

IDEA 
CONSULT thinking ahead

member of

IDEAGROUP

Studie uitgevoerd door:

Emma De Rouck
Daphné Valsamis
Marie Antoine

Opleiding in de dienstenchequesector: een analyse van de behoeften, hindernissen en incentives voor werknemers en ondernemingen

Eindrapport | 22 mei 2023

Op vraag van:

Sectoraal vormingsfonds Dienstencheques
(VORM DC)



Inhoudstafel

1 /	Inleiding	3
	1.1. Context en doelstellingen van de opdracht	3
	1.2. Methodologie van de opdracht	4
	1.3. Structuur van het rapport	9
2 /	Het wettelijke en organisatorische kader inzake opleidingen in de dienstensector	10
	2.1. De verplichtingen inzake opleiding in de dienstensector	10
	2.2. Actoren inzake opleiding in de dienstensector	11
3 /	Gevolgde opleidingen in de dienstensector	13
	3.1. Aandeel opgeleide werknemers in de dienstensector	13
	3.2. Frequentie van opleidingen in de dienstensector	17
	3.3. Type opleidingen gevolgd in de dienstensector	19
4 /	Praktische aspecten inzake de organisatie van opleidingen in de dienstensector	23
	4.1. Duur van de opleidingen	23
	4.2. Type opleiders/opleidsters	24
	4.3. Plaats van de opleidingen	25
	4.4. Evaluatiepraktijken van de opleidingen	27
5 /	Keuze en communicatie van de te volgen opleidingen in de dienstensector	28
	5.1. Keuze van opleidingen in de sector	28
	5.2. Communicatie van de opleidingen in de sector	32
6 /	Interesse en impact van de opleidingen in de dienstensector	35
	6.1. Interesse van de huishoudhulpen om een opleiding te volgen	35
	6.2. Impact van de opleidingen in de dienstensector	37
7 /	Tevredenheid over de opleidingen in de sector	40
	7.1. Algemene tevredenheid over de gevolgde opleidingen	40

7.2.	Tevredenheid over verschillende aspecten van de opleiding	43
7.3.	Tevredenheid over online opleidingen	49
8 /	Opleidingsbehoeften in de dienstenchequesector	52
8.1.	Bijkomende opleidingsbehoeften van reeds opgeleide werknemers	52
8.2.	Opleidingsbehoeften van niet-opgeleide werknemers	55
8.3.	Opleidingsbehoeften naargelang de onderneming	57
9 /	Moelijkheden die huishoudhulpen ondervinden om deel te nemen aan opleidingen in de dienstenchequesector	59
9.1.	Barrières voor opleiding volgens huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd	59
9.2.	Barrières voor opleiding volgens huishoudhulpen die al opleidingen hebben gevolgd	61
10 /	Moelijkheden die ondernemingen ondervinden om opleidingen te organiseren in de dienstenchequesector	64
10.1.	Opleidingsbarrières volgens ondernemingen die geen opleidingen organiseren	64
10.2.	Opleidingsbarrières volgens ondernemingen die opleidingen organiseren	65
11 /	De professionele toekomst van de huishoudhulpen	68
11.1.	Tevredenheid van huishoudhulpen over het werken in de dienstenchequesector	68
11.2.	Bereidheid van huishoudhulpen om tot aan hun pensioen in de dienstencheques te blijven werken	69
11.3.	Aandeel huishoudhulpen dat een opleiding volgt om van job te veranderen	71
12 /	Ondersteuning aangeboden door Vorm DC en andere vormingsfondsen	74
12.1.	De kennis van Vorm DC bij de werknemers	74
12.2.	De kennis van Vorm DC bij de ondernemingen	75
12.3.	Tevredenheid van de ondernemingen over Vorm DC	76
12.4.	Het beroep van ondernemingen op de terugbetalingen van Vorm DC en andere vormingsfondsen	78
13 /	Conclusies en aanbevelingen	81
13.1.	Conclusies	81
13.2.	Onze aanbevelingen	85





1 / Inleiding

1.1. Context en doelstellingen van de opdracht

Het stelsel van de dienstencheques staat voor heel wat uitdagingen

Het dienstencheque-systeem is een initiatief van de federale regering ter bevordering van buurtdiensten en -banen. Het stelsel van de dienstencheques, in voege sinds 1 januari 2004 en geregionaliseerd in 2013, maakt het mogelijk voor particuliere personen om via een erkende onderneming beroep te doen op een dienstenchequewerknemer voor huishoudhulp. Sinds 2004 kent de dienstenchequesector een enorme groei en vormt het een belangrijke bron voor werkgelegenheid in België. Eind 2018 waren er in België bijna 1.500 erkende dienstencheque-ondernemingen, goed voor ongeveer 160.000 werknemers en meer dan 1.000.000 gebruikers in heel België¹.

Uit diverse studies blijkt echter dat de sector de laatste jaren geconfronteerd wordt met **verschillende uitdagingen**:

- ▶ Ondernemingen ervaren steeds meer **moeite om genoeg arbeidskrachten** te vinden om aan de vraag van gebruikers te voldoen. Een groot aantal ondernemingen haalt aan dat ze er niet in slagen om voldoende mensen aan te werven met de gewenste competenties die bereid zijn om als huishoudhulp te werken, noch om de aangeworven medewerkers te behouden in hun organisatie.
- ▶ De zwaarte van de job, de gebruikte producten en materiaal en de werkomstandigheden van huishoudhulpen hebben negatieve gevolgen voor de **fysieke en mentale gezondheid** van dienstenchequewerknemers. Het aantal huishoudhulpen die langdurig ziek zijn stijgt jaar na jaar. Dit heeft negatieve gevolgen voor de werknemer zelf (financiële en medische situatie). Bovendien heeft dit ook impact op de ondernemingen, die zo steeds meer moeite hebben om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen, en heeft het impact op de gebruikers en de kwaliteit van het aanbod dat zij krijgen.
- ▶ Het werk in de dienstenchequesector genereert **geen 'springplankeffect'**, in die zin dat slechts een zeer beperkt aantal dienstenchequewerknemers na hun job als huishoudhulp een duurzame baan vinden in een andere sector. Deze vaststelling wijst dus op een gebrek aan ontwikkeling van inzetbare competenties via het beroep van huishoudhulp met dienstencheques.
- ▶ Daarnaast zijn de **winstmarges van dienstencheque-ondernemingen** reeds een aantal jaren in dalende lijn. Een eventuele daling van de rendabiliteit kan het voortbestaan van de dienstencheque-

¹ Zie website VORM DC.



ondernemingen, alsook de kwaliteit en omkadering van het werk in de dienstenchequesector in gevaar brengen.

Opleidingen als hefboom voor een aantal uitdagingen in de sector

Opleidingen worden vaak als één van de hefbomen gezien voor een aantal uitdagingen in de sector. Zo kunnen bijkomende opleidingsinspanningen een positieve impact hebben op de fysieke en mentale gezondheid van dienstenchequewerknemers. Ook kunnen de competenties van werknemers verder versterkt worden via opleidingen, zowel voor de instroom van nieuwe arbeidskrachten die niet over de nodige competenties beschikken, als voor de uitstroom naar meer gepaste jobs. Ook kunnen opleidingen een positieve impact hebben op de kwaliteit van de dienstverlening in de sector.

Ondanks de verplichting om opleidingen aan te bieden aan huishoudhulpen en hoewel sinds 2018 een aantal stappen werden gelegd om de opleidingsinspanningen van bedrijven verder te stimuleren, hebben nog steeds een deel van de dienstencheque-werknemers nooit of zelden een opleiding gevolgd en zijn de budgetten van regionale opleidingsfondsen steeds onderbenut². Verschillende redenen, gelinkt aan de werknemers, bedrijven of de institutionele context kunnen de onderbenutting van de fondsen en relatief beperkte opleidingsinspanningen in de sector verklaren.

Nood aan een diepgaande analyse van de drempels en stimulansen voor het volgen van opleidingen in de dienstenchequesector

Dit rapport is gericht op het onderzoeken van drempels en stimulansen voor het volgen van opleidingen in de dienstenchequesector. De opdracht omvat de volgende specifieke doelstellingen:

- ▶ Het in kaart brengen van de gevolgde opleidingen, het opleidingsaanbod en de opleidingsnoden in de sector (en de mogelijke mismatch tussen beide);
- ▶ De identificatie van de drempels en stimulansen voor het volgen van opleidingen in de dienstenchequesector, van zowel bedrijven als werknemers;
- ▶ Het voorstellen van pragmatische oplossingen voor de aangehaalde problemen.

In volgende hoofdstuk beschrijven we de methodologie die werd gevolgd voor het beantwoorden van deze doelstellingen.

1.2. Methodologie van de opdracht

In dit hoofdstuk worden de gebruikte methodieken voor deze studie beschreven. Meer specifiek werden volgende methodieken toegepast:

- ▶ Analyse van bestaande gegevens en informatie
- ▶ Interviews
- ▶ Een online enquête bij huishoudhulpen
- ▶ Een online enquête bij bedrijven
- ▶ Focusgroepen

Deze methodieken worden hieronder verder toegelicht.

² Zie verschillende regionale evaluaties uitgevoerd door IDEA Consult.



Analyse van bestaande gegevens en informatie

Eerst en vooral werden alle beschikbare gegevens en informatie verzameld om de regelgeving m.b.t. opleidingen in de sector, het aanbod aan opleidingen en de huidige opleidingsinspanningen in kaart te brengen. Hieronder worden een lijst van bronnen vermeld die werden geconsulteerd in het kader van dit onderzoek.

