM registratie

- Geef hieronder meer toelichting (achtergrondinformatie) per gekozen indicator.
- Na bepalen van indicatoren

• Decretaal thema	• Gekozen indicator	• Toelichting
• Competentiebeleid	• Per werkjaar zal de sector 3000 startende werknemers opleiden. • Per werkjaar zal de sector 50 bedrijfsbezoeken per consulent realiseren.	• Vorm DC investeert in startende werknemers via subsidies voor bedrijven en levert de nodige ondersteuning via bedrijfsbezoeken. Het streefdoel per werkjaar ligt op een minimum van 3000 starters en bijgevolg ook een minimum van 50 bedrijfsbezoeken per consulent per werkjaar. Deze cijfers zijn dankzij het crm systeem duidelijk en objectief meetbaar vandaar de keuze voor deze indicatoren.
• Instroom en afstemming opleiding - arbeidsmarkt	• 10 Workshops	• Wat betreft instroom is het belangrijk dat iedereen die werkzoekenden informeert over de sector dit kan doen met correcte informatie en op en een interactieve manier. Daarom zullen sectorconsulenten bij alle mogelijke actoren (VDAB, tenderpartners, onderwijs en bedrijven) het dankbaarste spel verduidelijken aan deze begeleiders onder de vorm van workshops.
• Werkbaar werk	• 25 nieuwe afgenomen werkbaarheidsscans door Vlaamse ondernemingen per werkjaar.	• Het afnemen van een werkbaarheidsscan is een goede indicator voor de betrokkenheid en bereidheid om te werken aan werkbaarheid binnen de organisatie te meten. Het biedt een objectief en meetbaar criterium voor deze prioriteit.
• Discriminatie en diversiteit	• 5 Opleidingen rond non-discriminatie	• Vorm DC zal gedurende de convenantsperiode minimaal 5-opleiding rond non discriminatie verzorgen in samenwerking met een externe opleider.

Algemene bepalingen inzake financiering, beëindiging, wijziging, evaluatie, controle en toezicht van de overeenkomst

Financiering

Twintig procent van het in artikel 1 vermelde bedrag wordt uitbetaald in zoverre de resultaatsindicator per decretale kapstok is behaald. Als een indicator niet wordt behaald, wordt de twintig procent a rato van het aantal behaalde resultaatsindicatoren betaald.

Beëindiging

- Het sectorconvenant wordt afgesloten voor een periode van 2 jaar. Het sectorconvenant kan niet stilzwijgend worden verlengd.
- Het sectorconvenant eindigt hetzij bij het verstrijken van de looptijd, hetzij bij onderlinge overeenkomst tussen de partijen, hetzij door opzegging. De partijen kunnen op elk moment het sectorconvenant opzeggen, mits ze een opzegtermijn van 6 maanden in acht nemen. De kennisgeving van de opzegging gebeurt per aangetekende brief. De opzeggingstermijn begint te lopen vanaf de eerste werkdag na de kennisgeving. Het sectorconvenant kan door de Vlaamse Regering worden beëindigd zonder inachtname van een opzegtermijn en zonder dat het aanleiding kan geven tot de betaling van een vergoeding als het algemeen belang dat in buitengewone omstandigheden vereist. Als bij de evaluatie door het departement Werk en Sociale Economie wordt vastgesteld dat de representatieve werkgevers- en werknemersorganisaties op ernstige wijze tekortschieten in de verwezenlijking van de beoogde doelstellingen, kan de Vlaamse Regering het sectorconvenant eenzijdig beëindigen zonder opzegtermijn en zonder dat het aanleiding kan geven tot de betaling van een vergoeding.

Wijzigbaarheid

- De Vlaamse Regering bepaalt na voorafgaand overleg tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners in het Vlaams Economisch Sociaal Overlegcomité, de wijze waarop bijsturingen of wijzigingen van het actieplan of van de verbintenissen in het sectorconvenant tijdens de looptijd worden doorgevoerd.

Evaluatie

- Het departement Werk en Sociale Economie voorziet een sjabloon voor de inhoudelijke en financiële rapportage. Bij de opvolgingsmomenten en evaluaties wordt nagegaan of de aangegane verbintenissen ook effectief zijn bereikt.

Controle en toezicht

- De sociaalrechtelijke inspecteurs van de administratie zijn belast met het toezicht op de naleving van de bepalingen van het decreet op de sectorconvenants en de uitvoeringsbesluiten ervan. De Vlaamse Regering kan in het geval van een vastgestelde inbreuk het sectorconvenant opschorten.

Opgemaakt in drie originele exemplaren te Brussel op....., waarvan elke partij een exemplaar ontvangt.

Namens de Vlaamse Regering,

Mevrouw Hilde CREVITS,

Viceminister-president van de Vlaamse Regering en

Vlaams minister van Onderwijs;

De heer Philippe MUYTERS,

Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport

Namens de sociale partners van de sector Dienstencheques,

met als vertegenwoordigers voor de werkgevers:

De heer Herwig Muyldermans,
Algemeen directeur Federgon

De heer Karel Hubeau,
Bestuurder Vlaams Platform Pwa

met als vertegenwoordigers voor de werknemers:

De heer Issam Benali,
Federaal secretaris ABVV;

Mevrouw Pia Stalpaert,
Voorzitter ACV Voeding & diensten,

De heer Tommy Jonckheere,
Nationaal Sectoraal verantwoordelijke ACLVB