

Publicatie Minderhedenforum  
22 februari 2015

**DIENSTENCHEQUES:  
SUBSIDIEREN OM TE DISCRIMINEREN?**

Nele Spaas

# INHOUDSTAFEL

0.	SAMENVATTING .....	2
1.	INLEIDING & DANKWOORD .....	3
2.	HET DIENSTENCHEQUESTELSEL .....	4
2.1.	Doelstelling en opzet .....	4
2.2.	Aangeboden diensten .....	5
2.3.	Soorten ondernemingen .....	5
a.	Private for profit – ondernemingen .....	5
b.	Private non- profit – ondernemingen .....	5
c.	Publieke ondernemingen .....	5
2.4.	Subsidies en financiering .....	7
2.5.	Diversiteit onder de werknemers .....	7
2.6.	Aanwijzingen van discriminatie .....	8
a.	Wie stelt discriminerende vragen? .....	9
b.	Wie krijgt discriminatoire vragen? .....	9
c.	Wie wordt gediscrimineerd? .....	9
d.	En met welke “argumenten”? .....	10
2.7.	Huidige antidiscriminatiebeleid .....	10
a.	Antidiscriminatie- en antiracismewet .....	10
b.	Wet en KB betreffende dienstencheques .....	11
c.	Sectoraal beleid ( op Vlaams niveau) .....	12
2.8.	Staatshervorming .....	13
3.	ONDERZOEKSMETHODE .....	14
3.1.	Onderzoeksvraag .....	14
3.2.	Dataset en steekproef .....	14
3.3.	Onderzoeksopzet .....	15
4.	RESULTATEN .....	16
4.1.	Respons .....	16
4.2.	Antwoorden op discriminerende verzoeken: .....	17
e.	Voorbeelden van bevestigende antwoorden: .....	17
f.	voorbeelden van afwijzende antwoorden .....	18
g.	voorbeelden van onrechtstreekse antwoorden .....	20
h.	Hoe vaak komen antwoordcategorieën in de steekproef voor? .....	20
4.3.	Verschillen naar ondernemingstype: .....	21
4.4.	Verschillen tussen provincies .....	24
5.	CONCLUSIE .....	25
6.	AANBEVELINGEN .....	26
6.1.	Vlaams niveau .....	26
a.	Doelstelling en kader .....	27
b.	Erkenning dienstencheque- ondernemingen .....	27
c.	Tav de klant – gebruiker .....	28
d.	Vanuit de VDAB: .....	28

6.2.	Sectoraal .....	28
a.	Richtlijnen / cao inzake discriminatie voor alle deelsectoren .....	28
b.	Vanuit de verschillende vormingsfondsen actief in de sector: .....	29
c.	Uitwerken van richtlijnen voor selectie en aanwerving binnen het stelsel.....	29
d.	Sectorconvenanten .....	29
7.	BRONNENLIJST .....	30
8.	BIJLAGEN .....	30
8.1.	Gespreksprotocol.....	30

## 0. SAMENVATTING

Het stelsel van de dienstencheques bestaat tien jaar en werden in 2001 bij wet in het leven geroepen om jobs te creëren voor kwetsbare en laaggeschoolde personen en in het bijzonder vrouwen. Met gesubsidieerde jobs in de huishoudelijke sfeer ( kuis, strijk, boodschappen of vervoer) wou de overheid inspelen op een nood in de combinatie werk gezin waaraan de reguliere economie onvoldoende tegemoet kwam. Vandaag zijn er acht verschillende types dienstenchequeondernemingen. De meeste bedrijven zijn privaat en winstgericht met de handelsvennootschappen op kop, een klein aantal bedrijfjes met het statuut van natuurlijke persoon, en tot slot de interimbedrijven. Dat zijn er weinig maar ze zijn met gemiddeld 827 werknemers wel erg groot. Daarnaast heb je de private non-profitsector met de invoegbedrijven en tal van vzw's. Tot slot zijn er met de OCMW's en PWA's ook publieke spelers actief in het stelsel. Via subsidies aan de dienstenchequebedrijven én een fiscale korting voor de klant betaalt de overheid 73 tot 80% voor elk gepresteerd uur binnen het stelsel. Dus ook aan de private bedrijven die als dienstenchequeonderneming werden erkend. Schattingen over het totale budget lopen voor ons land uiteen van 1,8 tot 3,8 miljard per jaar. Met de zesde staats hervorming werd de ganse regelgeving én het budget overgeheveld naar Vlaanderen.

Gelet op haar doelstelling is het stelsel redelijk divers qua personeelsbestand: 8,2% heeft een nationaliteit van buiten de EU, 1 op 5 een andere EU-nationaliteit. Van de meest voorkomende nationaliteiten slopen in 2012 enkel Marokko en Brazilië in de top 10. Private bedrijven bereiken meer niet-Belgen. De social profit en de publieke sector scoren onder de verwachtingen. Toch blijkt uit bevragingen dat ook discriminatie een rol speelt: 16% van de dienstenchequegebruikers laat liever geen 'allochtone' werknemer bij zich in huis werken. De meeste bezwaren blijken ze te hebben ten aanzien van mensen met een niet- Europese nationaliteit (17%) of origine (15%). Bijna alle ondernemingen werden al ooit geconfronteerd met discriminatoire klantenvragen. Dit ondanks een uitgebreide regelgeving die discriminatie in de dienstenchequesector verbiedt. Er is de antidiscriminatie wet van 2007 en de antiracismewet van 198. Maar ook de wet en het bijhorende KB over dienstencheques stellen non-discriminatie als voorwaarde voor de erkenning, de uitbetaling van subsidies aan het bedrijf of de fiscale tegemoetkoming aan de klant. Het stelsel zit verspreid over verschillende paritaire comités. Via de sectorconvenanten voeren sommige subsectoren ook een actief antidiscriminatiebeleid. In de uitzendsector is er een cao met een gedragscode rond discriminatie en wordt via mystery shopping discriminatie aan de kaak gesteld. In de social profitsector en in de sector van de private bedrijven (buiten de interim) wordt er vooral gesensibiliseerd via brochures en vorming.

Het Minderhedenforum toetste via academische praktijktesten in welke mate de sector ingaat op discriminerende klantenvragen. En of het gevoerde beleid van de verschillende subsectoren al dan niet positief effect heeft. Uit de lijst met erkende ondernemingen en vestigingen van dienstenchequebedrijven werd een aselechte steekproef getrokken. We lieten een professionele mystery caller bellen naar een 300-tal bedrijven met de vraag om een

poetshulp te sturen maar met de bijkomende voorwaarde 'dat het geen allochtoon mocht zijn'. Het aantal bruikbare antwoorden bleek voldoende representatief om uitspraken te doen over de totale sector én de subsectoren.

Slechts één op drie van alle opgebeldde bedrijven antwoordt afwijzend op de vraag om te discrimineren. 62,5 % van alle respondenten wil het discriminatieverzoek in. Nog een 4,5% doet dat onrechtstreeks door de klant zelf de mogelijkheid te bieden om te selecteren of te weigeren op basis van origine. Ook dat is niet conform het KB betreffende de dienstencheques. In totaal overtreedt dus bijna 67% van alle gecontacteerde bedrijven de (antidiscriminatie-) regelgeving.

In weerwil van de verwachtingen scoort de publieke sector het slechtst. Het hoogste aantal afwijzingen van het discriminatieverzoek en het laagst aantal inwillingen wordt voor rekening van de non-profit genoteerd. De profitsector scoort daar tussenin. Als we verder inzoomen op het type onderneming, dan scoort de interimsector nog het minst slecht van allemaal. Dat wijst erop dat een bindende cao met gedragscode én mystery shopping beter werkt dan het vrijblijvende sensibiliseringsbeleid in de subsector van de handelsvennootschappen en natuurlijke personen. Van dat type bedrijf gaan zelfs alle respondenten in op de vraag om te discrimineren. De slechte score van de publieke sector heeft deels te maken met het erg witte karakter van het personeelsbestand. 28,6% van de OCMW's en 22,2% van de PWA's werkt enkel met autochtone poetshulpen. Dat contrasteert sterk met de social profit. Hier heb je geen volledig witte ondernemingen. Zij maken hun maatschappelijke activeringsdoelstelling dus veel beter waar dan OCMW's en PWA-kantoren. 5% van de vzw's en meer dan 14% van de bvba's tellen enkel allochtone poetshulpen. Tot slot is het opvallend dat 15% van de vzw's wel onrechtstreeks ingaat op discriminerende verzoeken door de keuze aan de klant over te laten. Dat wijst allicht op een bewust beleid om de antidiscriminatie-regelgeving te omzeilen.

Beleid maakt dus wel degelijk het verschil. Nu Vlaanderen bevoegd wordt voor het dienstenchequesysteem moet het de huidige non-discriminatievoorwaarden in de erkenning van bedrijven behouden en versterken. Dit kan door de invoering van een meldingsplicht naar de inspectie zodat discriminerende klanten gesanctioneerd kunnen worden. Ook een diversiteitsplan moet verplicht worden mét jaarlijkse rapportering over de etnische diversiteit op het vlak van in- en doorstroom en gevolgde opleidingen. Bestaande financiële sancties moeten worden uitgebreid met hogere en onmiddellijk te innen boetes. Maar bovenal moet de inspectiedienst de bevoegdheid en opdracht krijgen om in de toekomst zelf praktijktests en mystery shopping te verrichten. Op sectoraal vlak pleiten we voor één cao die geldig is in alle subsectoren en voor alle werknemers in het stelsel van de dienstencheques. Die moet bindende richtlijnen bevatten voor de omgang met discriminatoire vragen, een meldingsplicht aan de inspectie, een klokkenluidersstatuut en een tuchtregeling voor overtreders. Verder dienen de sectorconvenanten ook de sectorfondsen te responsabiliseren. Zij moeten verplichte vormingen aanbieden over hoe om te gaan met discriminatie én ook in de rest van hun aanbod meer mensen met migratieachtergrond bereiken. Verder zijn er voor de volledige sector richtlijnen nodig om komaf te maken met directe en indirecte discriminatie op basis van o.a. taal en kledingvoorschriften bij de aanwerving en selectie.

Om te vermijden dat het dienstenchequestelsel haar doel voorbij blijft schieten en subsidies nog langer massaal worden ingezet om te discrimineren, is een verplicht diversiteitsbeleid nodig voor de sector én een strakker handhavingsbeleid. Dit onderzoek toont aan dat praktijktests en mystery shopping hiertoe een effectief en onontbeerlijk instrument zijn.

## **1. INLEIDING & DANKWOORD**

Het stelsel van de dienstencheques werd destijds opgestart als een door de overheid gesubsidieerd programma om op grote schaal jobs te creëren voor kwetsbare en laaggeschoolde personen. De perceptie is daarom dat

etnisch-culturele minderheden sterk vertegenwoordigd zijn in de sector. Maar zijn alle superdiverse deelgroepen even goed vertegenwoordigd? En betekent de aanwezige diversiteit dat de sector vrij is van discriminatie? Er zijn voldoende signalen om aan te nemen dat dit niet het geval is. Waarom zouden dienstencheques minder gevoelig zijn aan discriminerende klantenvragen dan interimkantoren? In maart 2012 toonde een undercover reporter van het VRT-programma KOPPEN aan dat ook dienstencheque-ondernemingen gemakkelijk ingaan op vragen van klanten om te selecteren op basis van origine. Deze reportage leidde echter niet tot veranderingen in het beleid.

Naar aanleiding van het Vlinderakkoord werd het stelsel van de dienstencheques samen met het bijhorende budget overgeheveld van het federale België naar de gewesten. Dat biedt een nieuwe kans om het anti-discriminatiebeleid te verstevigen en de effectiviteit van het stelsel te verbeteren. Via een academische praktijktest heeft het Minderhedenforum de ambitie een reeks aanbevelingen te formuleren voor het beleid. In dit onderzoek wordt eerst ingegaan op het stelsel zelf, op de types bedrijven, soorten activiteiten en wat in de literatuur over diversiteit en discriminatie in het stelsel is geschreven. Verder wordt het huidige beleid ten aanzien van het fenomeen discriminatie in dit stelsel toegelicht en onder de loep genomen. Tenslotte gaan we over tot het eigenlijke onderzoek met de conclusies en aanbevelingen.

De praktijktest bestaat uit een telefoontest waarbij een mystery caller zich uitgeeft als klant die op zoek is naar een poetshulp maar ' geen allochtoon' wil. De telefonische reacties van de dienstencheque-ondernemingen op het discriminatoire verzoek worden opgenomen. Op die manier brengen we in kaart in welke mate de sector de anti-discriminatieregelgeving, die een erkenningsvoorwaarde is, correct naleeft. Aan de hand van de onderzoeksresultaten willen we conclusies trekken over de vele verschillende types ondernemingen die poetshulpen aanbieden via dienstencheques. Op die manier kunnen we evalueren of en welk beleid al dan niet een impact heeft op de aanpak van discriminatie in de sector. Tenslotte worden de nodige beleidsaanbevelingen geformuleerd zodat het stelsel in de toekomst rechtvaardiger wordt en ook effectief aangewend waarvoor het bedoeld is, namelijk kwetsbare werknemers aan een job helpen .

Tot slot past een woordje van dank aan de vele mensen die mee hielpen bij het tot stand komen van dit onderzoek. In het bijzonder dankt het Minderhedenforum Prof. Dr. Orhan Agirdag voor de wetenschappelijke ondersteuning bij het opzet en de interpretatie van de resultaten en Heidi Souffriau, als mystery caller, voor het puike acteerwerk tijdens de vier dagen telefoontests. Verder uiteraard alle collega's voor de logistieke, morele en inhoudelijke steun én uiteraard ook de werkgroep Work Up van het Minderhedenforum voor hun inbreng en discussie om tot beleidsaanbevelingen te komen.