- ▶ Boeren, E. (2016). Lifelong learning participation in a changing policy context: An interdisciplinary theory. Springer.
- ▶ OVER.WERK Tijdschrift van het Steunpunt Werk, 2020, Drempels en motivatie bij het volgen van opleiding in Vlaanderen. Een analyse op basis van de Adult Education Survey.
- ▶ Diverse regionale evaluaties m.b.t. de dienstenchequestelsel
- ▶ Baert, H., Clauwaert, I., & Wybo, A. (2006). VTO-perspectieven van werknemers in bedrijven. Training and development perspectives of employees in companies.
- ▶ Baert Herman, Philipsen, Valerie & Clauwaert, Ilse 'Perspectieven en exclusieven voor competentieontwikkeling en levenslang leren van stakeholders in en om arbeidsorganisaties'. Steunpunt Werk en Sociale Economie / Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Centrum voor Sociaal-Culturele en Arbeidspedagogiek (CSCAP), 2009, 273p
- ▶ Jacobs, L., De Cuyper, P., & De Rick, K. (2011). Naar een hogere opleidingsdeelname tijdens periodes van inactiviteit. Drempels en kritische succesfactoren voor opleidingsdeelname tijdens tijdelijke werkloosheid in kaart gebracht.
- ▶ Svensson, L., Randle, H., & Bennich, M. (2009). Organising workplace learning: an inter-organisational perspective. Journal of European Industrial Training.
- ▶ Van Langenhove, Penders, Sourbron, & Vansteenkiste, 2020, Vlaams departement Werk en Sociale Economie.
- ▶ Van Cauwenberghe, M., Nackaerts, L., Levrouw, L., & Verlinden, G. (2021). Customer journey van niet-participerende en participerende burgers aan levenslang leren: Een onderzoek naar de persona's, drempels en hefboomen van burgers met een leernood. Brussel: Departement Werk en Sociale Economie

Interviews

Vervolgens werden gesprekken georganiseerd met verschillende relevante stakeholders voor de opdracht, namelijk de sectorale en regionale Vormingsfondsen en de sociale partners. Deze gesprekken dienden om de problematiek en regelgeving diepgaand te begrijpen, het opleidingsaanbod in kaart te brengen en huidige knelpunten te identificeren. Vervolgens werden ook gesprekken georganiseerd met het Opleidingscentrum van de Schoonmaak (OCS), VIVO en de Funoc (Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi). Deze gesprekken dienden vooral om na te gaan wat er in andere sectoren rond opleidingen reeds wordt gedaan ter inspiratie voor de sector van de dienstencheques.

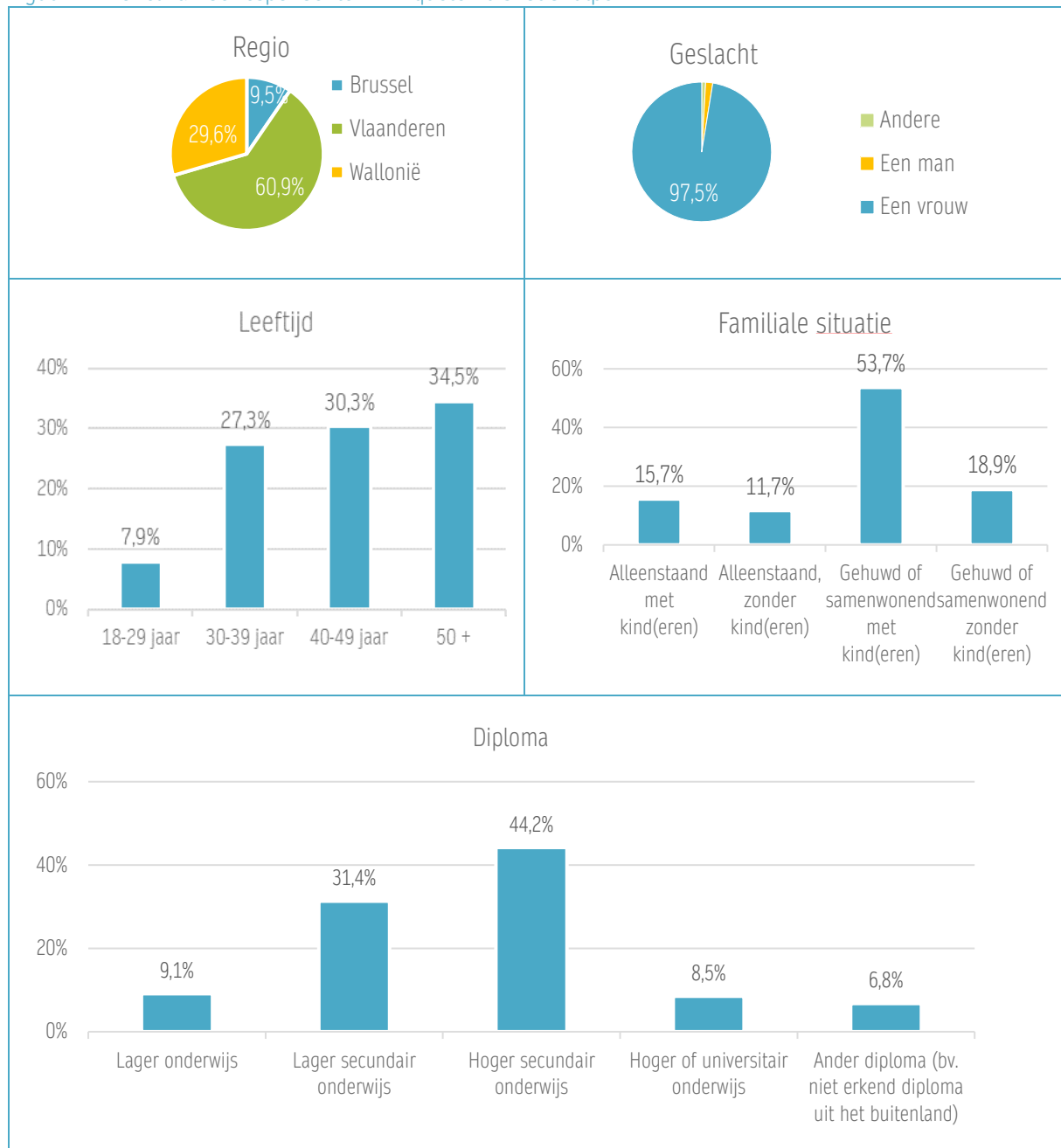
Een online enquête bij huishoudhulpen

Vervolgens werd een online enquête georganiseerd bij dienstenchequewerknemers. Deze enquête werd verspreid via de vakbonden en dienstenchequebedrijven. De enquête diende vooral om de huidige opleidingsinspanningen, de noden als de drempels en stimulansen om een opleiding te volgen in kaart te brengen. Om zeker te zijn dat ook huishoudhulpen die minder digitaal bereikbaar zijn de enquête konden invullen werd aan de bedrijven voorgesteld om hun huishoudhulpen die het wensten de enquête te laten invullen via een PC op hun kantoor. Ook werd de enquête vertaald naar het Engels, Roemeens en Pools om huishoudhulpen die het Frans of Nederlands niet machtig zijn te bereiken.



De enquête was beschikbaar van 6 september tot eind september 2022. In totaal, hebben 3 117 respondenten³ (na opkuis) de enquête ingevuld. De foutmarge van deze enquête bedraagt dus minder dan 2%. Het is ook interessant om op te merken dat in totaal huishoudhulpen van 402 verschillende bedrijven de enquête hebben ingevuld, wat aantoont dat geen enkele bedrijf te veel vertegenwoordigd zou zijn in de antwoorden. Bovendien, als men kijkt naar het profiel van de respondenten (zie onderstaande figuren) blijkt dat deze goed overeenkomen met het profiel van de volledige populatie huishoudhulpen, met een lichte ondervertegenwoordiging van jongeren (minder dan 30 jaar) en laaggeschoolden.

Figuur 1: Profiel van de respondenten – Enquête huishoudhulpen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij huishoudhulpen

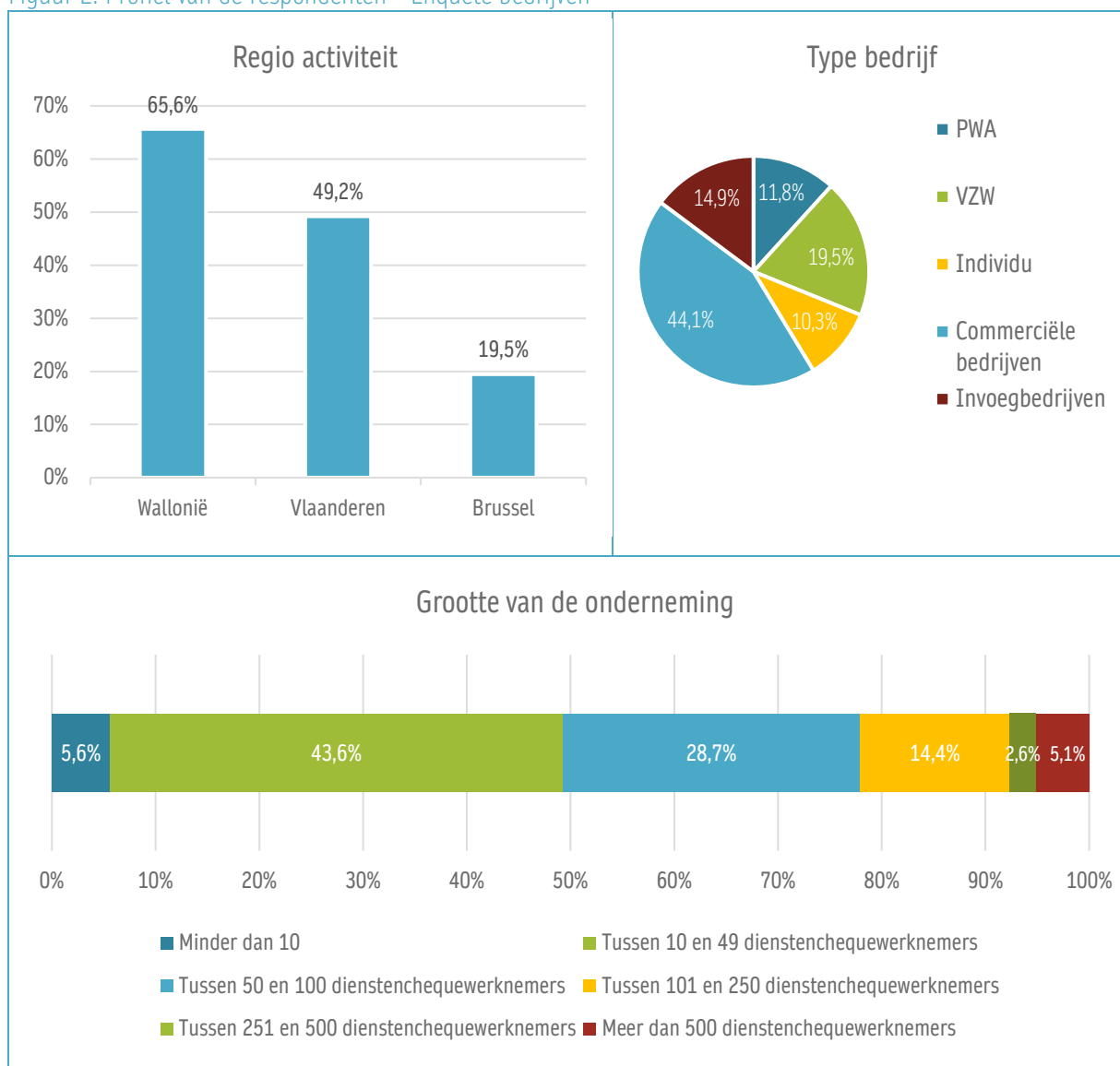
³ Het aantal antwoorden per taal is als volgt: Nederlands: 1.482 respondenten; Frans: 1.262 respondenten; Roemeens: 169 respondenten; Pools: 168 respondenten; Engels: 36 respondenten.



Een online enquête bij bedrijven

Ook werd een online enquête georganiseerd bij dienstenchequebedrijven uit PC 322.01 (paritair subcomité voor dienstencheques). Deze enquête diende vooral om de huidige opleidingsinspanningen, de noden als de drempels en stimulansen om een opleiding te organiseren in kaart te brengen. De enquête werd georganiseerd tussen 14 september en 3 oktober 2022. In totaal hebben 195 bedrijven (na opkuis) de enquête ingevuld (foutmarge van +/- 5%). Indien we het profiel van de respondenten vergelijken met deze van de populatie dienstenchequebedrijven merken we op dat er een oververtegenwoordiging is in de enquête van Waalse bedrijven en een ondervertegenwoordiging van commerciële en kleine bedrijven. Hiermee wordt in het rapport rekening gehouden door de resultaten zoveel mogelijk te kruisen naar deze kenmerken en de verschillen telkens te vermelden.

Figuur 2: Profiel van de respondenten – Enquête bedrijven



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij bedrijven

Tot slot werd er na de analyse van de resultaten van de enquêtes 6 focusgroepen georganiseerd:

- ▶ **3 online focusgroepen met dienstenchequebedrijven:** Gezien de verschillende regionale regelgevingen maar ook de verschillen naar regio qua problematieken van de bedrijven, werd één focusgroep georganiseerd per regio (met bedrijven waarvan hun hoofdactiviteit in een bepaalde regio is). Het aantal deelnemende bedrijven per focusgroep was 7 bedrijven voor Wallonië, 5 bedrijven voor Vlaanderen en 6 bedrijven voor Brussel.
- ▶ **3 fysieke focusgroepen met huishoudhulpen:** Ook voor huishoudhulpen werd één focusgroep georganiseerd per regio (met huishoudhulpen die hoofdzakelijk actief zijn in een bepaalde regio). Het aantal deelnemende huishoudhulpen per focusgroep was 5 huishoudhulpen voor Wallonië, 8 huishoudhulpen voor Vlaanderen en 9 huishoudhulpen voor Brussel.

Voor de selectie van deelnemers voor de focusgroepen werd beroep gedaan op de informatie geleverd via de enquêtes. Zo werden bedrijven en huishoudhulpen aan het einde van de enquêtes geïnformeerd over de organisatie van de focusgroepen. Zij die interesse hadden om deel te nemen werden hierna uitgenodigd, rekening houdend met de spreiding van een aantal profielkenmerken, zoals geslacht, leeftijd, geografische locatie, nationaliteit, scholingsniveau en anciënniteit voor huishoudhulpen en type, grootte en locatie voor bedrijven. Deze focusgroepen werden in de maand december 2022 georganiseerd met als doelstelling om verder te bouwen op de enquêteresultaten en deze verder uit te diepen.



1.3. Structuur van het rapport

Na deze inleidende hoofdstuk worden in de volgende hoofdstukken de resultaten van ons onderzoek voorgesteld. Hierbij worden zowel de enquêteresultaten als de meer kwalitatieve informatie uit de gesprekken en focusgroepen geïntegreerd. Volgende hoofdstukken komen hierbij aan bod:

- ▶ In hoofdstuk 2 wordt het [wettelijk kader alsook de actoren m.b.t. opleidingen in de dienstenchequesector](#) kort beschreven.
- ▶ In hoofdstuk 3 worden de [opleidingen gevolgd/verstrekt in de dienstenchequesector](#) in detail beschreven zowel naar omvang als naar type opleidingen.
- ▶ In hoofdstuk 4 beschrijven we de [praktische aspecten inzake de organisatie van opleidingen](#) in de dienstenchequesector.
- ▶ In hoofdstuk 5 gaan we dieper in op de manier waarom [de te volgen opleidingen worden gekozen en gecommuniceerd](#) door dienstenchequebedrijven.
- ▶ In hoofdstuk 6 beschrijven we [het belang en de effecten van opleidingen in de dienstenchequesector](#).
- ▶ In hoofdstuk 7 wordt de [tevredenheid over de opleidingen in de dienstenchequesector](#) geanalyseerd.
- ▶ In hoofdstuk 8 gaan we dieper in op de [behoefte aan verdere opleidingen in de dienstenchequesector](#).
- ▶ In hoofdstuk 9 worden de [moeilijkheden die huishoudhulpen ondervinden om deel te nemen aan opleidingen](#) in de dienstenchequesector besproken.
- ▶ In hoofdstuk 10 analyseren we de [moeilijkheden die bedrijven ondervinden bij het organiseren van opleidingen](#) in de dienstenchequesector.
- ▶ In hoofdstuk 11 bespreken we de [professionele toekomst van huishoudhulpen](#).
- ▶ In hoofdstuk 12 gaan we dieper in op de [steun van VormDC en andere opleidingsfondsen](#)
- ▶ In hoofdstuk 13 eindigen we met een aantal [praktische aanbevelingen voor de sector](#).



2 / Het wettelijke en organisatorische kader inzake opleidingen in de dienstenchequesector

Alvorens de resultaten van de studie voor te leggen, zullen we ons in dit hoofdstuk buigen over het [wettelijke en organisatorische kader inzake opleidingen](#) in de dienstenchequesector, waarbij we de verplichtingen ter zake en de verschillende actoren van de opleiding beschrijven.

2.1. De verplichtingen inzake opleiding in de dienstenchequesector

[Twee collectieve arbeidsovereenkomsten \(cao's\) regelen de opleidingsverplichtingen in de dienstenchequesector \(PSC 322.01\)](#)

Twee cao's regelen de opleidingsverplichtingen voor de dienstenchequesector (PSC 322.01):

- ▶ **Collectieve opleidingsverplichting:** op 24 juni 2011 heeft het paritair subcomité 322.01 een collectieve opleidingsverplichting vastgelegd van 16 uur per jaar per voltijds equivalent (VTE). De betrokken opleidingen mogen zowel door een interne als een externe opleider worden gegeven. Een opleiding ter plaatse, d.w.z. die georganiseerd wordt op de werkplek van de dienstenchequewerknemer terwijl hij prestaties levert in het kader van een arbeidsovereenkomst 'dienstencheques', kan eveneens in aanmerking worden genomen.
- ▶ **Verplichting tot opleiding van nieuwe dienstenchequewerknemers:** op 7 mei 2014 zijn de sociale partners van het paritair subcomité 322.01 een opleidingstraject overeengekomen voor een duur tussen 9 en 18 uur bestemd voor nieuw aangeworven huishoudhulpen die nooit gewerkt hebben met een contract onder het PSC 322.01.

[Verplichtingen in het Waals Gewest inzake opleidingen in de dienstenchequesector](#)

Naast deze sectorale verplichtingen heeft het [Waals Gewest](#) vanaf 1 januari 2022 voor ondernemingen een regionale verplichting ingevoerd om elk jaar minstens negen uur opleiding aan te bieden aan elke dienstenchequewerkneemster en -werknemer. Deze nieuwe verplichtingen hebben betrekking op dienstenchequewerkneemsters en -werknemers die tewerkgesteld zijn in een vestigingseenheid in Wallonië. De opleidingen aangeboden aan de dienstenchequewerknemers en -werkneemsters kunnen worden gekozen uit één of meer van de volgende categorieën:

- ▶ opleidingen goedgekeurd door het Opleidingsfonds dienstencheques;
- ▶ opleidingen ondersteund door een sectoraal opleidingsfonds;
- ▶ opleidingen in het kader van opleidingscheques;
- ▶ opleidingen in het kader van het 'crédit-adaptation';
- ▶ opleidingen in het kader van betaald educatief verlof.

Voor de deeltijdse werkneemsters en werknemers geldt de opleidingsverplichting ook, maar het aantal uren wordt aangepast in verhouding tot hun tewerkstellingsstelsel. Elke onderneming moet een document opstellen met de opleidingen die worden aangeboden aan elke betrokken werkneemster en werknemer (aantal aangeboden uren en type opleiding) en dit kan worden gecontroleerd.



2.2. Actoren inzake opleiding in de dienstenchequesector

2.2.1 Vorm DC

Vorm DC is het [Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques van het paritair subcomité 322.01](#). Het wordt geleid door een raad van bestuur bestaande uit werkgeversfederaties dienstencheques (Federgon, InitiativES en het Vlaams Platform Dienstencheques – Non-profit) en vakbonden die de rechten van de huishoudhulpen met dienstencheques verdedigen (ACLVB, ABVV, ACV).

De opdracht van Vorm DC bestaat erin de dienstencheque-ondernemingen van het PSC 322.01 te ondersteunen en te adviseren, ongeacht hun activiteitenregio, bij de invoering en financiering van opleidingen en de ontwikkeling van een duurzaam personeelsbeleid. Daartoe stimuleren de teams van Vorm DC in de ontwikkeling van opleidingen en investeren hierin, creëren ze specifieke tools voor dienstencheque-actoren en werken ze samen met diverse partners.

Opleiding van nieuwe werknemers

Op 7 mei 2014 zijn de sociale partners van het paritair subcomité 322.01 een [opleidingstraject overeengekomen voor een duur tussen 9 en 18 uur bestemd voor nieuw aangeworven huishoudhulpen](#) die nooit gewerkt hebben met een contract onder het PSC 322.01.