## **2. HET DIENSTENCHEQUESTELSEL**

### **2.1. Doelstelling en opzet**

Het dienstenchequestelsel werd in 2001 ingevoerd om duurzame tewerkstellingsperspectieven te bieden aan kwetsbare personen die in onzekere werkloosheids- of zwarte tewerkstellingscircuit waren beland. En dat door in te spelen op een groeiende behoefte om de combinatie tussen betaalde arbeid en huishoudelijke taken te verlichten. De doelstellingen zoals geformuleerd in de memorie van toelichting bij het wetsontwerp zijn de volgende:

- Verhogen van de werkgelegenheidsgraad in het bijzonder voor vrouwen maar ook laaggeschoolden en oudere werkzoekenden.
- Bestrijden van illegale arbeid en zwartwerk

- Zoveel mogelijk bevredigen van legitieme behoeften waaraan de diensteneconomie onvoldoende tegemoet kwam.
- Ondersteunen van de economische groei door het scheppen van nieuwe activiteiten.

De dienstencheque is een betaalmiddel, uitgegeven door een uitgiftebedrijf ( Sodexho) waarmee je bij een erkend bedrijf een buurtdienst kan inkopen die dan wordt uitgevoerd door iemand die met het bedrijf een arbeidsovereenkomst dienstencheques heeft. De gebruikers zijn natuurlijke personen. Per uur gepresteerde arbeid is de gebruiker een cheque verschuldigd. De werknemer levert deze in bij het dienstenchequebedrijf dat hiervoor overheidssubsidies krijgt. Ook de gebruiker wordt gesubsidieerd door de lage prijs voor de cheques én een belastingvoordeel achteraf.

## 2.2. Aangeboden diensten

Dienstenchequebedrijven bieden verschillende soorten diensten aan, binnenshuis en buitenshuis.

De toegelaten activiteiten ten huize van de gebruiker zijn de volgende: schoonmaak van het huis, van de ramen, was- en strijkwerk, bereiding van maaltijden en occasioneel naaiwerk.

De toegelaten activiteiten buitenshuis zijn : boodschappen voor het huishouden, hulp bij vervoer van personen met een beperkte mobiliteit en strijkateliers.

## 2.3. Soorten ondernemingen

Ondertussen zijn er een groot aantal erkende dienstenchequebedrijven. We kunnen deze onderverdelen naar volgende types:

### **a. Private for profit – ondernemingen**

1. Commerciële private ondernemingen die handelsvennootschappen zijn ( BVBA's, NV's etc).
2. Uitzendbedrijven die ook erkend zijn als dienstenchequeonderneming.
3. Natuurlijke personen: dit zijn de kleinere zelfstandigen. Eénmanszaken zijn echter bij wet uitgesloten en kunnen geen dienstenchequeonderneming zijn.

### **b. Private non- profit – ondernemingen of social profit - ondernemingen**

1. Invoegondernemingen. Dat zijn bedrijven in de sociale economie die bereid zijn kansengroepen een duurzame tewerkstelling te garanderen met aandacht voor opleiding en begeleiding in een arbeidsomgeving waar maatschappelijk verantwoord ondernemen centraal staat. Invoegondernemingen kunnen loonsubsidies krijgen én bijkomende begeleiding door een invoegcoach voor elke doelgroepmedewerker. Nieuwe aanvragen voor een combinatie dienstencheque-invoegonderneming worden sinds 2008 in Vlaanderen niet langer toegestaan. Het aantal invoegbedrijven daalt bijgevolg in deze sector.
2. Verenigingen zonder winstoogmerk (vzw's). Dat zijn dus ondernemingen met een maatschappelijk doel. Bijvoorbeeld allerlei organisaties die zich toeleggen op vormen van ondersteuning van ouderen, zieken of families.

### **c. Publieke ondernemingen**

1. OCMW's: Ook OCMW's kunnen als dienstenchequeonderneming erkend zijn.

2. Gemeenten. Er zijn echter zeer weinig gemeenten erkend als dienstenchequeonderneming.
3. PWA's: De plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen zijn in feite vzw's maar opgericht door een gemeente of groep van gemeenten die langdurig werklozen, leefloners en bepaalde personen die bijstand genieten weer aan het werk helpen. Naast dienstencheques bieden ze ook PWA-cheques aan voor vergelijkbare maar iets ruimere diensten (o.a. ook tuinonderhoud) én ook gericht naar niet-particuliere non-profitorganisaties.

Belangrijk opmerking is natuurlijk dat door het gesubsidieerde karakter van de volledige sector, de for profit-ondernemingen voor de dienstverlening via dienstencheques ook sterk afhankelijk zijn van overheidssubsidies.

De laatste jaren zit het aantal handelsondernemingen sterk in de lift. Het aandeel van vzw's, OCMW 's en PWA's is gedaald net als het aantal erkende interimondernemingen. Maar het aantal erkende ondernemingen zegt daarom nog niet alles over hun marktaandeel ( ingediende cheques ) of hun aandeel in de werkgelegenheid (aantal werknemers ).

**Tabel 1: types onderneming naar aantal erkende ondernemingen, marktaandeel en aandeel in werkgelegenheid van de dienstenchequesector in 2012**

Type onderneming	Ingediende cheques in België	Aantal werknemers in België	Aantal erkende ondernemingen in gans België	Aantal erkende ondernemingen in Vlaanderen	Aantal erkende ondernemingen in Brussel
Handelsvennootschap	52,9%	51,7%	47,4%	44,3%	70,2%
Interim	11,8%	13,1%	1,0%	1,2%	1,5%
Natuurlijke persoon	3,2%	3,3%	15,7%	13,0%	15,9%
Invoegonderneming	7,2%	7,6%	3,9%	1,8%	1,3%
Vzw	12,6%	12,2%	12,1%	12,0%	8,6%
OCMW en gemeente	4,8%	4,6%	10,3%	15,3%	0,3%
PWA	7,5%	7,4%	9,6%	12,3%	2,3%

Bron: Idea Consult op basis van RVA - gegevens 2012

De handelsvennootschappen vormen de meerderheid van de erkende dienstenchequebedrijven in België. Ook in Vlaanderen gaat het om de grootste groep. Slechts 1% van de erkenden ondernemingen zijn uitzendbedrijven maar ze vertegenwoordigen gevoelig meer als het aankomt op aantallen werknemers en ingediende cheques. Bij natuurlijk personen ligt het percentage erkende ondernemingen aanzienlijk hoger (15,7%). Maar ze zorgen, in tegenstelling tot de interim voor een beperkte werkgelegenheid en geringe uitgifte van cheques. Dit type bedrijven is dan ook bij uitstek erg klein in vergelijking met de uitzendbedrijven.

Hetzelfde fenomeen geldt ook voor OCMW's, gemeenten en in mindere mate PWA's. Afgaand op de verhouding tussen aantal erkende ondernemingen en aandeel in de werkgelegenheid en ingediende cheques zijn deze eerder klein.

Voor Brussel valt op dat 87,6% van de erkende bedrijven een privaat karakter hebben. Het hoofdstedelijk gewest telt nauwelijks OCMW's en gemeenten die werken met dienstencheques. Ook de Brusselse non-profit vzw's en PWA's zijn minder actief in de dienstenchequesector.

Het aantal werknemers werkzaam in het stelsel van dienstencheques zegt daarom nog niets over het arbeidsvolume. Per 31 december 2012 waren er 117.007 werknemers aan de slag in het stelsel. Over het volledige kalenderjaar 2012 zijn er 151.137 werknemers die gewerkt hebben in het stelsel. Er is dus heel wat

personeelsverloop in het stelsel. Slechts 11,8% was echter voltijds aan de slag. 63,9% werkte halftijds en 24,3% was deeltijds (minder dan halftijds) aan de slag. Als het aantal werknemers afzet ten opzichte van de grootte van de onderneming dan telt een interimbedrijf gemiddeld 827 dienstenchequewerknemers, een invoegbedrijf gemiddeld 127. De handelsvennootschappen 70, de vzw's 64, de PWA-kantoren 50, de OCMW's 29 en de natuurlijke personen slechts een 14-tal werknemers.

## 2.4. Subsidies en financiering

De dienstenchequesector is een bij uitstek gesubsidieerde sector. Hoe verloopt de financiering van de dienstenchequearbeid?

De gebruiker koopt de cheque bij het uitgiftebedrijf (tegenwoordig Sodexho) voor 8,5 euro aan. Nadat de dienst geleverd werd, wordt de cheque bezorgd aan de erkende onderneming waarmee de dienstenchequewerknemers een arbeidsovereenkomst heeft. Daarenboven bezorgt de federale overheid aan Sodexho nog eens 13,54 euro per dienstencheque. Samen met het bedrag dat door de klant werd betaald, wordt dit doorgestort aan de erkende dienstenchequeonderneming. Per uur gepresteerde dienstenchequearbeid krijgt die in totaal 22,04 euro overheidssubsidie. Het grootste deel daarvan gaat uiteraard naar de verloning van de dienstenchequewerknemer. Achteraf krijgt ook de gebruiker van de federale overheid nog eens 2,55 euro fiscale aftrek per dienstencheque. Voor wie een laag inkomen heeft is er een belastingskrediet van dezelfde hoogte. De gebruiker betaalt dus per cheque en uur geleverde arbeid slechts 5,95 euro ( 8,5 euro – 2,55 euro aftrek).

Van de totale kostprijs voor een dienstencheque ( 22,13 euro) betaalt de overheid bijgevolg 16,17 euro. Dat is 73% van het totaal. Indien daar ook nog de BTW- vrijstelling en andere tewerkstellingsmaatregelen en subsidies bij worden gerekend, dan nadert het aandeel overheidsfinanciering de 80%.

In 2010 raamde prof. Pacolet de totale kostprijs van het stelsel op 2,23 miljard euro voor gans België. De terugverdieneffecten (via inkomsten voor de sociale zekerheid, RVA en belastingen) raamde Federgon in 2009 op 677.6 miljoen euro. De socioloog Jan Hertogen raamt de kostprijs voor het stelsel in 2012 op 3,5 miljard euro waarvan 2,9 miljard voor rekening van de overheid. Idea Consult raamt de totale kostprijs én de terugverdieneffecten veel rooskleuriger. De brutokost is in 2012 volgens haar 1,859 miljard euro. De terugverdieneffecten van de eerste orde raamt Idea op 746,8 miljoen euro. Maar verder voegen zij er ook nog indirecte terugverdieneffecten van eerste en tweede orde aan toe. Idea raamt alle terugverdieneffecten dus tussen 1,223 miljard en 1,358 miljard euro. De indirecte terugverdieneffecten zijn echter gebaseerd op allerhande hypothesen en dus sterk voor discussie vatbaar.

Het budget dat met de zesde staatshervorming overkomt voor de financiering van het stelsel werd vastgeklonken op 1,444 miljard euro voor de arbeidsmarkt én 131 miljoen euro belastingskrediet. Hiervan wordt 90% overgeheveld naar de gewesten en dit volgens een welbepaalde verdeelsleutel per gewest.

## 2.5. Diversiteit onder de werknemers

Het dienstenchequestelsel is bedoeld om de werkzaamheidsgraad op te trekken van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt zoals vrouwen en laaggeschoolden. Van de vrouwen geboren buiten de EU hadden in Vlaanderen in 2012 slechts 40% een job. Voor de vrouwen met niet-EU nationaliteit lag de werkzaamheidsgraad op 31,7%.



Gezien de doelstelling van het stelsel is de verwachting dan ook dat deze massaal via dit gesubsidieerd overheidsinstrument zouden kunnen instromen op onze arbeidsmarkt. In tegenstelling tot vele andere tewerkstellingsmaatregelen is de instroom in het systeem immers niet voorbehouden voor wie een uitkering of leefloon ontvangt.

In vergelijking met andere sectoren, scoort de dienstenchequesector niet slecht inzake diversiteit. In 2012 had 71,7 % van de werknemers de Belgische nationaliteit. 20,1% had een nationaliteit van een ander EU-land. En 8,2 % had een nationaliteit van buiten de EU 27. In Vlaanderen lag het aandeel van de niet-EU burgers iets lager met 7,2% maar in Brussel loopt het op tot 21,3%.

Wanneer we kijken naar origine, dan is de verwachting uiteraard dat hun aandeel nog verder oploopt. Voor gegevens over origine zijn we aangewezen op de werknemersenquête die IDEA Consult afnam in 2011. Volgens die bevraging had 12,4% een origine van buiten de EU. In Vlaanderen gaat het om 7,4%. In Brussel maar liefst om 41,7%. Het valt dus op dat het aandeel werknemers met een origine van buiten de EU in Vlaanderen nauwelijks hoger ligt dan het aandeel werknemers met een niet-EU nationaliteit. In tegenstelling tot de verwachtingen die voor Brussel of heel België wel worden ingelost.

De meest voorkomende niet-Belgische nationaliteiten in de sector waren in 2012 de Polen met 9,06%. Hierna volgden de Roemenen (1,95%), de Portugezen (1,93%), de Fransen (1,8%), de Nederlanders (1,73%), de Italianen (1,14%), de Bulgaren (0,78%) en Spanjaarden (0,75%). Slechts 2 niet-Europese landen prijken in de top tien: Marokko met 1,17% op plaats 7 en de Brazilianen met 0,77% op plaats 9. Deze Idea Consultcijfers zijn enkel voor gans België beschikbaar en niet per gewest.

Bovendien blijkt niet elk type onderneming in dezelfde mate werknemers met andere en in het bijzonder niet-Europese nationaliteit te bereiken.