Vorm DC biedt aan om deze opleidingstrajecten bij indiensttreding te organiseren en te financieren. Elke onderneming van het paritair subcomité 322.01 die haar nieuwe werknemers opleidt, heeft immers recht op de terugbetaling van de daaraan verbonden kosten, op voorwaarde dat [ze de volgende criteria naleeft](#):

- ▶ [het opstellen en indienen van een opleidingsplan](#) is de eerste stap. Het opleidingsplan moet informatie bevatten over alle interne en externe opleidingen die tijdens de geldigheidsduur van het opleidingsplan kunnen worden georganiseerd, ⁴ alsook de naam, het adres en de functie van de opleiders die deze opleidingen moeten geven. Het opleidingsplan moet vervolgens worden goedgekeurd door het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), de vakbondsafvaardiging of de ondernemingsraad. Indien de dienstencheque-onderneming geen van deze drie organen heeft, wordt ze verzocht haar opleidingsplan rechtstreeks in te dienen. Dit plan moet binnen 30 dagen worden goedgekeurd (of geweigerd) door de regionale vaste syndicale afgevaardigden van het ACLVB, het ACV en het ABVV.
- ▶ [het opleidingstraject voor nieuwe werknemers moet starten binnen de 6 maanden en eindigen binnen de 9 maanden na de 1e werkdag](#)⁵ zoals bepaald door de eerste arbeidsovereenkomst.
- ▶ de opleidingen die in aanmerking komen en waarvoor terugbetaling kan worden gevraagd, [zijn ofwel externe opleidingen met een minimale duur van 3 uur, ofwel interne opleidingen \(exclusief coaching\) van minstens een uur](#), die een van de volgende onderwerpen behandelen: ergonomie, klantgericht werken, huishoudelijk strijken, werkorganisatie bij de klant, kennis van producten en materialen, en preventie en veiligheid op het werk;
- ▶ voor elke interne of externe opleiding moet de dienstencheque-onderneming [een opleidingsdossier bezorgen](#) aan Vorm DC. Dit dossier moet verplicht de aanwezigheidslijst bevatten van de opgeleide personen, een arbeidsovereenkomst en een verklaring op eer voor elke opgeleide werknemer en de factuur van de externe opleider, indien relevant.

⁴ Indien het opleidingsplan elektronisch wordt opgesteld, kunnen enkel die opleidingen worden ingediend die in aanmerking komen voor terugbetaling. Volgende opleidingen zijn uitgesloten: onthaal van nieuwe medewerkers, coaching, opleiding ter plaatse, taalcurssussen en digitale opleidingen;

⁵ Deze termijn werd tijdens de gezondheidscrisis verlengd tot 1 jaar;



Indien de dienstencheque-onderneming al deze voorwaarden heeft nageleefd, kan zij de terugbetaling van de opleidingen krijgen zodra de werknemer zijn minimaal 9 uur opleiding heeft genoten. Enerzijds wordt [voor elke opgeleide werknemer een uurcompensatie van € 17,75](#) aan de ondernemingen aangeboden om de loonkosten terug te betalen. Anderzijds [wordt de kostprijs van de opleider terugbetaald tot maximaal € 100 per deelnemer voor externe opleidingen en tot € 35 per uur voor interne opleidingen](#) (met minimaal twee deelnemers).

[Opleiding van de tewerkgestelde dienstenchequewerknemers](#)

Op 24 juni 2011 heeft het paritair subcomité 322.01 een [collectieve opleidingsverplichting vastgelegd van 16 uur per jaar per voltijds equivalent \(VTE\)](#)⁶. Als reactie sloten de sociale partners die deel uitmaken van het paritair comité 322.01 voor dienstencheques in april 2016 een sectorakkoord waarin ze het eens werden over de oprichting van een 'Werkbaarheidsfonds' met als doel een 'hefboomeffect' te genereren op werkbare en wendbare arbeidsbeleidslijnen in de dienstenchequesector. Met dit doel organiseert het werkbaarheidsfonds niet alleen bewustmakingscampagnes voor het grote publiek, kent het een sectorale aanmoedigingspremie bij het opnemen van bepaalde tijdskredieten en thematische verlopen toe en voert het een werkbaarheidsscan in om het risico op arbeidsongeschiktheid in elke onderneming te evalueren en te karakteriseren, maar stelt het fonds ook voor om gratis opleidingen te organiseren voor de dienstenchequewerknemers, het kaderpersoneel en de managers van de dienstencheque-ondernemingen.

Wat meer bepaald de huishoudhulpen met dienstencheques betreft, biedt het Werkbaarheidsfonds [twee soorten opleidingen](#) aan:

- ▶ diverse opleidingen rond [welzijn op het werk](#) voor ervaren huishoudhulpen. Hoewel deze opleidingen gratis worden verstrekt, worden de ondernemingen verzocht een beroep te doen op de regionale Vormingsfondsen Dienstencheques om de loonkosten van hun huishoudhulpen in opleiding te laten terugbetalen;
- ▶ opleidingen om [coach op het terrein te worden](#) voor ervaren huishoudhulpen van 45 jaar en ouder. Deze opleidingen duren 3,5 dag en zijn gratis, terwijl er ook een forfaitaire financiering (€ 355 per deelnemer) van de loonkosten wordt aangeboden. Zowel de opleidingskost als de loonkost worden door Vorm DC gefinancierd onder de vorm van een forfait. Naast de opleidingen wordt een jaarlijkse workshop georganiseerd waarvoor alle actieve coaches worden uitgenodigd.

2.2.2 Regionale vormingsfondsen

Naast de acties van de actoren van de dienstenchequesector via Vorm DC ondersteunen de drie gewesten ook de ondernemingen die erkend zijn in het dienstenchequesysteem en die hun werknemers willen opleiden. Daartoe hebben ze [regionale vormingsfondsen voor dienstencheques](#) opgericht. Er is een budget ter beschikking van de ondernemingen (volgens de regels van de gewesten) dat de ondernemingen toelaat om de financiële kosten van de opleidingen te beperken. De regels en procedures verschillen van gewest tot gewest, maar worden niet gedetailleerd beschreven in dit verslag.

⁶ Het aantal VTE per onderneming wordt bepaald op 1 januari van het betrokken jaar.



3 / Gevolgde opleidingen in de dienstensector

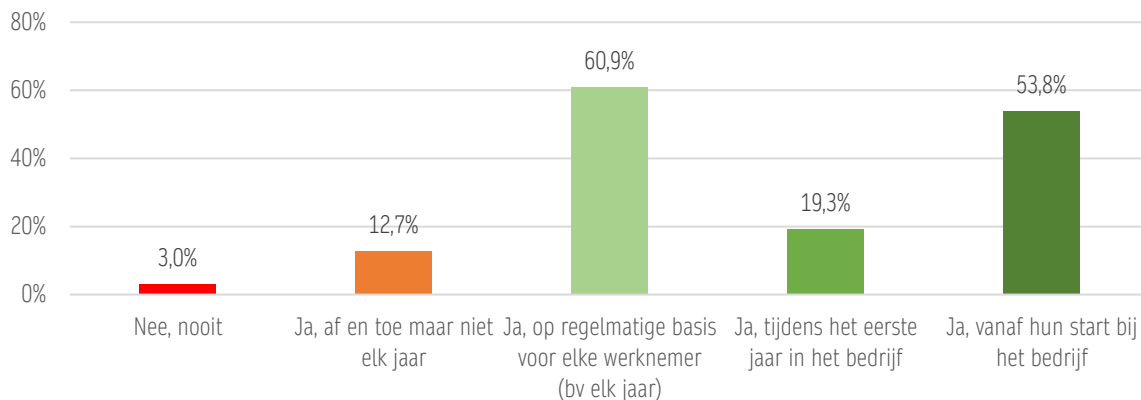
In dit hoofdstuk gaan we in op de [opleidingen die gevolgd worden in de dienstensector](#). Meer in het bijzonder buigen we ons over het aandeel opgeleide werknemers in de dienstensector, de frequentie van de opleidingen in de sector en het type gevolgde opleidingen.

3.1. Aandeel opgeleide werknemers in de dienstensector

[Hoewel slechts 3% van de ondernemingen aangeeft geen opleiding te geven aan hun werknemers, zegt 34% van de huishoudhulpen nooit een opleiding gekregen te hebben](#)

Zoals blijkt uit onderstaande figuur, verklaart de meerderheid van de ondernemingen (60,9%) regelmatig opleidingen aan te bieden aan hun dienstsektorwerknemers. Bovendien geeft ongeveer één op de twee ondernemingen (53,8%) aan opleidingen aan te bieden zodra de werknemer bij de onderneming in dienst treedt. Er zijn weinig ondernemingen die verklaren een beperkt aantal opleidingen aan te bieden. Zo geeft slechts één op de acht ondernemingen (12,7%) aan slechts occasioneel (minder dan jaarlijks) opleidingen aan te bieden. Tot slot verklaart slechts 3% van de ondernemingen nooit opleidingen aan te bieden. Bovendien zou een nieuwe werknemer volgens de enquête in totaal gemiddeld 12 uur opleiding krijgen.

Figuur 3: Biedt u uw dienstsektorwerknemers opleidingen aan? – Enquête ondernemingen

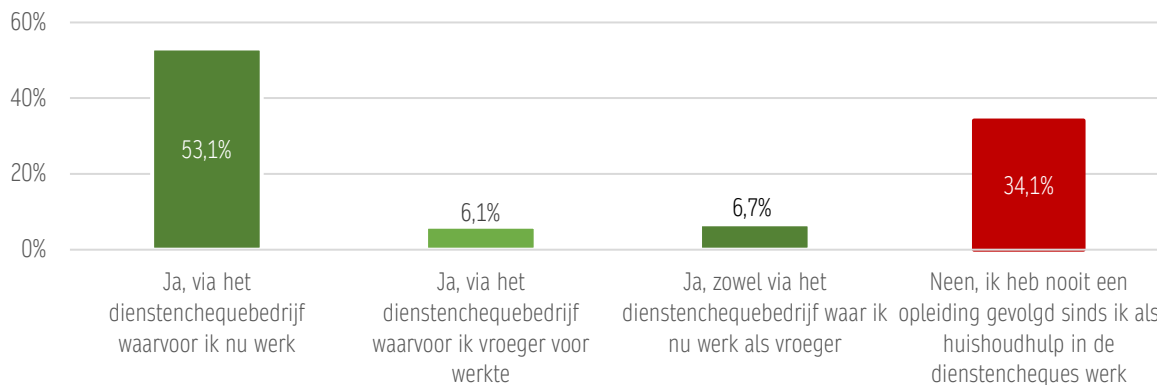


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Uit de enquête gericht aan de huishoudhulpen (zie volgende figuur) blijkt dat ongeveer 64% van hen sinds hun intrede in het beroep al minstens één opleiding heeft gevolgd. Voor het merendeel (53,1%) werd deze opleiding gegeven door hun huidige dienstsektor-onderneming. Voor de anderen werd de opleiding gegeven hetzij door de vorige werkgever, hetzij door de huidige en de vorige werkgever. Belangrijk is wel dat een derde (34,1%) van de respondenten zegt nooit een opleiding te hebben gevolgd.



Figuur 4: Hebt u sinds u als huishoudhulp werkt een opleiding gevolgd via uw dienstenchequebedrijf? – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Huishoudhulpen die in Brussel wonen en een andere moedertaal hebben dan het Frans of het Nederlands en minder dan 20 uur per week werken, lopen meer kans nooit een opleiding te hebben gekregen.

Als we kijken naar het profiel van de huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gekregen, zien we dat bepaalde sociodemografische criteria leiden tot een grotere kans om geen opleiding te volgen.

Zo blijkt uit de vorige tabel dat het aantal zogenaamde 'hooggeschoolden' dat nooit een opleiding heeft gekregen, lager is (27,8%). Deze vaststelling wordt ook bevestigd in andere studies, waar duidelijk blijkt dat het opleidingspercentage positief gecorreleerd is met het diploma, waarbij de hoogst geschoolden meer de neiging hebben om een opleiding te volgen dan de laagst geschoolden. Ook minder mensen die in een **non-profitonderneming** werken, hebben nooit een opleiding gevolgd (15,1%).

Meer personen met een **andere moedertaal dan het Nederlands of het Frans** hebben daarentegen geen opleiding gevolgd (40,3%). Deze vaststelling zou verband kunnen houden met de moeilijkheid voor deze personen om een opleiding te volgen en te begrijpen. Naar aanleiding van dit rapport zal deze vaststelling verder worden onderbouwd.

Daarnaast lijkt het woongewest ook een belangrijk criterium voor het al dan niet volgen van een opleiding. We kunnen immers vaststellen dat inwoners van het **Brussels Gewest** meer aangeven geen opleiding te hebben gevolgd (42,1%). Het grote aandeel huishoudhulpen met een andere moedertaal dan het Nederlands of het Frans in het Brussels Gewest, die bijgevolg waarschijnlijk meer moeite hebben om een opleiding te volgen, kan dit zeker verklaren. Omgekeerd hebben minder inwoners van het **Waals Gewest** nooit een opleiding gevolgd (26,3%). Deze vaststelling kan hoogstwaarschijnlijk worden verklaard door de nieuwe opleidingsverplichtingen in het Waals Gewest (zie vorig hoofdstuk).

Tot slot volgen de **huishoudhulpen die minder dan 20 uur werken** in de voorziening ook minder vaak een opleiding, waarschijnlijk omwille van de moeilijkheden om een opleiding te plannen binnen hun kortere beschikbare werktijd.



Tabel 1: Percentage huishoudhulpen dat nooit een opleiding heeft gekregen – Enquête werknemers

			% huishoudhulpen dat nooit een opleiding heeft gekregen
Persoonlijke kenmerken huishoudhulp	Leeftijd	< 30 jaar	34,3%
		30 - 39 jaar	35,9%
		40 - 49 jaar	35,2%
		> 50 jaar	31,3%
	Scholingsgraad	Laaggeschoold	36,2%
		Middengeschoold	33,1%
		Hooggeschoold	27,8%
		Ander diploma	30,9%
	Moedertaal	Nederlands of Frans	30,9%
		Andere	40,3%
	Woongewest	Brussel	42,1%
		Vlaanderen	36,6%
Wallonië		26,3%	
Professionele kenmerken	Type onderneming	Non-profit	15,1%
		Profit	39,3%
	Werkuren	Minder dan 20 uur per week	40,9%
		Tussen 20 en 32 uur per week	33,0%
		33 uur of meer per week	33,0%
	Anciënniteit in het systeem	Minder dan 5 jaar	38,3%
		Tussen 5 en 10 jaar	31,7%
		> 10 jaar	32,6%
	Vroegere beroepssituatie	Ik was niet actief	31,20%
		Ik was werkloos	34,2%
Ik was aan het werk		34,5%	
Totaal			34,1%

Kleurcode: rood wanneer het % huishoudhulpen dat geen opleiding heeft gekregen hoger is dan het gemiddelde, en groen wanneer het % huishoudhulpen dat geen opleiding heeft gekregen lager is dan het gemiddelde

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers



Slechts één op de drie huishoudhulpen kreeg een startersopleiding binnen 6 maanden na aanwerving

Hoewel permanente opleiding in het beroep van huishoudhulp belangrijk is, is de opleiding zo vroeg mogelijk bij het uitoefenen van het beroep essentieel voor het aanleren van het beroep, de producten, de technieken enz. en dit zowel in het belang van de werknemer, de onderneming als de klant.

Uit onze enquête blijkt echter dat slechts 53,8% van de ondernemingen aangeeft vanaf de aanwerving een opleiding aan hun huishoudhulpen aan te bieden. Van de huishoudhulpen die opleidingen hebben gevolgd, verklaart slechts 52,9% een opleiding te hebben gevolgd tijdens de eerste zes maanden na indiensttreding en 24,7% krijgt deze opleiding binnen het jaar.

Figuur 5: Heeft u in de eerste 6 maanden na de start als huishoudhulp een opleiding gekregen? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Als we rekening houden met alle huishoudhulpen en dus ook met de huishoudhulpen die nooit opleidingen hebben gevolgd in de sector, kunnen we besluiten dat **slechts 34,9% van de huishoudhulpen binnen 6 maanden na hun aanwerving een startersopleiding heeft gekregen.**

We merken op dat dit percentage varieert naargelang het type onderneming. Huishoudhulpen in een non-profitonderneming krijgen immers vaker een opleiding in de eerste zes maanden. Bovendien ligt dit percentage ook hoger voor werknemers met minder dan 5 jaar anciënniteit in vergelijking met werknemers met meer anciënniteit.



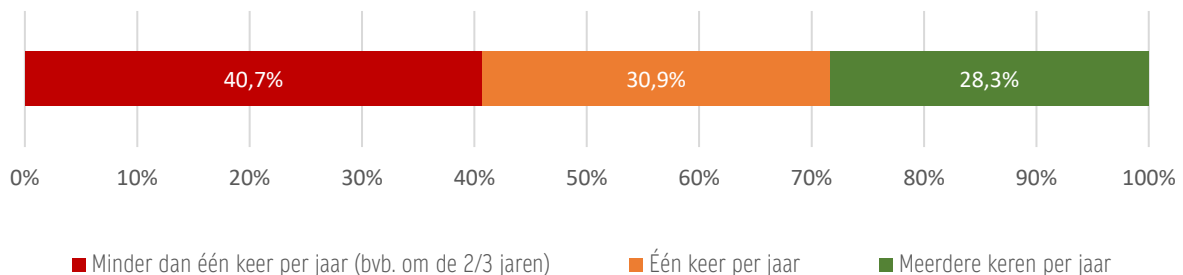
3.2. Frequentie van opleidingen in de dienstenchequesector

40,7% van de opgeleide werknemers volgt minder dan één keer per jaar een opleiding, en *a fortiori* in de profitondernemingen

Wat de **permanente opleiding** (dus niet uitsluitend de startersopleiding) betreft, verklaart de meerderheid van de opgeleide huishoudhulpen minstens één keer per jaar (30,9%) of zelfs meerdere keren per jaar (28,3%) een opleiding te volgen. Opvallend is dat gemiddeld meer werknemers in non-profitondernemingen meermaals per jaar opleidingen volgen (46,7% tegenover 19,1% bij de profitondernemingen).

Hoewel de meerderheid minstens jaarlijks een opleiding volgt, verklaart 40,7% van de opgeleide huishoudhulpen een opleiding te volgen met een lagere frequentie dan jaarlijks. Bovendien geldt deze vaststelling nog meer voor wie in een profitonderneming werkt, want binnen dit soort ondernemingen bedraagt dit percentage 52,7%, terwijl dit slechts 19,4% is in de non-profitondernemingen. Er is dus een zeer groot verschil in het feit dat werknemers minder vaak worden opgeleid (minder dan één keer per jaar) naargelang het type onderneming.

Figuur 6: Hoe vaak krijgt u een opleiding binnen uw huidige dienstencheque-onderneming? (*alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd*) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

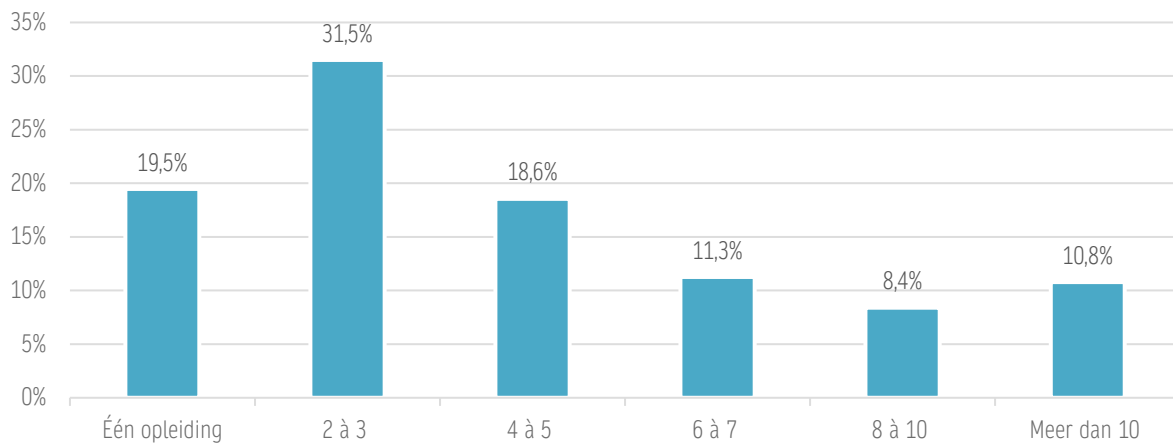
Sinds hun intrede in de sector heeft de helft van de opgeleide huishoudhulpen maximaal 3 opleidingen gevolgd

In totaal hebben de meeste opgeleide huishoudhulpen 2 tot 3 opleidingen gevolgd sinds hun intrede in het beroep (31,5%). 19,5% heeft slechts één opleiding gevolgd. Dit betekent dat voor één op de twee huishoudhulpen **het totaal aantal opleidingen in de sector** maximaal 3 bedraagt.