**Tabel 2: Aandeel in tewerkstelling naar nationaliteitsgroep per type onderneming in 2011**

Type onderneming	Aandeel in totale aantal werknemers	Aandeel in totaal Belgische werknemers	Aandeel in totaal EU-27 werknemers	Aandeel in totaal Niet-EU-27 Werknemers
handelsvennootschap	49,0%	42,2%	71,0%	59,8%
Interim	14,2%	14,5%	10,7%	18,9%
natuurlijke persoon	3,4%	2,9%	4,8%	4,0%
invoegonderneming	7,5%	8,6%	3,8%	6,1%
Vzw	13,1%	15,6%	5,5%	7,9%
OCMW + gemeente	5,0%	6,5%	1,0%	0,9%
PWA	7,8%	9,6%	3,3%	2,4%

Bron: Idea Consult op basis van RVA- gegevens 2011.

Opvallend aan deze cijfers is dat de profit-ondernemingen verhoudingsgewijs méér mensen met een andere nationaliteit tewerkstellen. De non-profit-ondernemingen scoren in vergelijking hiermee duidelijk minder goed. Voor de publieke sector is de discrepantie nog groter.

## 2.6. Aanwijzingen van discriminatie

In maart 2012 maakte het VRT-programma KOPPEN een undercoverrapportage over het fenomeen van discriminatie in de dienstenchequesector. Daaruit bleken niet alleen heel wat bedrijven in te gaan op de vraag van klanten om te discrimineren naar etnische origine. Bovendien bleken er bedrijven die het zelf voorstelden aan hun klanten. Ook uit een verkennend pilootonderzoek van de organisatie Kifkif bleek één op twee dienstenchequebedrijven in Brussel de discriminerende klanten tegemoet te komen.

### **a. Wie stelt discriminerende vragen?**

Volgens het onderzoek van Idea Consult is het dominante profiel van de dienstenchequegebruiker in België tussen de 35 en 44 jaar oud, samenwonend met twee personen ten laste. Doorgaans werkt die voltijds als loontrekkende of ambtenaar. De hogeschoolden zijn oververtegenwoordigd en het gemiddeld inkomen van de dominante gebruiker ligt tussen de 2000 en 4000 euro netto per maand. In vergelijking met de andere gewesten telt Vlaanderen een lichtjes hoger aandeel oudere gebruikers, gepensioneerden, lager geschoolden of mensen in een lagere inkomenscategorie. Al blijven ze sterk ondervertegenwoordigd.

Wie van deze gebruikers stelt discriminerende vragen? Uit de enquête van de Idea Consult-evaluatie van het jaar 2011 blijkt dat 16% van de gebruikers problemen heeft om een 'allochtone' werknemer bij zich thuis te laten werken. Het gaat hier om gebruikers die dit zelf openlijk durven verklaren in een schriftelijke bevraging. Mogelijks is het cijfer omwille van sociale wenselijkheid dus nog een onderschatting. Bovendien werd een groot verschil vastgesteld tussen de Brusselse, Waalse en Vlaamse gebruikers. De Brusselaars lijken nauwelijks (2,6%) problemen te hebben met werknemers met een andere origine. Bij de Vlamingen loopt hun aandeel op tot 19%. Hoe ouder de gebruiker van de dienstencheques, hoe meer kans dat deze geneigd is om te discrimineren. Voor min 35-jarigen gaat het om 12,7%, voor plus 80-jarigen gaat het om 21,6%.

### **b. Wie krijgt discriminatoire vragen?**

Bijna alle ondernemingen zijn al ooit geconfronteerd met discriminatoire klantenvragen, zo blijkt uit de Idea Consultbevraging van 2010. Iets minder dan de helft verklaart hier af en toe tot regelmatig mee te maken te krijgen.

In Brussel ligt dat aandeel iets hoger dan in Vlaanderen en Wallonië. Dat is opmerkelijk gezien de Brusselse gebruikers minder zelf verklaren te discrimineren én ook de werknemers er minder mee geconfronteerd blijken te worden. De verklaring zou kunnen zijn dat er in Brussel meer maatschappelijke zetels zijn van ondernemingen die actief zijn in gans België.

Discriminatie komt vooral tot uiting bij de aanvraag (en weigering) van een werkkracht door de afnemers van dienstencheques. Soms wordt het ook verhuld door hoge eisen of vage uitvluchten bij klachten over het geleverde werk.

### **c. Wie wordt gediscrimineerd?**

Idea Consult stelde in haar bevraging van 2010 vast dat niet elke nationaliteit evenveel risico op discriminatie loopt. Bij het weigeren van medewerkers door de gebruiker is de discriminatie tegen EU- burgers het beperktst (6%). Gebruikers hebben het meest problemen met werknemers zonder EU-nationaliteit (17%) en vervolgens met Belgen met een niet-Europese afkomst (15%). Ook de dienstenchequeondernemingen die worden

geconfronteerd met discriminerende vragen melden dat deze meestal is gericht tegen 'zwarte' of Maghrebijnse werknemers. Polen en Roemenen genieten daarentegen blijkbaar een positieve perceptie van harde werkers (allicht geldt dat niet voor werknemers met een Roma-achtergrond).

Ook tijdens het werk ervaren werknemers soms een discriminerende onrechtvaardige behandeling van de gebruikers. Ook hier zie je verschillen naar nationaliteit. 14% van de niet-EU werknemers heeft dit al meegemaakt, 12% van de Belgen met een niet-EU-afkomst tegenover 4,5% van de EU-burgers.

#### **d. En met welke “argumenten”?**

Idea Consult peilde enkel naar bezwaren ten aanzien van poets hulpen met een andere origine maar niet naar de beweegredenen hiervoor van de dienstenchequegebruikers.

De literatuur maakt een onderscheid tussen statistische discriminatie en 'taste based' discriminatie. Op de arbeidsmarkt is er 'taste based' discriminatie wanneer sprake is van een bestaande afkeer van bijvoorbeeld mensen met een migratieachtergrond door werkgevers, werknemers en eventuele klanten van een bedrijf. Bijvoorbeeld wanneer de werkgever vreest voor het imago van zijn bedrijf, mensen met een andere origine niet passend vindt binnen het bedrijf etc. Van statistische discriminatie is sprake op de arbeidsmarkt wanneer een werkgever zijn beslissing om een individuele werknemer wel of niet aan te nemen, baseert op de kennis of vermeende kennis over de gemiddelde productiviteit van de (etnische) groep waartoe de sollicitant behoort

In Nederland gebeurde er onderzoek naar de clichés die werkgevers inroepen bij discriminatie. Het onderzoek was toegespitst op de interimsector en vooral op de Nederlandse minderheden ( Surinamers, Antillianen, Marokkanen en Turken). De vooroordelen die vaak werden aangehaald waren onder andere de volgende: te laat komen, te vroeg doorgaan, niet komen opdagen, half werk doen, traag werken, te lange vakanties nemen, onbetrouwbaar zijn, diefstal...

### **2.7. Huidige antidiscriminatiebeleid**

#### **a. Antidiscriminatie- en antiracismewet**

De antidiscriminatie wet van 10 mei 2007 verbiedt elke vorm van discriminatie op grond van – onder andere - volgende beschermde criteria: geloof of levensbeschouwing, taal en sociale afkomst. Eerder al verbood de antiracismewet van 30 juli 1981 discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming. De wetgeving maakt een onderscheid tussen:

- Directe discriminatie: wanneer een onderscheid op basis van een beschermd criterium (zoals etnische origine) leidt tot een minder gunstige behandeling. En wanneer dat onderscheid niet objectief te rechtvaardigen valt. Bijvoorbeeld valt het onmogelijk objectief te rechtvaardigen dat etnische origine een wezenlijke en bepalende beroepsvereiste zou zijn voor een job als poets hulp.
- Indirecte discriminatie: als schijnbaar neutrale maatregelen die een groep op basis van een discriminatiegrond extra benadelen. Bijvoorbeeld vormt een overdreven moeilijk schriftelijke taalexamen Nederlands voor een poetsjob een onterechte discriminatie van anderstalige kandidaten.

- Intimidatie: ongewenst gedrag t.a.v. een beschermd criterium om een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving te creëren die de waardigheid aantast van de persoon. Bijvoorbeeld kan een klant die eigenlijk wil discrimineren een vernederende, kwetsende en beledigende omgeving creëren voor een poetsvrouw met bijvoorbeeld Afrikaanse roots.
- Aanzetten tot discriminatie: Elk gedrag dat inhoudt dat men een opdracht geeft aan een persoon, een groep of vereniging om te discrimineren, is verboden. Bijvoorbeeld een klant die bij een dienstenchequebedrijf aanklopt voor een poetshulp maar de opdracht geeft om geen 'allochtone' poetshulpen te sturen.

Dergelijke handelingen zijn volgens beide wetten strafbaar. Beide wetten gelden voor de arbeidsmarkt maar de federale antidiscriminatiewetgeving is enkel van toepassing op federale materies. De gewesten en gemeenschappen hebben voor hun bevoegdheden ook een antidiscriminatiewetgeving ontwikkeld. Voor Vlaanderen is dat het decreet evenredige arbeidsdeelname van 8 mei 2002 en het gelijke kansen en behandelingsdecreet van 10 juli 2008. Zij bevatten grosso modo dezelfde bepalingen gezien het gaat om omzettingen van Europese richtlijnen.

Het stelsel van de dienstencheques is van bij haar ontstaan een federale materie. Naar aanleiding van de Zesde Staatshervorming werd het weliswaar overgeheveld naar de gewesten – afgezien van de arbeidsrechtelijke aspecten. Aangezien op het moment van de afname van het onderzoek deze overheveling nog geen feit was, laten we de Vlaamse regelgeving buiten beschouwing.

Ook CAO 95 is van toepassing op de dienstenchequebedrijven. Die legt het principe van gelijke behandeling in alle fases van de arbeidsrelatie vast en verbiedt elke vorm van discriminatie op grond van o.a. ras, huidskleur, afkomst of nationale of etnische afstamming, politieke of levensovertuiging. De arbeidsrelatie omvat ook de werkgelegenheid en de voorwaarden voor toegang tot arbeid, de arbeidsvoorwaarden en de ontslagregelingen.

## **b. Wet en KB betreffende dienstencheques**

De wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen riep de dienstencheque in het leven. Een aantal zaken werden verder uitgewerkt in het Koninklijk Besluit van 12 december 2001. Beide werden in tussentijd verschillende keren gewijzigd. Dit specifieke juridische kader maakt het mogelijk om – naast strafrechtelijke bepalingen – ook nog op andere wijze anti-discriminatie te handhaven. Op het vlak van:

1. de erkenning van de dienstenchequeonderneming. (art 2§2 van de wet). Deze wordt toegekend of ingetrokken door de Minister na advies van de erkenningscommissie ( waarin ook sociale partners vertegenwoordigd zijn). De erkenning kan met uitstel na zes maanden worden ingetrokken. De procedure kan worden stopgezet wanneer de onderneming het bewijs levert dat opnieuw aan alle erkenningsvoorwaarden werd voldaan (art 2 septies §1 van het KB). Bij recidivisme of zeer ernstige inbreuken kan de erkenning onmiddellijk worden ingetrokken (art 2 octies §1 ). Een ambtshalve intrekking kan niet om discriminatieredenen.

Twee van de bijkomende erkenningsvoorwaarden zijn hier van belang:

- a. de onderneming moet zich ertoe verbinden geen klanten of werknemers direct of indirect te discrimineren ( art 2 quater § 4, 2°)

- b. de onderneming mag geen prestaties laten verrichten in een omgeving met onaanvaardbare risico's of gevaren voor de werknemers of in een omgeving waar deze het slachtoffer zouden kunnen zijn van misbruiken of discriminatoire praktijken (art 2 quater §4, 4°)
2. Inhoudingen op de borgsom van de dienstenchequeonderneming: Als de erkenningsvoorwaarden niet (langer) worden voldaan, kan de RVA een deel van de federale tegemoetkoming in de kostprijs inhouden op de borgsom. Of het volledige bedrag bij zware inbreuken (art. 2 bis §2 van de wet).
3. Inhoudingen op de tegemoetkoming aan de onderneming: Als de erkenningsvoorwaarden niet zijn voldaan, kan de RVA het dienstenchequebedrijf vijf euro minder uitbetalen als tegemoetkoming per dienstencheque (art 10 bis §2 van het KB). Of zelfs de volledige tegemoetkoming én het bedrag van de aanschafprijs van de dienstencheque geheel terugvorderen indien deze ten onrechte werd toegekend (art 10 bis §5 van het KB).
4. Tijdelijke uitsluiting van de gebruiker uit het systeem van dienstencheques. Als de gebruiker medeplichtig is aan een inbreuk die de onderneming pleegt, kan hij gedurende ten hoogste één jaar verboden worden om dienstencheques te bestellen en te gebruiken (art 3 bis van de wet).

Voor het toezicht en de handhaving op de dienstenchequeregelgeving was de federale inspectie "Toezicht Sociale Wetten van de FOD WASO bevoegd.

### **c. Sectoraal beleid ( op Vlaams niveau)**

De sector van de dienstencheques omvat verschillende paritaire comités: PC 322.01, PC 318, PC121 en dienstenchequeondernemingen in de schoot van gemeenten en OCMW's die geen paritair comité hebben. Bijgevolg zijn er verschillende sectorconvenanten van toepassing naargelang het paritair comité. Het instrument van sectorconvenanten is gekaderd in het Vlaams decreet evenredige arbeidsdeelname en dient om deze op mesoniveau te bevorderen. Diversiteit en evenredige arbeidsdeelname stimuleren, is één van de drie decretale doelstellingen van de sectorconvenanten. Met deze convenanten kunnen sectoren subsidies krijgen van de Vlaamse overheid voor een sectorconsulent. De convenanten worden in principe tweejaarlijks hernieuwd.