Omgekeerd volgde één op de tien huishoudhulpen (10,8%) meer dan 10 opleidingen. Deze groep is echter kleiner bij de profitondernemingen (3%), gevestigd in Brussel (2,5%), bij de huishoudhulpen met minder dan vijf jaar anciënniteit (2,8%) en bij de huishoudhulpen met een andere moedertaal dan het Frans of het Nederlands (3,2%).



Figuur 7: Hoeveel opleidingen hebt u in totaal (ongeveer) gevolgd sinds u huishoudhulp bent? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Deze uiteenlopende ervaringen en frequenties van opleidingen werden bevestigd tijdens de focusgroepen die met de huishoudhulpen werden georganiseerd.

Eenzijds geven sommige huishoudhulpen aan slechts één opleiding te hebben gevolgd sinds hun intrede in de sector, zoals blijkt uit onderstaande reacties:

"Ik kreeg in 12 jaar werk in de sector slechts één opleiding, dat was helemaal in het begin. "

"In mijn onderneming zijn er alleen opleidingen voor nieuwe werknemers, daarna niets meer. "

Anderzijds vertellen sommige huishoudhulpen dat ze eerder sporadisch of laattijdig opleidingen volgen, meer bepaald als gevolg van de opleidingsverplichting in het Waals Gewest:

"Na 12 jaar in de dienstenchequesector heb ik dit jaar mijn eerste opleiding gevolgd."

Tot slot volgen anderen regelmatig een opleiding, maar deze regelmaat verschilt ook sterk van huishoudhulp tot huishoudhulp, gaande van jaarlijks tot eenmaal per kwartaal, zoals blijkt uit de twee onderstaande reacties.

"Ik kan 1 à 2 opleidingen per jaar volgen. "

"Ik krijg meerdere opleidingen per jaar. "



3.3. Type opleidingen gevolgd in de dienstenchequesector

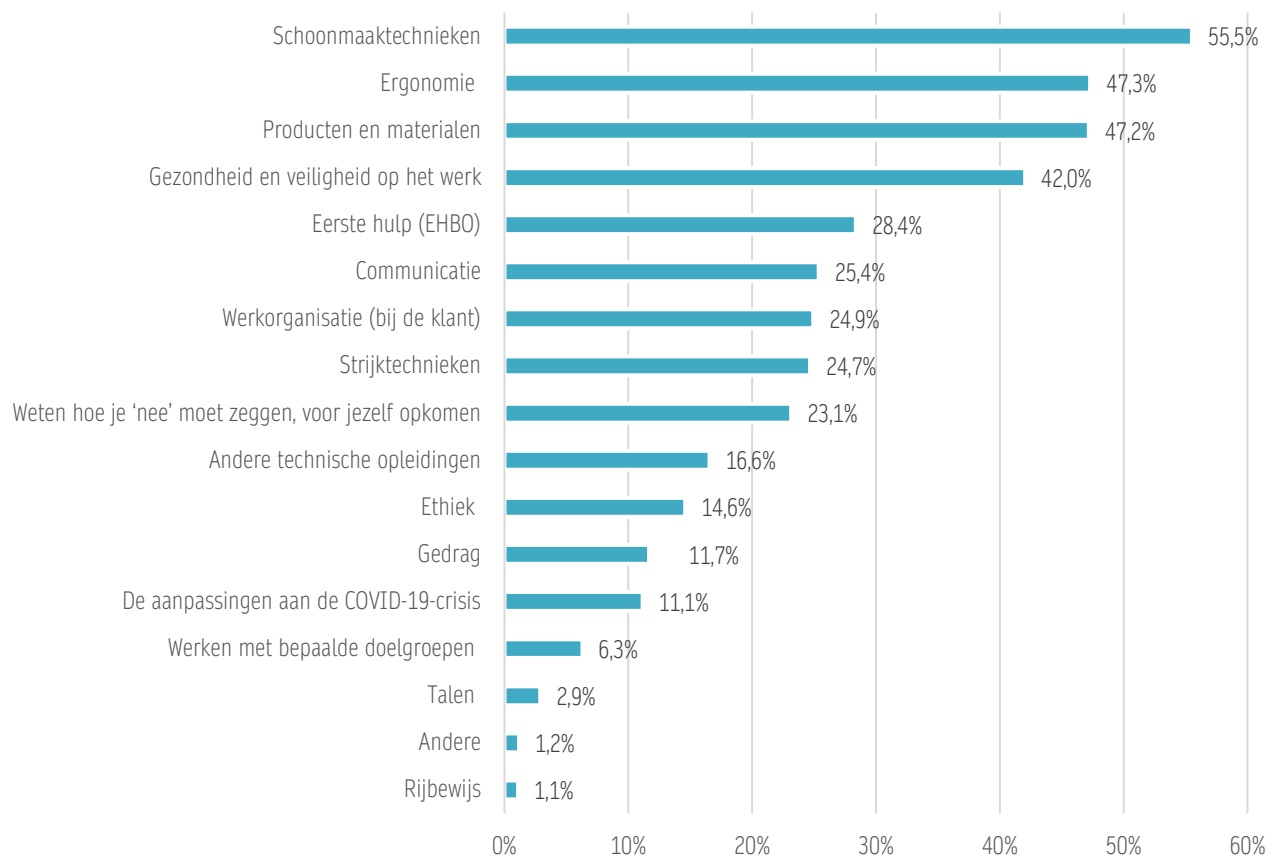
Prioriteit wordt gegeven aan 'beroepscompetenties', a fortiori aangezien het opleidingsvolume relatief laag is

Uit onderstaande figuur blijkt dat de inhoud van de opleidingen voornamelijk over de **competenties en kennis gaat die rechtstreeks nuttig zijn voor het beroep van huishoudhulp**. De meest gevolgde opleiding is immers die over schoonmaaktechnieken (gevolgd door 55,5% van de huishoudhulpen). Daarna volgen de opleidingen ergonomie (47,3%) en producten en materialen (47,2%).

Ook de **opleiding over gezondheid en veiligheid op het werk** is populair, want 42% van de huishoudhulpen geeft aan deze opleiding te hebben gevolgd. Dit betekent dat, hoewel er veel vraag is naar technische opleidingen, ook gezondheids- en veiligheidsopleidingen succes kennen.

Opleidingen over sociale vaardigheden (bv. communicatie, 'heen' kunnen zeggen, ethiek, gedrag, enz.) worden door minder huishoudhulpen gevolgd: tussen 11,7% en 25,4%. Bovendien volgt slechts 2,9% van de huishoudhulpen **taalopleidingen**. Tot slot volgt 1,2% van de huishoudhulpen andere opleidingen, zoals fietsgedrag, koken en gezond eten, zelfverdediging, coach worden of digitale vaardigheden.

Figuur 8: Welke opleidingen hebt u al gevolgd? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

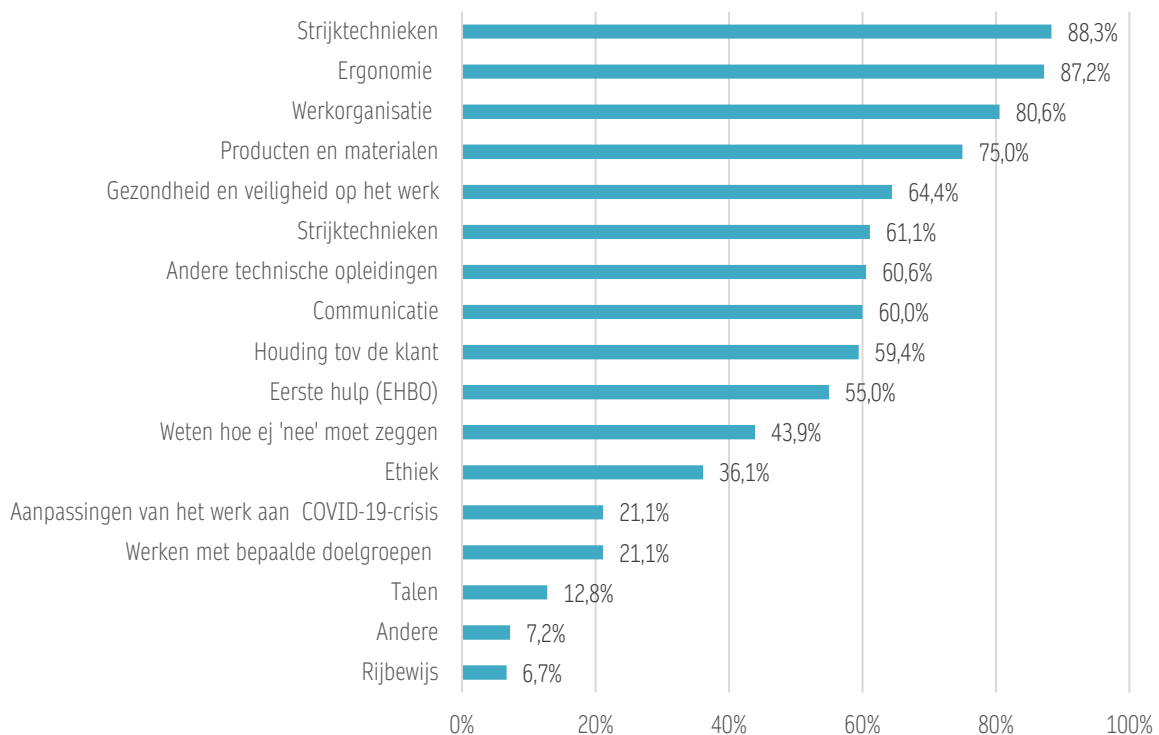


De ondernemingen bevestigen min of meer deze **technisch-ergonomische focus** bij de opleiding van huishoudhulpen. Zoals blijkt uit onderstaande figuur geven de meeste ondernemingen aan de opleiding schoonmaaktechnieken (88,3%) en ergonomie (87,2%) te geven. Daarna volgen de opleidingen inzake de organisatie van het werk (80,6%) en de producten en materialen (75%).

Net zoals de huishoudhulpen zeggen, worden de **opleidingen die minder gericht zijn op het vak** zelf minder gevolgd: bv. 'nee' kunnen zeggen en taalopleidingen worden slechts aangeboden door respectievelijk 43,9% en 12,8% van de ondernemingen.

Bovendien verklaart 7,2% van de ondernemingen **andere opleidingen** aan te bieden, zoals opleidingen in welzijn, sofrologie, budgetbeheer, voeding, slaaphygiëne, zelfverdediging, informatica of smartphonegebruik.

Figuur 9: Welke opleiding(en) volgen uw werknemers? (alleen voor ondernemingen die opleidingen aanbieden) – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

De focusgroepen met ondernemingen en huishoudhulpen gaven meer inzicht in de opleidingsstrategie van de ondernemingen. Het lijkt er immers op dat de **opleidingsthema's** met name afhangen van de frequentie van de opleidingen.

Wanneer **het aantal gevolgde opleidingen beperkt is**, lijken de ondernemingen de voorkeur te geven aan technische opleidingen zoals schoonmaken, ramen poetsen of strijken. Ergonomie, veiligheid op het werk en producten en materialen maken ook regelmatig deel uit van het basisopleidingspakket, maar niet altijd.

Wanneer **het aantal gevolgde opleidingen groter is**, worden er ook 'soft skills'-opleidingen aangeboden, zoals bijvoorbeeld 'neen kunnen zeggen, zelfvertrouwen, assertiviteit, zich veilig kunnen verplaatsen (o.a. 'safe bike'), EHBO-opleidingen, enz.

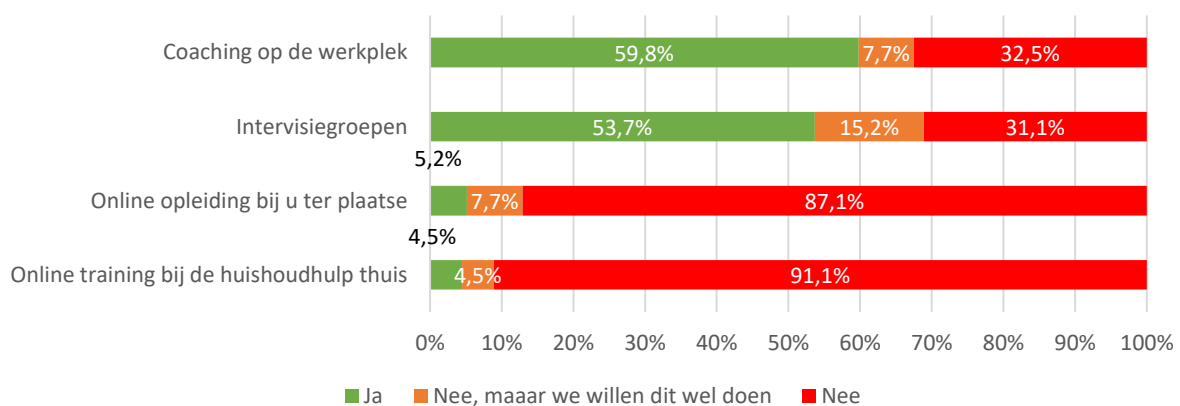
Sommige ondernemingen bieden hun huishoudhulpen ook **taal- of coachingopleidingen** aan. Andere ondernemingen combineren hun opleidingsaanbod met **on-the-job coaching**.

Alternatieve opleidingspraktijken (digitale opleidingen, intervisie en coaching) komen relatief weinig voor in de sector

Naast de traditionele klassieke opleidingen wilden we weten in welke mate de ondernemingen **opleidingen in een andere format** organiseren dan de 'klassieke' opleidingen.

Zoals blijkt uit onderstaande figuur biedt meer dan één op de twee ondernemingen **coaching op de werkvloer** (59,8%) of **intervisiegroepen** waar huishoudhulpen hun ervaringen kunnen delen (53,7%) aan. Een derde van de ondernemingen biedt deze activiteiten echter niet aan. Er worden erg weinig **online opleidingen** georganiseerd, hetzij op het kantoor van de onderneming, hetzij op het thuisadres van de huishoudhulp: ongeveer 5% van de ondernemingen biedt ze aan. Dit soort opleidingen wordt door de ondernemingen ook weinig als een in te voeren mogelijkheid beschouwd.

Figuur 10: Organiseert u de volgende soorten opleidingen/kennissuitwisseling? (alleen voor ondernemingen die opleidingen aanbieden) – Enquête ondernemingen

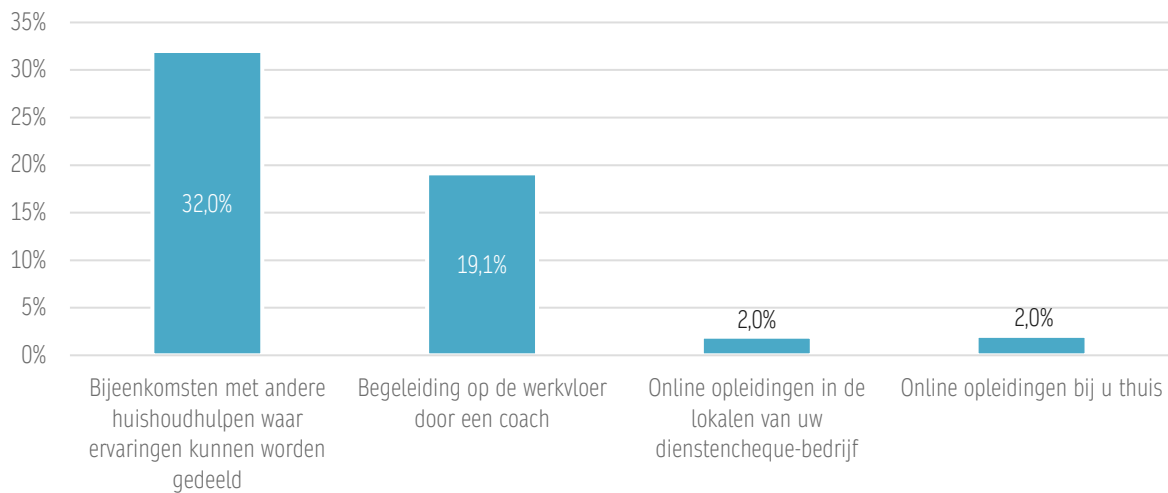


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Bij de werknemers komen de antwoorden overeen met die van de ondernemingen. Een derde van hen (32%) zegt immers dat hun onderneming vergaderingen organiseert om ervaringen te delen met andere huishoudhulpen. Eén op de vijf (19,1%) geeft aan dat hun onderneming begeleiding op de werkvloer door een coach aanbiedt en slechts 2% geeft aan dat de onderneming online opleidingen (thuis of op kantoor) aanbiedt.



Figuur 11: Organiseert uw dienstencheque-onderneming de volgende soorten opleiding/kennisdeling? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers

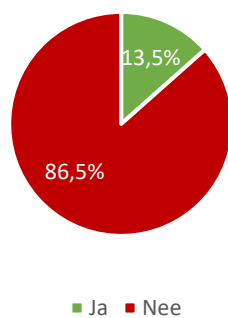


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Het merendeel van de ondernemingen biedt geen opleidingen aan voor interne promotie, laat staan voor externe promotie

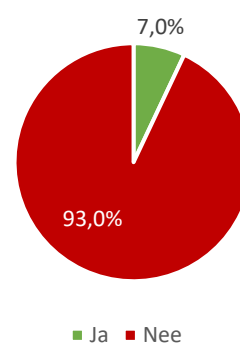
Opleidingen die verticale promotie (intern) of externe promotie mogelijk maken, zijn eerder een uitzondering. Slechts 13,5% van de ondernemingen geeft aan opleidingen aan te bieden met het oog op interne promotie. En slechts 7% van de ondernemingen biedt opleidingen aan met het oog op een externe heroriëntering. De overgrote meerderheid van de ondernemingen (meer dan acht op de tien) biedt hier dus geen opleidingen voor aan. Het aandeel ondernemingen dat opleidingen aanbiedt met het oog op intern of extern doorgroeien is groter in de non-profitondernemingen.

Figuur 12: Biedt u uw dienstencheques-werknemers opleidingen aan voor interne promotie (promotie naar een hogere functie in uw bedrijf)? – Enquête bij bedrijven



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij bedrijven

Figuur 13: Biedt u uw dienstencheques-werknemers opleidingen aan voor externe promotie (tewerkestelling in een andere sector)? – Enquête bij bedrijven



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij bedrijven



4 / Praktische aspecten inzake de organisatie van opleidingen in de dienstenchequesector

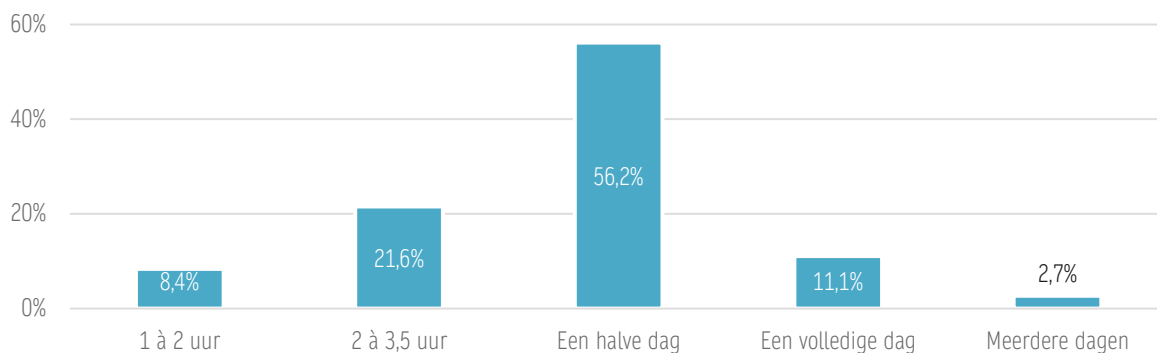
In dit hoofdstuk gaan we in op de [praktische aspecten van de organisatie van opleidingen in de dienstenchequesector](#). Meer in het bijzonder buigen we ons over de duur van de opleidingen, het type opleider/opleidster, de plaats van de opleidingen en de evaluatiepraktijken van de opleidingen.