Bijvoorbeeld valt de gezinszorg ( PC 318.01) onder [de sectorconvenant van de Social Profit](#). Net als de sociale economiebedrijven die zijn aangesloten bij de koepel lokale diensteneconomie ( PC 329) . In het huidige sectorconvenant van de social profit, staat echter niets vermeld rond antidiscriminatiebeleid. Wel werd hier in het verleden rond gewerkt met richtlijnen en trainingen over hoe om te gaan met discriminatoire vragen van klanten.

[De schoonmaaksector \(PC 121\)](#) heeft geen sectorconvenant. Dat is immers niet verplicht.

De OCMW's en gemeenten vallen in principe onder de [sectorconvenant voor de Lokale Besturen](#). Bij de VVSG zitten de sectorconsulenten in de Divercity-werking. In de huidige convenant staan er twee zaken inzake anti-discriminatiebeleid. Enerzijds zal de non-discriminatiecode in het arbeidsreglement worden gepromoot zodat minstens 50 besturen deze hebben opgenomen. Anderzijds wordt er melding gemaakt van dwarsverbindingen met de sector van de dienstencheques.

De meeste dienstenchequebedrijven vallen echter onder de sector voor de erkende ondernemingen in de buurtwerken- of diensten (PC 322.01). Het [Sectoraal Vormingsfonds \( VORM DC\)](#) heeft met de overheid een sectorconvenant. In 2012 schreef de sectorconsulent een brochure *Diversiteit en Discriminatie: hoe omgaan met discriminatie in de dienstenchequesector?* De brochure legt uit wat discriminatie is en geeft bijvoorbeeld per

discriminatiegrond richtlijnen over wat wel en wat niet kan bij het opstellen van vacatures. Verder zet de brochure vooral in op het uitwerken van een diversiteitsbeleid. Hoe dienstenchequebedrijven concreet kunnen reageren op discriminatoire klantenvragen wordt echter niet uitgewerkt. De brochure is echter niet langer online beschikbaar.

In 2013 vonden in samenwerking met het Interfederaal gelijkkansencentrum (het vroegere CGKR) enkele rondetafelgesprekken en opleidingen plaats met de sector. Verder is er een ruim opleidingsaanbod beschikbaar voor werknemers van de sector via het federaal opleidingsfonds en het sectoraal vormingsfonds. Echter richten deze zich vooral naar de poetshulpen zelf en niet naar de gatekeepers en consultants. Onder het aanbod van gekende opleidingsverstrekkers zijn er geen opleidingen gericht op het omgaan met discriminatoire klantenvragen.

De sectorconvenant maakt daarnaast ook gewag van een eventuele samenwerking met Sodexo en de RVA om werk te maken van sensibilisering van alle stakeholders (bedrijven, klant/gebruikers en andere). Het is niet duidelijk of hierin al stappen zijn gezet.

Een aantal interimbedrijven zijn ook erkend als dienstenchequebedrijven en bijzonder actief in deze sector. Voor de interimbedrijven werd op 3 oktober 2011 een sectorale CAO afgesloten met een gedragscode ter preventie van discriminatie. Dit was een uitbreiding van de sinds 1996 bestaande CAO ter preventie van rassendiscriminatie bij uitzendarbeid. In principe zijn deze enkel van toepassing op de uitzendbureaus en de uitzendkrachten. Dus niet op de dienstenchequewerknemers gezien deze een ander type arbeidscontract hebben. Toch zou je kunnen stellen dat de grondhouding en beginselen van non-discriminatie als gevolg van de gedragscode gelden voor al wie werkt voor een interimbureau.

Deze gedragscode stelt onder andere dat uitzendbureaus aan gebruikers moeten laten weten dat ze geen medewerking verlenen aan het inwilligen van eisen of wensen met een discriminatoire strekking. Bij het inschrijven van de kandidaat mag het bureau geen aantekeningen maken over beschermde criteria zoals o.a. vermeend ras, afkomst, huidskleur, geloof of levensbeschouwing. Bovendien moeten consultants die met discriminatoire vragen worden geconfronteerd hiervan melding doen bij het interne aanspreekpunt discriminatie van het interimbureau. Dat moet dan vervolgens contact opnemen met de klant in kwestie om deze te wijzen op de wetgeving en op een constructieve manier af te laten zien van zijn discriminerende vraag. Als de klant daar toch aan vasthoudt, kan het 'aanspreekpunt' de persoonsgegevens van de klant overmaken aan de bevoegde inspectie, aan het Interfederaal Gelijkkansencentrum of aan de vakbond.

Na een undercoverreportage van het VRT-programma VOLT van 15 september 2010 waarbij zes op de acht ondervraagde uitzendkantoren op vraag van een mystery client probleemloos allochtone kandidaat-uitzendkrachten weigerden te selecteren, besloot Federgon tot mystery shopping. Via een extern onderzoeksbureau laat de interimsector periodiek steekproeven verrichten waarbij zogenaamde mystery clients binnen de sector nagaan hoe consultants op het terrein met discriminatoire vragen omgaan. Federgon ziet deze mystery shopping als zelfregulering. De resultaten van de mystery shopping worden bijgevolg niet doorgegeven aan inspectie of CGKR.

## **2.8. Staatshervorming**

Het stelsel werd in zijn geheel overgeheveld naar de gewesten naar aanleiding van de Zesde Staatshervorming. Enkel het arbeidsrechtelijke aspect blijft nog federaal geregeld. Zolang de overheveling niet definitief rond is, blijft de federale overheid verantwoordelijk voor de continuering van het systeem.

De staatshervorming betekent echter een uitdaging en opportuniteit voor het stelsel. Het impliceert dat de erkenningsvoorwaarden, regels en procedures grondig zouden kunnen wijzigen. Anderzijds is het ook een kans om eindelijk echt werk te maken van een strikter handavingsbeleid.

## 3. ONDERZOEKSMETHODE

### 3.1. Onderzoeksvraag

Ondanks de in de sector aanwezige etnische diversiteit, zijn er sterke aanwijzingen dat ook discriminatie er nog wijd verspreid is. Door de aard van de dienstverlening speelt de factor 'klant' in deze sector een zeer sterke rol. Het merendeel van het werk speelt zich immers af binnen de private woonst van de klant. Die context vergroot de kans dat bedrijven volgens het motto 'klant is koning' erg gemakkelijk ingaan op discriminerende klantenvragen. Nochtans is dat bij wet verboden en is het ook nog eens specifiek opgenomen in de bepalingen rond de erkenning van dienstenchequeondernemingen.

We onderzoeken daarom hoeveel dienstenchequeondernemingen nog steeds discriminerende klantenvragen honoreren. Daarbij gaat onze interesse ook uit naar verschillen tussen types ondernemingen. De verwachting is immers dat private bedrijven gemakkelijker zullen ingaan op discriminatoire klantenvragen omdat bij hen de winst centraal staat. Daarentegen verwachten we dat OCMW's, gemeenten en PWA's minder gemakkelijk ingaan op discriminerende vragen gezien hun publieke karakter. Idem voor bedrijven in de sociale economie die geen winst maar wel een maatschappelijk doel nastreven.

Daarnaast is het ook interessant om te evalueren of het hoger beschreven beleid van sommige subsectoren, al dan niet vruchten afwerpt. In de interim bestaat er immers een gedragscode rond discriminatie die hun consulenten moeten naleven en verricht de sector jaarlijks een aan mystery shopping. Bij de andere private dienstenchequebedrijven van PC 322.01 is die er niet maar werd er de afgelopen jaren wel gesensibiliseerd rond de problematiek.

Dit onderzoek beperkt zich tot discriminatie ten aanzien van etnisch-culturele minderheden of 'allochtonen'. Waarschijnlijk heeft de sector ook te kampen met discriminerende klantenvragen met betrekking tot uiterlijk, leeftijd of geslacht van de poetshulp. Maar er zijn te weinig mannen werkzaam in de sector om dit eveneens via telefoontests te onderzoeken. Bovendien had het stelsel van bij aanvang expliciet als doel de vrouwelijke werkzaamheidsgraad op te krikken.

Aangezien het onderzoek zich richt op discriminatie op vraag van de klant, focussen we op de bedrijven die huishoudhulp aanbieden. Voor de andere diensten (zoals strijkateliers) begeeft de klant zich immers naar de dienstverlener zelf.

Omdat de dienstverlener hier niet binnenshuis wordt tewerkgesteld, zijn deze activiteiten minder discriminatiegevoelig. Ook boodschappen doen of vervoer voor personen met beperkte mobiliteit spelen zich minder binnenshuis af. Het aantal bedrijven dat enkel deze diensten aanbiedt, is daarenboven te klein om er statistisch representatieve uitspraken over te doen.

### 3.2. Dataset en steekproef

Voor dit onderzoek beschikken we over de RVA- lijst van erkende dienstencheque-ondernemingen. De lijst bevat per bedrijf de naam, het erkenningsnummer, het type onderneming en het type aangeboden diensten. Deze lijst dateert van begin maart 2014. Voor Vlaanderen gaat het om 969 bedrijven.

Daarnaast beschikken we over het Sodexo-bestand van 4200 dienstencheque-ondernemingen over heel België waarvan 2008 in Vlaanderen. Sodexo is het bedrijf dat de dienstencheques uitgeeft. Deze lijst bevat naast de naam en het adres van de vestiging ook het erkenningsnummer, het telefoonnummer en de contactgegevens. Ze bevat echter niet het type onderneming. Deze lijst dateert van oktober 2013.

De lijsten verschillen van elkaar omdat heel wat erkende ondernemingen meerdere vestigingen hebben, soms ook in meerdere gemeenten. Zo hebben bijvoorbeeld interimbedrijven slechts één erkenningsnummer maar soms enkele tientallen kantoren en vestigingen verspreid over verschillende gemeenten. We voegden beide lijsten samen tot één databestand met de contactgegevens, de adresgegevens maar ook met info over het type onderneming of type aangeboden diensten. Het onderzoek beperkt zich daarbij tot de bedrijven gevestigd in Vlaanderen. Voor Brussel kregen we geen bruikbare lijsten van de RVA.

Bij de samenvoeging van de lijsten bleek dat een groot deel van de bedrijven uit de langere Sodexo-lijst, niet meer figureerde in de RVA-lijst. Dit kan verklaard worden door de evoluties in de sector en de verstrengde federale regelgeving en toezicht. Een aantal bedrijven verloor zijn erkenning, ging failliet, stopte gewoon de activiteit of werd overgenomen. Op basis van desktopresearch naar o.a. via bedrijvengidsen zoals [www.trendstop.be](http://www.trendstop.be) en [www.faillissementsdossier.be](http://www.faillissementsdossier.be) konden we een aantal van deze gevallen eruit filteren. Nadat we ook de bedrijven die geen huishoudhulp aanbieden uit de samengevoegde lijst haalden, slonk het oorspronkelijke bestand van 2008 tot 1841 dienstenchequevestigingen.

Gezien we over een volledig gegevensbestand beschikken kozen we voor een enkelvoudige aselecte steekproef. Zo kunnen we op een betrouwbare manier conclusies trekken voor de volledige dienstenchequesector.

### 3.3. Onderzoeksopzet

Omdat discriminatie moeilijk valt te meten, maken we gebruik van telefonische praktijktests als onderzoeksmethode. In tegenstelling tot de eerdere bevraging door Idea Consult van de bedrijven zelf, van de klanten-gebruikers en van de werknemers zelf, registreren we op die manier concreet gedrag. Zo kunnen we sociale wenselijkheid in de antwoorden uitsluiten.

De gebruikte methode is die van de mystery shopping. Dat is een onderzoeksmethode om via klanten-bevindingen gedetailleerde informatie te verzamelen die op een andere manier moeilijk valt te verkrijgen. We gaan dus op dezelfde manier tewerk als Möbius, het bedrijf dat in opdracht van Federgon mystery shopping doet in de uitzendsector. We creëren een realistische setting waarbij we onszelf uitgeven als klant om na te gaan in welke mate dienstenchequebedrijven de wetgeving respecteren. We verhullen daarbij onze eigen identiteit en het opzet van het onderzoek. Een bijkomend voordeel is dat door de experimentele aard van de test de onderzoeker allerlei zaken (zoveel mogelijk) constant kan houden. Dat vergroot de validiteit van het onderzoek.

De potentiële klant is een particulier die informeert naar de mogelijkheid om een poetshulp te krijgen maar wil liefst geen 'allochtoon'. We zorgden ervoor dat de beller steeds dezelfde persoon is met een geloofwaardig profiel. We hielden daarbij rekening met het gemiddelde gebruikersprofiel van dienstencheques. Omdat discriminerende vragen sneller worden gesteld door oudere mensen, laten we de vrouwelijke mystery shopper



informereren voor een poetshulp bij haar ouders. Er werd een gespreksprotocol opgesteld voor de mystery caller. Op bijkomende vragen van het bedrijf over de opdracht zelf, stelden we de antwoordscenario's zo op dat bepaalde profielen werknemers niet bij voorbaat worden uitgesloten. Zo kan de aanwezigheid van huisdieren voor sommige werknemers een probleem vormen. Ook voorwaarden in de weekdagen waarop er gepest mag worden, beperkt het aanbod aan werknemers. Het discriminerende verzoek werd ingekleed vanuit het gegeven van statistische discriminatie. Dat wil zeggen discriminatie op basis van stereotype vooroordelen of veralgemeningen van eerdere – al dan niet persoonlijke – ervaringen met werknemers met een andere origine.

## 4. RESULTATEN

### 4.1. Respons

Aanvankelijk hadden we een steekproef van 289 bedrijven. Op een totaal van 1841 bedrijven is dat 15,75% van de totale populatie. Echter bleek al snel bij het rondbellen dat een aantal bedrijven ondertussen niet meer bestond, failliet was gegaan of overgenomen. We schrappen deze 38 niet langer bestaande bedrijven daarom uit de totale populatie. Die bestaat bijgevolg uit 1802 dienstencheque-ondernemingen of vestigingen.

Van de 289 telefonisch gecontacteerde bedrijven bleken er :

- 38 niet langer te bestaan.
- 47 bedrijven niet op te nemen. Dat kan liggen aan het feit dat we in augustus belden en het bedrijf mogelijks (collectief) gesloten was. Maar evengoed kan het gaan om een stopzetting of faillissement. We beschouwen deze groep als non-respons.
- 28 telefoongesprekken gaven geen duidelijk resultaat. Bijvoorbeeld omdat de verantwoordelijk met verlof was en we moesten terugbellen. Of omdat we de vraag niet konden stellen omwille van de lange wachtlijst etc. Ook dit is non- respons.

De 38 niet langer bestaande bedrijven moeten we bijgevolg uit de populatie schrappen. Dat het totaal van de steekproef op 251 getelefoneerde bedrijven. Als we ook de non respons van (28 + 47 =) 75 bedrijven hiervan aftrekken, krijgen we 176 bruikbare antwoorden. Op een steekproef van 251 bedrijven is dat 29,99%.

Bij een standaard betrouwbaarheid van 95 % geeft dat een foutenmarge van 7,02%.

Indien we kijken naar de verschillende types ondernemingen, dan blijkt dat de steekproef of de non-respons niet selectief is. De afwijkingen tussen sample en totale populatie zijn immers nergens significant.

**Tabel 3: afwijking tussen de effectief gerealiseerde steekproef en de totale populatie voor elk ondernemingstype.**

type onderneming	In de effectief gerealiseerde steekproef		In de totale populatie (bestand rva)		Afwijking
	abs aantal	procent	abs aantal	procent	procent
bvba	90	51,14	805	44,67	6,5
Interim	21	11,93	288	15,98	-4,1
natuurlijke person	8	4,55	127	7,05	-2,5
Invoeg	14	7,95	88	4,88	3,1
Vzw	20	11,36	186	10,32	1,0

Ocmw	14	7,95	169	9,38	-1,4
Pwa	9	5,11	139	7,71	-2,6
totaal:	176	100	1802	100,00	

We kunnen dus stellen dat onze resultaten voldoende representatief zijn om betrouwbare conclusies uit te trekken.

#### 4.2. Antwoorden op discriminerende verzoeken:

Een praktijktest test het concrete gedrag maar niet de intentie erachter. De vraag die we testen is of het verzoek om te discrimineren wordt gehonoreerd of niet door de respondent. We houden dus geen rekening met de intentie of beweegreden erachter.

In principe is de juiste juridische manier om op de vraag te antwoorden als volgt:

“ Sorry, met die vraag kunnen wij geen rekening houden. Discriminatie is bij wet verboden en daar doen wij dus niet aan. Als u ons vraagt om discrimineren, dan kunnen en mogen wij u dus niet verder helpen. “

We onderscheiden daarom drie categorieën: de bevestigende antwoorden, de afwijzende antwoorden en een derde groep respondenten die onrechtstreeks ingaan op het discriminatieverzoek.

#### **e. Voorbeelden van bevestigende antwoorden:**

Binnen de groep bedrijven die bevestigend antwoorden, maken we een verder onderscheid respondenten die zonder meer bevestigend antwoorden en bedrijven die bevestigend antwoorden met de toevoeging dat ze enkel ‘autochtone’ werknemers in dienst hebben.

##### Zuiver bevestigende antwoorden:

‘Als dat uw wens is, dan gaan we daarnaar op zoek’.

‘We kunnen er in principe aan tegemoetkomen maar dan kan het wel zijn dat u langer moet wachten.’

‘Geen probleem. Ik zal u een dossier opsturen en daar kan u het bij de opmerkingen vermelden.’

‘Dat is mogelijk, we hebben meer mensen van hier’.

‘Bij oudere mensen proberen we dat te doen. Degene die ik in gedachten had om op vrijdag te sturen is een Vlaamse.’

Er zijn ook een aantal bedrijven die ingaan op het verzoek om te discrimineren maar duidelijk wel weet blijken te hebben dat het niet is toegelaten.

‘Ik noteer dat het iemand Nederlandstalig moet zijn.’ Wanneer we verduidelijken dat we geen allochtoon willen, stelt ze: ‘ Ok, dat is dan genoteerd.’

‘We zeggen het niet luidop maar we kunnen er rekening mee houden.’

‘Daar mag ik eigenlijk niet op selecteren, maar goed, kijk, voilà, ik zal het meenemen.’

Of hier en daar is er een respondent die lijkt te denken dat het verbod op discriminatie enkel geldt voor aanwerving.

‘Als de klant dat vraagt, dan kunnen we daarop ingaan. We hebben wel ook ‘andere mensen’ in dienst want we mogen niet discrimineren.’

#### Bevestigende antwoorden omdat men enkel autochtonen in dienst heeft.

Naast de zuiver bevestigende antwoorden die ingaan op het verzoek om geen ‘allochtoon’ te sturen, zijn er ook bedrijven die hierop ingaan maar aangeven dat ze enkel ‘autochtonen’ in dienst hebben. We verwerken deze als aparte categorie.

‘Het kan. We hebben enkel Belgische poetsvrouwen in dienst.’

‘In deze coté hebben we geen allochtonen. Dat is meer in het Antwerpse.’

‘Dat hebben wij hier niet. Het enige wat we wel hebben, dat zijn Franstalige meisjes. Ik ga het woord dus niet uitspreken, maar daar hoeft u zich geen zorgen in te maken.’

Soms schemert door dat het feit dat men enkel autochtonen in dienst heeft, ook aan het aanwervingsbeleid kan liggen.

‘Ja, dat probleem gaat ge hier al niet hebben. Wij hebben geen allochtonen in dienst.’

‘Daar werken we niet mee hoor. We hebben enkel Vlaamse.’

‘Geen probleem. Dat is trouwens waarom ik geen allochtonen in dienst neem. Een Poolse of een Russische geraak ik niet kwijt aan mijn klanten’.

#### **f. voorbeelden van afwijzende antwoorden**

Bij de negatieve antwoorden op het discriminatieverzoek, moeten we ook weer een soortgelijk onderscheid maken. Naast bedrijven die verwijzen naar de wetgeving, is er ook een categorie die zegt er niet op te kunnen ingaan omdat ze enkel ‘allochtonen’ in dienst hebben.

#### Zuivere afwijzingen van de vraag om te discrimineren

Een aantal respondenten verwijst duidelijk naar regelgeving om de weigering te staven:

‘Op die vraag kunnen we niet ingaan. Het contract dat ondertekend wordt, houdt in dat je niet kan discrimineren op basis van ras enzo. Het is nu wel zo dat de meeste van hier zijn, behalve twee, maar die zijn zo ingeburgerd dat het geen verschil maakt.’

'We hebben een Marokkaanse poetsvrouw in dienst en als zij de eerste is die vrijkomt dan komt zij. We zijn een openbare instelling.'

'Dat kan ik niet. Het mag niet van de wet. We zouden strafbaar zijn als we daarmee rekening houden.'

'Nee, daar doen we niet aan mee. Als u dat weigert, dan eindigt hier ons gesprek.'

Een aantal andere bedrijven verwijzen meer naar hun eigen beleid:

'Op die vraag kunnen we niet ingaan. We screenen op basis van ervaring en kwaliteit. Niet op basis van afkomst.'

'Dat gaat niet. We hebben mensen van verschillende afkomst in dienst. Ik ben zelf buitenlands. We werken met een heel goed team. Als je ouders het een kans zouden geven, zullen ze zeker tevreden zijn.'

'Dat gaat niet lukken. We voeren een anti-discriminatiebeleid. Het gaat om het poetsen hé.'

'Daarmee kan ik geen rekening houden. We willen al onze poetshulpen laten werken.'

Nog enkele bedrijven geven wel aan dat selectie op basis van taal wel mogelijk is.

'We kijken naar competenties. We kunnen enkel een selectie maken wat betreft taal.'

'Ik kan geen onderscheid maken op afkomst. Wel dat ze Nederlands spreekt.'

Geen discriminatie omdat men enkel allochtonen (in dienst) heeft.

Naast de zuivere weigeringen om in te gaan op de discriminatoire vraag, zijn er ook bedrijven die aangeven enkel 'allochtonen' in dienst of ter beschikking te hebben. Ze kunnen dus niet ingaan op de vraag.

'We hebben enkel allochtone poetshulpen in dienst. En we hebben een groot personeelstekort. Dus momenteel kan ik u niet helpen.'

'Er werken geen Belgische poetshulpen bij onze dienst. Er was er één en die was na drie maanden zwanger. Een Vlaamse kunnen we u dus niet geven.'

'Ik heb een Turkse poetshulp die beschikbaar is. Ze is hier geboren en spreekt Vlaams. Het is de enige die nog vrij is.'

'We hebben enkel Poolse en Roemeense poetsvrouwen in dienst. Mijn vrouw is ten andere ook Poolse.'

'Dat is moeilijk. Ik kan u wel een poetsvrouw geven die Nederlands spreekt.' Als we doorvragen of het mogelijk is om iemand van hier te hebben, zegt ze 'voorlopig niet'. (ze heeft een buitenlandse accent)

## g. voorbeelden van onrechtstreekse antwoorden

Tot slot is er nog een derde antwoordcategorie. Het gaat hier om bedrijven die de vraag van de klant onrechtstreeks inwilligen. In dit geval legt de respondent van de dienstenchequeonderneming de mogelijkheid en de verantwoordelijkheid om te selecteren of weigeren op basis van etnische origine terug bij de klant zelf. De respondent wijst erop dat er altijd de mogelijkheid bestaat om een voorstel van het bedrijf te weigeren in welk geval het bedrijf gewoon iemand nieuw zoekt. Op het eerste zicht lijkt het hier te gaan om het omzeilen van de wetgeving. Toch gaat ook het bedrijf hier niet vrijuit. Het KB over het dienstenchequestelsel verbiedt bedrijven immers om hun werknemers te laten werken in een omgeving waar die het slachtoffer zou kunnen zijn van discriminatoire praktijken of misbruiken. Ook aanzetten tot discriminatie is strafbaar vanuit de antidiscriminatiewet.

'We mogen dat niet noteren. We doen altijd eerst telefonisch het voorstel. Maar als jullie dan die persoon weigeren, kunnen we nog iemand anders zoeken.'

'We hebben zowel Belgische als buitenlandse medewerkers maar er wordt niet gediscrimineerd. De eerste beschikbare wordt voorgesteld. Natuurlijk is het vrij aan de klant om daar dan al dan niet op in te gaan. Maar vanuit ons wordt er niet gediscrimineerd.'

'In principe mag ik dat niet aanvragen. Ze bellen u terug met voorstellen. Dus een aantal kandidaten. Online kan u zelf die vraag erbij noteren maar wij zelf kunnen dat niet doorgeven.'

'Het enige waarop ik mag selecteren is taal. Maar er is altijd eerst een kennismaking. Dus dan kunnen uw ouders nog altijd beslissen.'

## h. Hoe vaak komen antwoordcategorieën in de steekproef voor?

Wordt het verzoek om te discrimineren gehonoreerd of niet door de respondent? De antwoorden werden als volgt gecodeerd.

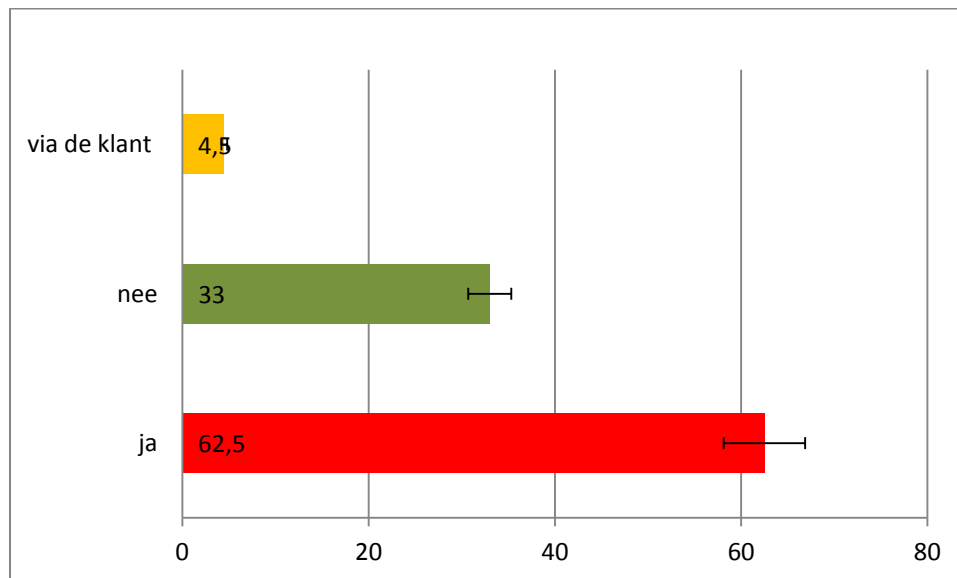
**Tabel 4: antwoordcategorieën naar frequentie in de steekproef in absolute aantallen en percentage.**

	Absolute aantallen	Percentage
Ja, willigt de discriminerende vraag in ( met vorm van bevestiging) (1a)	94	53,4
Ja, willigt de vraag in want ze hebben enkel autochtonen in dienst (1b)	16	9,1
Neen, willigt de vraag niet in omdat het bij wet / decreet /gedragscode verboden is. (2a)	44	25,0
Neen, willigt de vraag niet in want ze hebben enkel allochtone in dienst (2b)	14	8,0
Onrechtstreeks, de klant mag zelf kiezen of weigeren (3)	8	4,5

Als we louter kijken naar de vraag of een bedrijf ingaat op de vraag van de klant om geen allochtone poetshulp te sturen, dan komen we tot volgende vaststellingen (zie grafiek 1). Slechts één derde van de bedrijven reageert afwijzend op een verzoek van de klant om te discrimineren op basis van origine. 62,5% willigt een discriminatoire vraag wel direct in. Meer dan 6 op 10 bedrijven antwoordt dus dat het geen probleem is om enkel

een Vlaamse en vooral geen 'allochtone' poetshulp te sturen. Een 4,5% gaat niet rechtstreeks in op de vraag maar komt wel onrechtstreeks tegemoet aan de klant. De respondent van de dienstenchequeonderneming selecteert niet eigenhandig op origine maar biedt de klant wel de mogelijkheid om zelf de poetshulp met vreemde origine te weigeren of af te keuren. Het bedrijf faciliteert op die manier discriminatie, ils er medeplichtig aan of zet er in zekere zin toe aan. Ook dat is eigenlijk strafbaar. Bovendien mag het bedrijf haar werknemer niet blootstellen aan een werkomgeving waarvan je kan vermoeden dat de werknemer er op basis van origine zal gediscrimineerd of geïntimideerd worden.

**GRAFIEK 1: Antwoorden dienstenchequebedrijven op discriminatieverzoek (in %)**



Tellen we de onrechtstreekse tegemoetkomingen aan de klant met zijn discriminerende vraag op bij de bevestigende antwoorden, dan brengt ons dat op een totaal van bijna 67% ondernemingen die zondigen tegen de anti-discriminatieregelgeving. Uit de antwoordvarianten die we hoger oplist kunnen we bovendien opmaken dat heel wat bedrijven wel weten wat de wet inhoudt maar deze bewust aan hun laars lappen. Dat slechts één op drie bedrijven zich houdt aan de anti-discriminatiewetgeving is erg verontrustend voor een sector die voor bijna 80% leeft van de overheidssubsidies. Alles wijst erop dat het huidige handavingsbeleid dus volledig faalt.

Ook indien we in de verwerking geen rekening houden met de ondernemingen met een homogeen 'wit' of 'gekleurd' personeelsbestand blijven de resultaten van dezelfde grootteorde. Van de bedrijven die een keuzemogelijkheid hebben gaat twee derde in op de vraag om te selecteren op origine. 32% doet dat niet en een dikke 2% legt de mogelijkheid om te selecteren terug bij de klant.

#### **4.3. Verschillen naar ondernemingstype:**

Onze onderzoeksvraag betrof ook of er verschillen tussen de types dienstenchequeondernemingen zijn. De verwachting was dat dienstenchequebedrijven uit de commerciële sfeer gemakkelijker zouden ingaan op discriminerende klantenvragen omdat zij gevoeliger zijn aan het element winst. We hebben het dan over de handelsvennootschappen, over interimbedrijven en de kleinere met statuut natuurlijke persoon. We veronderstellen dat dienstenchequeondernemingen die vzw's zijn of invoegbedrijven en een maatschappelijk doel

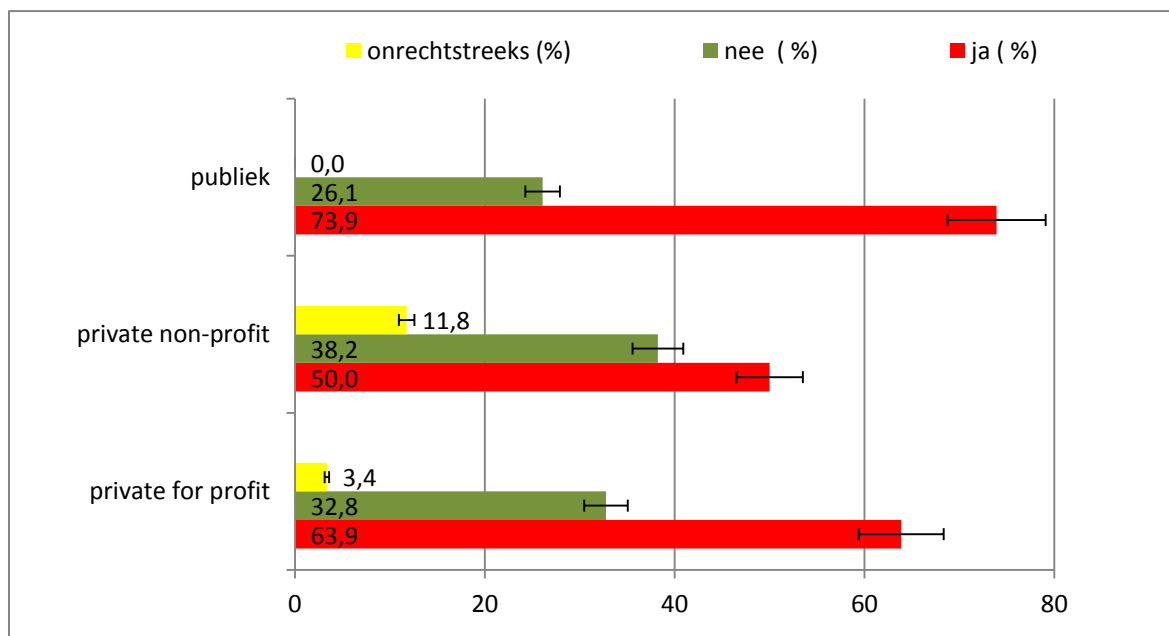
nastreven, hier minder gemakkelijk aan toegeven. En we gingen ervan uit dat dit nog des te meer geldt voor de dienstenchequeondernemingen met een publiek karakter (OCMW, gemeenten en PWA-kantoren).

De resultaten spreken deze verwachtingen echter gedeeltelijk tegen. De publieke sector blijkt in bijna drie op vier gevallen in te gaan op discriminerende verzoeken en wijst deze in slechts een kwart van de gevallen van de hand. Dit is onder de drie types bedrijven de slechtste score.

Echter blijkt de hypothese wel stand te houden voor de non-profitbedrijven. Zij hebben met 50% het laagste percentage inwillingen en met 38,2% de meeste weigeringen om te discrimineren. De private non-profit (of sociale profit) scoort dus het best van de drie bedrijfsclusters. Opvallend is wel dat hier gemakkelijker de bal in het kamp van de klant wordt gelegd. Dat wijst erop dat dit misschien wel een bewust beleid is.

De for profit- bedrijven uit de commerciële sfeer, scoren gemiddeld. Zowel wat het inwilligen (63,9%) als wat het weigeren (32,8%) van discriminerende vragen betreft zit hun score tussen die van de publieke en van de private non-profit in.

**GRAFIEK 2: Antwoorden clusters van dienstenchequebedrijven op discriminerende vragen (in %)**



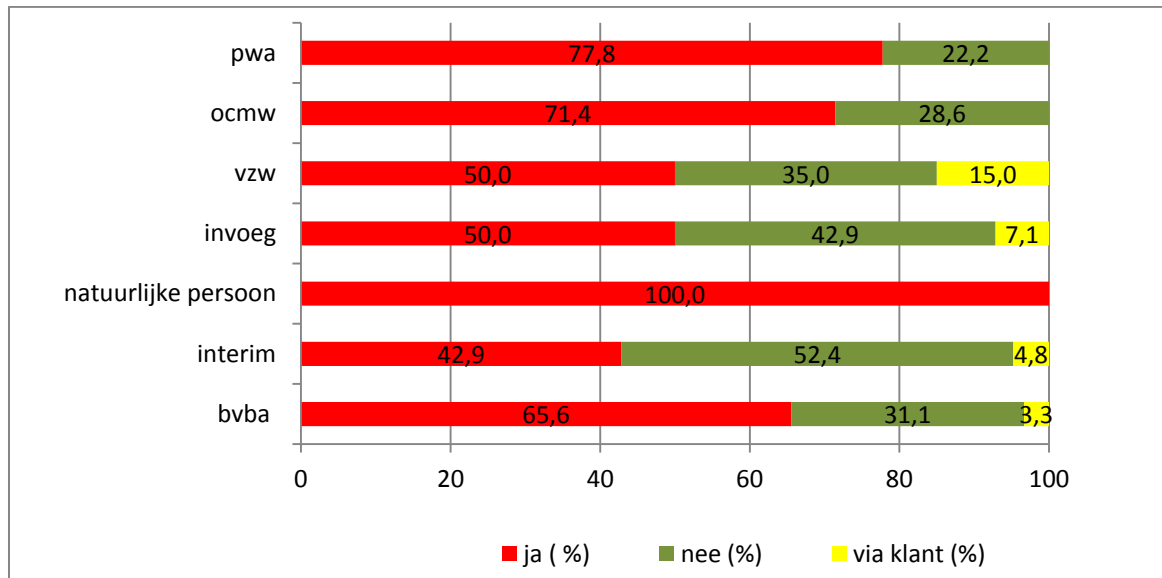
Deze antwoorden roepen heel wat vragen op. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat het beleid in bepaalde subsectoren mee verantwoordelijk is voor deze resultaten. Daarom zoomen we dieper in op de resultaten.

Wanneer we kijken naar de afzonderlijke types bedrijven, dan vallen de verschillen op tussen de commerciële bedrijven onderling. Opvallend is dat alle kleine bedrijven (natuurlijke personen) uit de steekproef het verzoek om te discrimineren inwilligen. Dat kan te maken hebben met het feit dat zij als erg kleine spelers ofwel de wetgeving minder goed kennen, ofwel minder gemakkelijk klanten durven teleurstellen en eventueel verliezen.

De interimkantoren scoren hier het best, met een afwijzing van de discriminerende vraag in 52,4% van de gevallen. Met hun 'goede score' gaan ze wel nog steeds in 42,9% van de gevallen bevestigend in op de vraag om te discrimineren. Dat zij van alle types dienstenchequebedrijven het minst discriminatieverzoeken inwilligen, kan te danken zijn aan de cao met de gedragscode die alle consulenten moeten naleven. En aan de mystery shopping die op regelmatige tijdstippen wordt uitgevoerd.

De andere private handelsvennootschappen scoren duidelijk slechter. Zij vallen ten dele onder PC 322.01. Hier wordt ook een beleid gevoerd maar dat beperkt zich tot sensibiliseren. Het is ook goed mogelijk dat het sectoraal beleid hier lang niet alle bedrijven bereikt gezien het hier gaat om de grootste groep.

**GRAFIEK 3: antwoorden op discriminerende klantenvragen naar alle types ondernemingen(in %)**



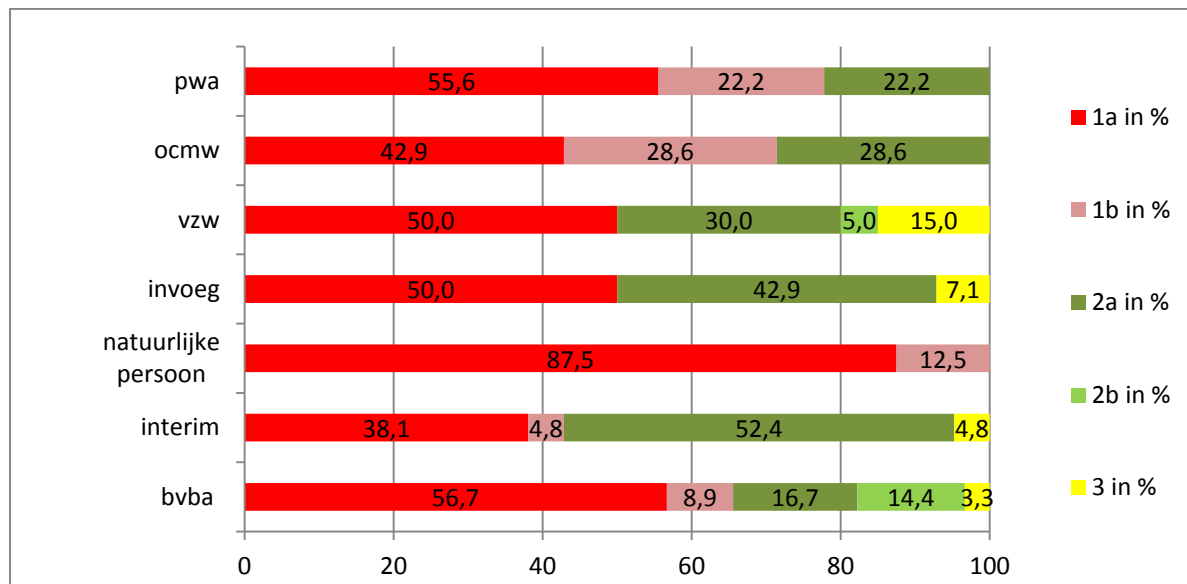
Verder valt ook het verschil in score op tussen de non-profit private sector en de publieke sector van PWA's en OCMW's. Een mogelijke verklaring kan hier worden gevonden in de deelcategorieën van antwoorden op onze vraag om enkel een Vlaamse autochtone poetshulp te sturen. De hoge score van PWA's en OCMW's is in belangrijke mate ook toe te schrijven aan de antwoordcategorie: 'oké, want wij hebben enkel autochtone poetshulpen in dienst' (zie grafiek 4, cat. 1 b). Bij OCMW's gaat het om 28,6%, bij PWA's om 22,2%. Gezien beide types organisaties zich bij uitstek richten op langdurig werklozen, leefloners en erg kwetsbare groepen, is dat een onverwachtse vaststelling. De groep met niet-Europese origine is in de werkloosheid en bijstand immers sterk vertegenwoordigd. Het erg witte personeelsbestand zou in dit geval weleens het gevolg kunnen zijn van een aanwervingsbeleid dat kandidaten met een andere origine benadeelt of discrimineert. Toch blijken onze resultaten te stroken met literatuuronderzoek over de etnische diversiteit van hun werknemers (zie 1.5). Opvallend is verder dat de antwoordcategorie (1b) niet voorkomt bij de non-profit bedrijven uit de sociale economie en de vzw's. Dat is een aanwijzing dat zij minder vaak een volledig wit personeelsbestand hebben. Ze maken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid beter waar als het gaat over het creëren van kansen voor werkzoekenden met andere origine. Hier heb je zelfs vzw's die enkel mensen met allochtone roots tewerkstellen (antwoordcategorie 2 b). Helaas blijkt in deze deelsector een aanzienlijk percentage van vzw's de vraag wel terug te leggen bij de klant en hem de mogelijkheid te bieden om een werknemer te weigeren op basis van origine. Met 15% lijkt dit een doelbewust beleid te zijn in dit deel van de sector.

De meer gedetailleerde antwoordvarianten tonen verder dat de score van de handelsvennootschappen slechter uitvalt dan de vorige grafiek deed vermoeden. Immers wijst 14,4 % het discriminerend verzoek af omdat men enkel allochtonen in dienst heeft (cat. 2b). Het percentage echte weigeringen van discriminatoire vragen, komt op een schamele 16,7% van de gevallen. Het vrijblijvende sensibiliseringsbeleid blijkt hier toch weinig zoden aan de dijk te zetten.



Nog een andere belangrijke vaststelling betreft de dienstenchequeaanbieders in de uitzendsector. Bijna 5 % (4,8) heeft enkel autochtone poetshulpen in dienst. Voor de sector die er prat op gaat goed te scoren wat betreft diversiteit is dat toch ook een vreemde vaststelling.

**GRAFIEK 4: gedetailleerde antwoorden op discriminerende vragen naar types ondernemingen (in %)**



Legende: categorie (1) gaat in op het verzoek, (2) niet en (3) onrechtstreeks. Categorie met (a) dit doet vanuit een keuzemogelijkheid tussen origines, categorie (b) heeft een homogeen (wit of gekleurd) personeelsbestand.

#### 4.4. Verschillen tussen provincies

In de tabel hieronder kunnen we vaststellen dat er voor de provinciale spreiding nauwelijks afwijking zit tussen de steekproef en de totale populatie. De steekproef is bijgevolg representatief naar de provinciale spreiding. Dat laat ons toe om uitspraken te doen over eventuele verschillen tussen de provincies.

**Tabel 5: representativiteit van de steekproef naar provinciaal spreiding.**

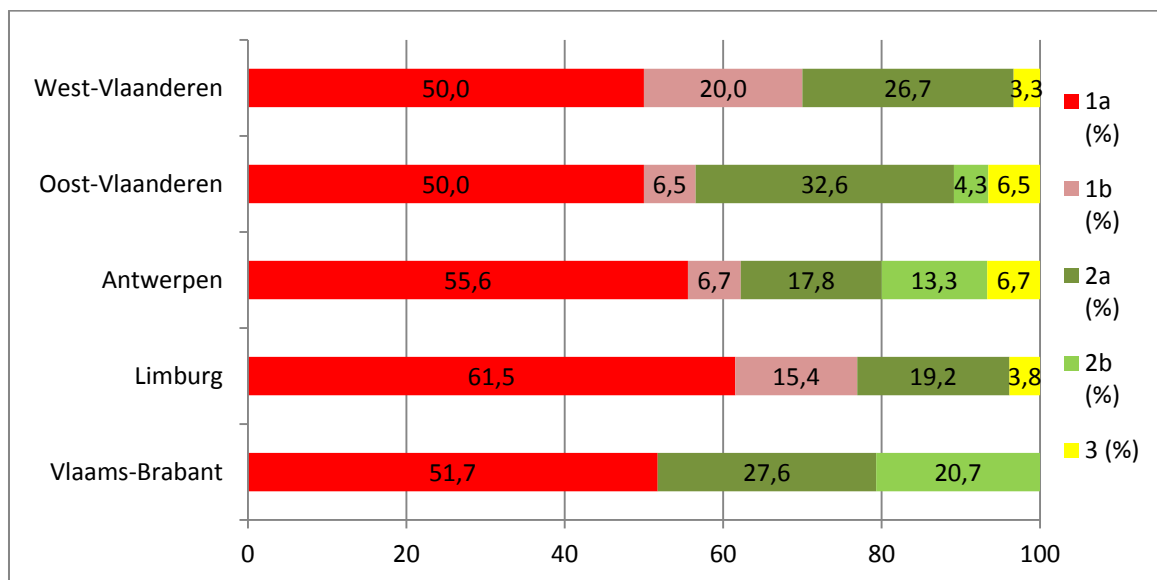
Provincie	In de populatie		In de gerealiseerde steekproef		Afwijking (in %)
	Absolute aantallen	Percentage	Absolute aantallen	Percentage	
Vlaams-Brabant	276	15,32	29	16,48	1,16
Limburg	253	14,04	26	14,77	0,73
Antwerpen	475	26,42	45	25,57	-0,85
Oost-Vlaanderen	425	23,58	46	26,14	2,55
West-Vlaanderen	373	20,70	30	17,05	-3,65

We moeten vaststellen dat er ook wat verschillen zijn tussen provincies onderling. Beide provincies in de uithoeken van het land scoren het minst goed met het hoogste percentage positieve antwoorden op de vraag om te discrimineren op basis van origine. In Limburg loopt dat op tot 3 op 4 en in West Vlaanderen tot 7 op 10. Beide provincies hebben ook een aanzienlijk aantal bedrijven dat enkel autochtone poetshulpen in dienst heeft. Laten we die bedrijven even buiten beschouwing dan scoort West-Vlaanderen op hetzelfde niveau als Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant.

Indien we evenmin rekening houden met ondernemingen die enkel allochtonen tewerk stellen dan noteren we voor de provincie Antwerpen met slechts 17,8% het laagste aantal duidelijk afwijzende antwoorden.

In onze steekproef telt West-Vlaanderen geen bedrijven met enkel dienstenchequemedewerkers van vreemde origine. Maar nog verrassender is dat dit evenzeer het geval is voor Limburg dat nochtans met de voormalige mijnstreek een sterk etnisch gediversifieerde bevolking kent.

**GRAFIEK 5: gedetailleerde antwoorden op discriminerende vraag per provincie in %.**



*Legende: categorie (1) gaat in op het verzoek, (2) niet en (3) onrechtstreeks. Categorie met (a) dit doet vanuit een keuzemogelijkheid tussen origines, categorie (b) heeft een homogeen (wit of gekleurd) personeelsbestand.*

## 5. CONCLUSIE

De dienstenchequesector heeft wel wat diversiteit onder haar werknemers maar de diversiteit is niet in alle type bedrijven even duidelijk aanwezig. Ook naar nationaliteiten en herkomst blijken bepaalde groepen minder goed aan de bak te komen in het stelsel. Uit de bevestigingen van Idea Consult blijkt dat dit in belangrijke mate toe te schrijven is aan discriminatie. De wetgeving is duidelijk en verbiedt discriminatie in haar verschillende vormen. Maar niet elke deelsector voert hierrond een even actief beleid.

Ons onderzoek bevestigt dit. We voerden telefonische praktijktests uit op een steekproef aan dienstencheque-ondernemingen en hun vestigingen. Via mystery shopping onderzochten we in welke mate bedrijven discriminerende klantenvragen nog steeds honoreren. Slechts in 1 op de 3 gevallen werd de vraag van een klant om te discrimineren op etnische origine afgewezen. In 63% van de gevallen werd ze ingewilligd. In nog eens 4,5% van de gevallen kwam het bedrijf onrechtstreeks toch tegemoet aan de vraag van de klant om te discrimineren. Ook dit is strafbaar volgens het KB dienstencheques van 12 december 2001. Dat wil zeggen dat 67% van de bedrijven de wetgeving inzake discriminatie niet volgt. Voor een sector die voor 75% leeft van overheidssubsidies is dat een schokkende vaststelling. Dat geldt des te meer gezien deze subsidies net bedoeld zijn om de meest kwetsbaren op de arbeidsmarkt te laten instromen. De overheid kan niet langer tolereren dat subsidies worden gebruikt om haar eigen wetgeving te overtreden. En om de doelgroep van haar eigen tewerkstellingsprogramma op die manier te laten uitsluiten.

Anderzijds vallen ook de verschillen op tussen publieke ondernemingen versus private for profit-bedrijven en de non-profit organisaties. De OCMW's en PWA's scoren slechter dan de profit-bedrijven. Niet alleen verwondert het inwilligen van discriminatoire klantenvragen bij deze openbare dienstverleners. Ook het hoge aantal erkende ondernemingen dat enkel autochtone poetshulpen in dienst blijkt te hebben, is zorgwekkend. Dat kan te maken hebben met bewuste én onbewuste discriminatie in het aanwervingsbeleid. Onrealistische taalvoorwaarden, discriminerende kledingsvoorschriften zoals een hoofddoekverbod zijn evenzeer discriminatie. De resultaten wijzen er in elk geval op dat veel OCMW's en PWA's hun maatschappelijke opdracht absoluut niet waar maken.

De interimsector scoort nog het minst slecht van alle soorten dienstenchequeondernemingen, al is het aantal bevestigende antwoorden nog altijd veel te hoog. Met 42,9% ligt het ook gevoelig hoger dan de resultaten van de eigen mystery shopping die Federgon laat organiseren ( daar was sprake van 72% die antwoordt volgens de voorschriften van de wet) . Maar in vergelijking met de andere bedrijfstypes blijkt de bindende gedragscode uit de cao en de interne kwaliteitscontrole toch haar vruchten af te werpen. In elk geval is het contrast met de handelsvennootschappen en natuurlijke personen erg groot. In hun deelsector beperkt het beleid zich tot sensibiliseren. Beleid kan dus wel degelijk een verschil maken. Al is het beleid niet altijd helemaal correct. In de non-profitsector blijkt dat in een 15% van de gevallen de discriminerende vraag niet wordt ingewilligd maar de klant wel de mogelijkheid krijgt om zelf te discrimineren.

Nog een opvallende vaststelling. Als men niet ingaat op de vraag om te discrimineren, wil dat nog niet zeggen dat het antwoord volledig volgens het boekje is. Een heel deel bedrijven delen aan de klant wel info mee over de origine van de poetshulp die vrij is. Of over de origine van de andere werknemers in het bedrijf. Zelfs bedrijven die niet kunnen ingaan op de vraag om te selecteren op origine omdat ze enkel autochtone of enkel allochtonen medewerkers in dienst hebben, moeten in principe wijzen op de ontoelaatbaarheid van dergelijk vragen. Van de ganse steekproef is er slechts één dienstenchequeonderneming die duidelijk aangeeft dat de samenwerking stopt naar aanleiding van de vraag om te discrimineren. Gezien ook de klant zelf, die vraagt om te discrimineren, de wet overtreedt en in principe kan worden bestraft, is het belangrijk om het beleid bij te sturen opdat dit ook kan gebeuren.

Uit de concrete antwoordvariëaties komt verder ook regelmatig naar voor dat bedrijven aangeven wel op taal te mogen discrimineren. We krijgen de indruk dat taal steeds vaker een voorwendsel wordt om toch op basis van origine te mogen selecteren. Zeker in een sector waar het draait om het poetsen en taal minder noodzakelijk is, wekt dit argwaan. Vanuit sectoren en vanuit de overheid werden er immers voldoende tools ontwikkeld om eventuele taalbarrières met pictogrammen en taalcoaching op te vangen en weg te werken. In vacatures staat echter nog steeds 'zeer goed Nederlands' als vereist taalniveau terwijl een basis om te communiceren zou moeten volstaan. Er is duidelijk nood aan concrete richtlijnen hierrond.

Tot slot: dit onderzoek toont ook en vooral aan dat praktijktests via mystery shopping een adequaat middel is om te controleren of bedrijven zich houden aan de wetgeving en de voorwaarden voor erkenning.

## 6. AANBEVELINGEN

### 6.1. Vlaams niveau

## a. Doelstelling en kader

- Behoud de doelstelling van jobcreatie voor kwetsbare groepen. Behoud de **instroomdoelstelling** maar zorg dat de prioritaire doelgroep wordt uitgebreid naar alle **niet-werkende werkzoekenden die laaggeschoold zijn en werkervaring missen**. Wil het stelsel bijdragen tot de hogere werkzaamheidsgraad van vrouwen met een migratieachtergrond, dan mag het zich niet richten enkel richten tot wie een uitkering of leefloon trekt. Die voorwaarden sluiten nieuwkomers en huisvrouwen met een migratieachtergrond vaak uit.
- Zorg dat werknemers die **nog geen sociale rechten** hebben opgebouwd **voldoende uren** krijgen. Geef bij extra werk voorrang aan werknemers die geregulariseerd moeten worden voor de sociale zekerheid.
- Voer naast een instroomdoelstelling **ook een doorstroomdoelstelling** in. Mensen met een migratieachtergrond beschouwen het stelsel als instapjob.
- Breid de **opleidingsverplichtingen uit** en voorziet ook recht op vorming die niet aan de job verbonden is. Gezien het erg deeltijdse karakter van de overeenkomsten hebben de meeste werknemers geen recht op betaald educatief verlof.
- Voer een **minimale omkadering in** zoals een mentor bij startende werknemers (of iemand die meeloopt).

## b. Erkenning dienstencheque- ondernemingen

### Voorwaarden:

- Behoud de non-discrimatievoorwaarden uit de (nu nog federale) regelgeving:
  - Verbod om in te gaan om **discriminerende klantenvragen**
  - Verbod tot directe én indirecte **discriminatie bij aanwerving** en in het eigen personeelsbeleid
  - Verbod om prestaties te laten verrichten in een omgeving waarin grote kans om slachtoffer te worden van **discriminatie of intimidatie op de werkvloer**.
- En versterk deze met volgende voorwaarden:
  - Een **verplichte vorming** over discriminatiewetgeving voor alle startende zaakvoerders/consulenten/kantoormedewerkers/omkaderingspersoneel in de sector.
  - Een **meldingsplicht** van discriminatoire klantenvragen **aan de inspectie**. Vandaag kan de inspectie immers ook de klant straffen maar omdat de informatie over discriminerende klanten inspectiediensten niet bereikt, blijft deze dode letter.
  - Een **verplicht diversiteitsplan** met streefcijfers voor in-, doorstroom en opleiding van werknemers met een andere origine. Immers moet er werk worden gemaakt van evenredige arbeidsdeelname in het omkaderend en leidinggevend personeel in de sector.
  - Een **jaarlijkse verplichte rapportage** over de etnische diversiteit in het personeelsbestand.
  - Een **klokkenluidersstatuut** en verplichte **non-discriminatieclausule** in het arbeidsreglement.

### Handhaving:

- Breid de bevoegdheden uit van de inspectiediensten zodat zij in de toekomst **zelf als mystery client** efficiënt kunnen controleren of dienstenchequebedrijven de anti-discriminatieregelgeving overtreden.
- Breid de bevoegdheden van den inspectie uit met **praktijktests** zodat ook de naleving van de wetgeving inzake selectie- en aanwerving kan worden gehandhaafd.
- Maak van de strijd tegen discriminatie een **prioriteit** voor de inspectiediensten (en vertaal dit in mensen, middelen, bevoegdheden en controleobjectieven).

#### Financiële sancties:

- Behoud de mogelijkheid om **overheidssubsidies in te houden** aan de dienstenchequebedrijven die de anti-discriminatie wetgevingen niet respecteren.
- Behoud het systeem van een **borgsom** voor opstartende bedrijven zodat je **inhoudingen** kan doen bij overtredingen (ook in het geval van faillissementen).
- Voer daarnaast ook een **boetes in die voldoende hoog** zijn om af te schrikken. Dat betekent dat ze minstens moeten verdubbelen.

#### Intrekking erkenning:

- Behoud de mogelijkheid om de erkenning **om te zetten in een tijdelijke** erkenning op voorwaarde dat het bedrijf stappen onderneemt om haar beleid bij te sturen en in regel te brengen.
- Maar ga over tot **onmiddellijke intrekking** van de erkenning indien het bedrijf nog steeds niet in regel is of er sprake is van recidivisme of zeer ernstige feiten.

### **c. Tav de klant – gebruiker**

Behoud de mogelijkheid om:

- de **klant tijdelijk uit te sluiten** van het recht op dienstencheques als hij zich heeft bezondigd aan discriminerende vragen of aan intimidatie en discriminatie op de werkvloer.
- de **fiscale aftrek in te houden** voor een jaar indien de klant zich aan discriminatie heeft bezondigd.

Maar voer daarnaast ook volgende zaken in:

- een duidelijke **non-discriminatieclausule** op de dienstencheque zelf zodat de klant permanent wordt gesensibiliseerd en geïnformeerd over de voorwaarden van het systeem.
- **Boetes die onmiddellijk** kunnen worden geïnd als de klant zich aan discriminatie heeft bezondigd. Een uitgestelde straf is onvoldoende als afschrikkingseffect.

### **d. Vanuit de VDAB:**

- Drijf de automatische **screening van vacatures** op discriminatoire jobeisen op (zowel directe als indirecte discriminaties zoals irrelevante taalvereisten, scholingsniveau of kledingvoorschriften etc.)
- Voer een **meldingsplicht** in ten aanzien van de **inspectie en interfederaal kansencentrum** (en niet alleen intern) en dat zowel voor discriminatoire vereisten in vacatures als voor feedback van sollicitanten over selectieprocedures etc.

## **6.2. Sectoraal**

### **a. Richtlijnen / cao inzake discriminatie voor àlle deelsectoren**

- Deze moeten worden opgesteld in samenspraak met het interfederaal centrum gelijke kansen en gebaseerd zijn op alle wetgeving (ook deze uit het KB).

- Ze moeten resulteren in een **cao die alle deelsectoren en medewerkers** in het dienstenchequestelsel bindt. Deze bevat onder meer de:
  - **Meldingsplicht** ten aanzien van de handhavinginstanties van de overheid (inspectie)
  - Een **klokkenluidersstatuut** voor wie als werknemer in de sector discriminatie meldt
  - Een koppeling aan de **tuchtregeling** (sancties en ontslag)
  - **Vormingsverplichting** voor alle startende consulenten/ omkaderingspersoneel/ zaakvoerders

## **b. Vanuit de verschillende vormingsfondsen actief in de sector:**

- Aanbod uitwerken en uitbreiden van **vorming rond discriminatie**: zowel starterspakketten als opfriscursussen
- **Streefcijfer invoeren én monitoren** voor etnische diversiteit onder de deelnemers aan de sectorale opleidingen en vormingen. Vandaag blijft de vormingsverplichting ten aanzien van risicogroepen al te vaak een lege doos of etnisch-culturele minderheden worden niet gezien als risicogroep.

## **c. Uitwerken van richtlijnen voor selectie en aanwerving binnen het stelsel**

Om ook (on-)bewuste directe en indirecte discriminatie tegen te gaan bij selectie en werving is er nood aan richtlijnen overlegd tussen subsectoren en Interfederaal Gelijke Kansencentrum die:

- het gebruik voorschrijft van **praktijkproeven die niet taal-biased** zijn en relevant voor een poetsjob
- het **vereiste taalniveau** voor een job als poetshulp moet ism. de Huizen van het Nederlands worden bepaald. Dit wordt het kader voor VDAB en Inspectie om indirecte discriminatie op basis van taal op te sporen.
- het **recht op taalcoaching** voor anderstalige werknemers bepaalt.
- **discriminatoire kledingvoorschriften** zoals een verbod op hoofddoek of tulband verbiedt
- verduidelijkt dat **nationaliteitsvoorwaarden** discriminatoir zijn voor jobs in het dienstenchequestelsel.
- het **recht op opleiding** voor startende poetshulpen omschrijft én de mogelijkheid van een mentor die desgewenst enkele dagen kan meelopen.

## **d. Sectorconvenanten**

- **Diversiteit en non-discriminatie** moeten hierin een centrale plaats krijgen. De laatste jaren geraakte die doelstelling ondergesneeuwd.
- Concrete **acties opnemen voor dienstenchequewerknemers** binnen de convenant van de lokale besturen, de uitzendsector en de social profit.
- **Samenwerking verplichten** tussen de sectoren die allen werken met dienstencheques.
- **Outreachinge initiatieven** opzetten om de etnische diversiteit in de instroom te vergroten.
- Uitwerken en verspreiden van **good practices rond communicatie met anderstalige** poetshulpen (heen en weer- schriften, pictogrammenwoordenboek ...)
- Uitwerken van **vormingsaanbod** voor starters en opfriscursussen **met de sectorfondsen**
- Uitwerken van ruimte voor **opleiding die niet job- en sectorverbonden** is maar nuttig voor doorstroom.
- Monitoren van de **doorstroom naar het reguliere** economische circuit op etnische diversiteit.
- Specifiek voor de OCMW's: beschouw **dienstencheques als activeringsinstrument** om etnische diversiteit te vergroten.

## 7. BRONNENLIJST

- Aelbrecht, Thomas, Diversiteit en discriminatie, hoe omgaan met discriminatie in de dienstenchequesector , Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques, 2012
- Andriessen, Iris (red), Discriminatiebarometer niet-Westerse migranten op de arbeidsmarkt, Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag, 2010
- CAO van 3 oktober 2011 betreffende de gedragscode ter preventie van discriminatie in de uitzendsector
- CGKR, aanbevelingen tav Federgon en vakbonden inzake gelijke behandeling in de uitzendsector, 19 januari 2011.
- CGKR, Dienstencheques: springplank of valstrik voor mensen in armoede en bestaansonzekerheid, mei 2008
- CGKR en FOD Waso, Socio-economische monitoring 2013
- Flora, Dienstencheques: ten minste houdbaar tot.... Hoe investeren in duurzame tewerkstelling, september 2009
- Price Waterhouse Coopers, Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en banen, in opdracht van FOD Waso, 2007
- Gerard, Maarten ea, Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2011, Idea Consult, juli 2012
- Gerard, Maarten ea, Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2010, Idea Consult, juni 2011
- Groenboek Zesde Staatshervorming, hoofdstuk 4 afdeling 1 dienstencheques + hoofdstuk 6 handhaving inzake arbeidsmarktbeleid.
- Hertogen, Jan in <http://www.npdata.be/BuG/202-Dienstencheques/Dienstencheques-2012.htm>
- KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques ( gecoördineerde versie)
- Kifkif, Discriminatiebarometer: Brussel, onderzoek naar de efficiëntie van praktijktesten, 2013.
- Loeters, Evelien, Klant is koning, onderzoek naar het honoreren van discriminerende verzoeken van werkgevers door intercedenten van uitzendbureaus in Nederlands, masterproef Vrije Universiteit Amsterdam, 2011
- Nievers, Eline, Selecteurs over niet-westerse migranten en discriminatie op de arbeidsmarkt, in Discriminatiebarometer, Planbureau, Den Haag 2010
- Nederlandstalige vrouwenraad, Dossier en aanbevelingen dienstencheques, 29 mei 2008
- Pacolet, Jozef, Bomen groeien niet tot in de hemel. De werkelijke kostprijs van dienstencheques, HIVA, Kuleuven, 2010.
- Sectorconvenant 2013-2014 tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners van de sector voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of –diensten leveren (PC 322.01)
- Wet tot bevordering van buurtdiensten en banen van 20 juli 2001, (tekstbijwerking tot 28 juni 2012).

## 8. BIJLAGEN

### 8.1. Gespreksprotocol

Goedemorgen /middag,

U spreekt hier met .... Ben ik bij ( NAAM BEDRIJF ) ? (als nog niet gezegd door bedrijf zelf)

Ik wil even informeren voor een nieuwe betrouwbare poetshulp voor bij mijn ouders. Die zijn vooraan in de zeventig en wonen nog alleen. Hebben jullie nog vrije uren?

*Antwoorden op vragen over dag en uur:*

Wekelijks, minstens halve dag. Tijdens de kantooruren.  
Maakt niet uit welke dag van de week  
Ouders zijn gepensioneerd dus meestal thuis aanwezig.

*Antwoorden op vragen over het Sodexo- nummer:*

Weet niet precies of en wat de sodexo login is van mijn ouders. Ik zal het navragen. En als ze er geen hebben zal ik er één voor hen aanmaken.

*Antwoord op vraag naar of ze al eerder met dit kantoor werkten:*

Neen, niet eerder met jullie. Ze staan niet bij jullie ingeschreven.

*Antwoorden op vragen over het huis:*

Adres: doordeweekse straat in GEMEENTE zelf van de vestiging  
Huis: rijhuis met 3 slaapkamers (waarvan er nog maar één wordt gebruikt), grote keuken, eetkamer, kleine living, halletje, 1 badkamer + veranda.  
Ramen: normale, geen grote deurramen, wel veranda.  
Vloeren: tegels, parket in de living, vinyl op de kamers, wel veel tapijten  
Huisdieren: geen (toch niet in huis, wel wat katten die ze eten geven)  
Strijken? Strijken hoeft niet ( dat wordt verdeeld onder de dochters)

*(Zelf aanbrengen of eventueel als antwoord op vragen over poetshulp):*

Nog iets anders / Wat betreft de poetsvrouw : Mijn ouders willen graag een Vlaamse, geen allochtoon dus. Ook al spreekt ze Nederlands. Ze hebben daar geen goede ervaringen mee.

*Antwoorden op vraag naar welke slechte ervaring?*

Er kwam ooit een Marokkaanse poetsvrouw maar ze hield zich niet aan de afspraken. Kwam steeds te laat en kuiste heel traag en oppervlakkig. En dat hoor je wel meer.

*Antwoord op vragen naar andere discriminatiekenmerken:*

Man? Eventueel mag het wel een man zijn zolang het maar iemand van hier is.  
Al iets ouder? Geen probleem, zolang het maar iemand van hier is.

*Antwoord indien er wachttijd is :*

Oké, en tegen wanneer zou er dan iemand kunnen starten ?  
Ik zal dat eens bespreken met mijn moeder of dat een probleem vormt.

*Vraag bij weigering om te discrimineren:*

Kunnen jullie anders een aantal kandidaten doorsturen zodat we zelf kunnen kiezen wie we nemen?

*Vraag bij het niet antwoorden of doorschuiven van hete aardappel naar diensthoofd:*



Wanneer kan u mij laten weten of het wel mogelijk is om enkel een Belgische te sturen? Of kan ik u misschien terugbellen? Naar wie vraag ik dan ?

Oké, dan weet ik voorlopig genoeg. Ik ga het met mijn moeder bespreken en zal dan terug contact met jullie opnemen. Vraag ik dan naar u?

Fijne dag nog.