4.1. Duur van de opleidingen

De opleidingen duren meestal een halve dag en worden georganiseerd tijdens de werkuren van de huishoudhulpen

Wat de [duur van de opleidingen](#) betreft, geven de meeste werknemers (56,2%) aan dat de gevolgde opleidingen meestal een halve dag duren. Voor ongeveer een derde van de werknemers duren de opleidingen tussen 1 en 3,5 uur. Tot slot duren de opleidingen voor één op de tien werknemers (11,1%) een hele dag.

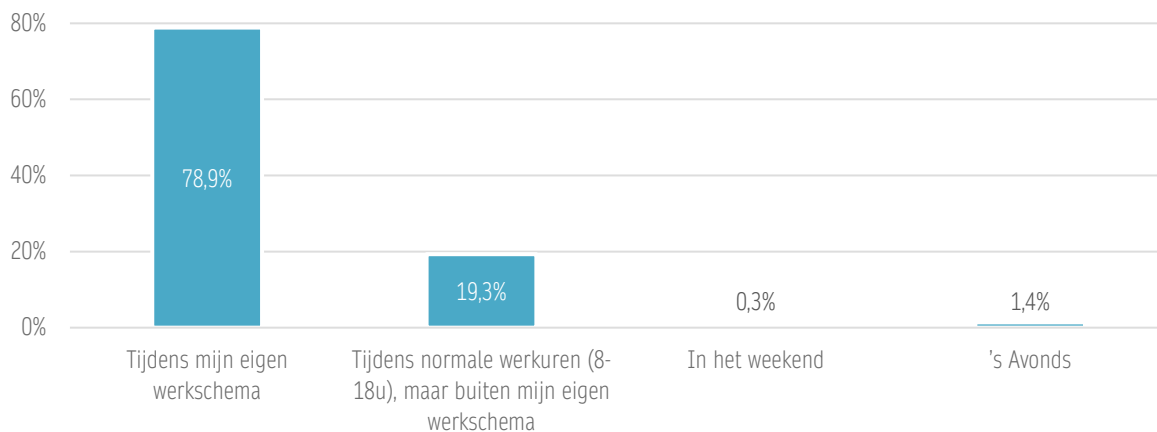
Figuur 14: Wat is de gebruikelijke duur van uw opleidingen? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Bovendien worden de opleidingen voor bijna alle werknemers ingepland [in hun werkrooster](#) (78,9%) of georganiseerd tijdens de werkuren maar buiten hun eigen werkrooster (19,3%).

Figuur 15: Wanneer vinden uw opleidingen meestal plaats? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

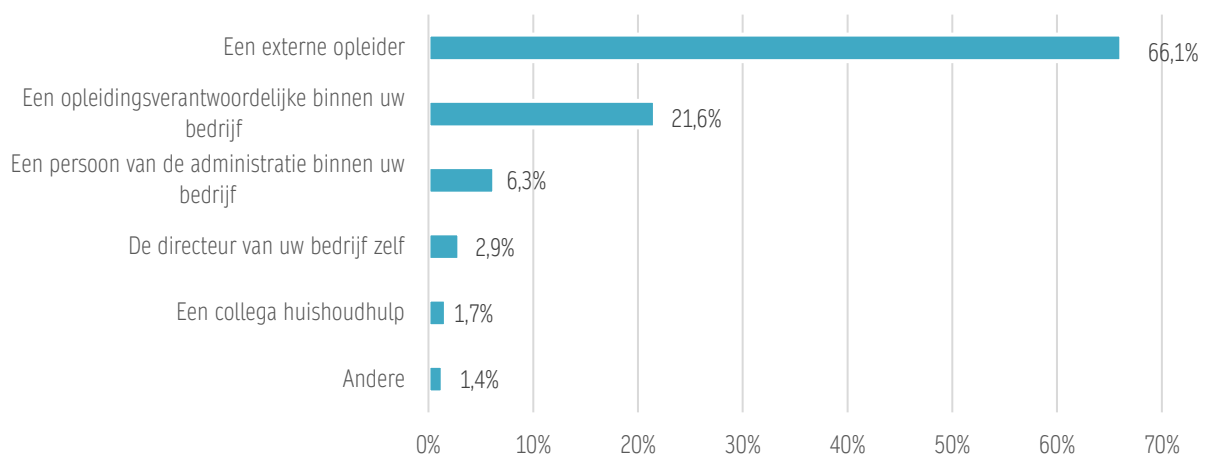


4.2. Type opleiders/opleidsters

In de meeste gevallen worden de opleidingen door externe opleiders gegeven

Wat het **type opleiders/opleidsters** betreft, geeft de meerderheid van de werknemers (66,1%) aan dat de opleidingen meestal worden gegeven door een **externe opleider**. Voor 21,6% van de werknemers worden deze opleidingen meestal gegeven door een **opleidingsverantwoordelijke** binnen de onderneming. Voor een kleine minderheid van de werknemers worden de opleidingen regelmatig gegeven door een kaderlid (6,3%), de directie (2,9%), een collega-huishoudhulp (1,7%) of een andere optie zoals bijvoorbeeld een andere dienstencheque-onderneming (1,4%).

Figuur 16: Wie geeft deze opleidingen gewoonlijk? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



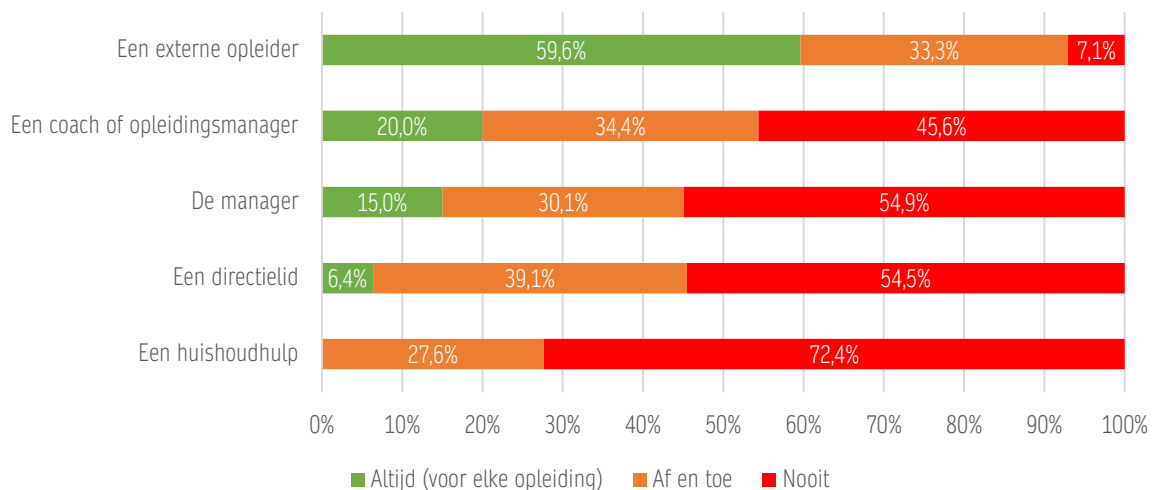
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De ondernemingen lijken de trend die de werknemers aangeven te bevestigen. Van de ondernemingen die opleidingen aanbieden, worden de opleidingen voor het merendeel (59,6%) altijd gegeven door een **externe opleider**. Dit gebeurt, nu en dan, voor een derde van de ondernemingen (33,3%). Externe opleidingscentra waarmee de ondernemingen gewoonlijk werken zijn Atmetis, Explorensia, Vorm DC, VOKANS, WomanPower, IFAPME en de VDAB.

Bij iets meer dan één op de twee ondernemingen worden de opleidingen altijd (20%) of af en toe (34,4%) gegeven door een **opleidingsverantwoordelijke** binnen de onderneming. Tot slot worden de opleidingen voor ongeveer een derde (of meer) van de ondernemingen af en toe gegeven door ofwel de directie, een coach of een lid van het kaderpersoneel. Interessant is ook dat een kwart van de ondernemingen (27,6%) af en toe een huishoudhulp vraagt om een opleiding te geven.



Figuur 17: Wie geeft de opleidingen in uw onderneming? – Enquête ondernemingen



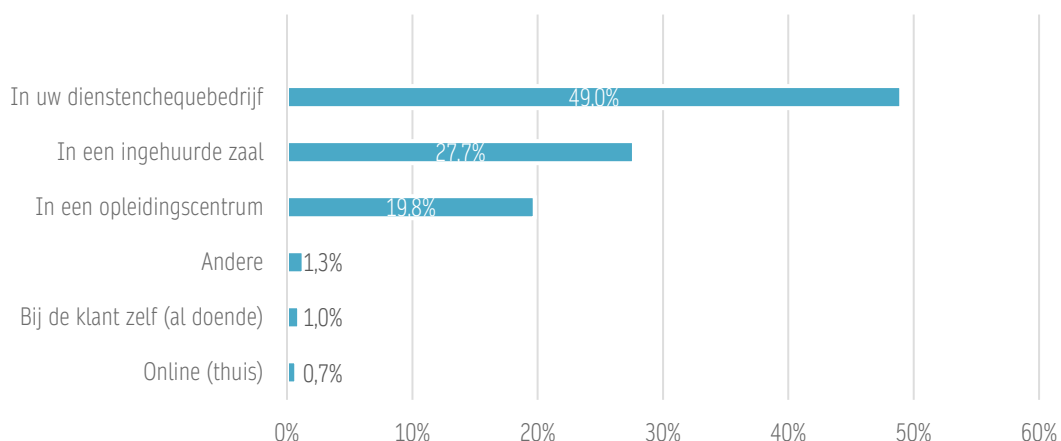
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

4.3. Plaats van de opleidingen

De opleidingen vinden meestal plaats in de dienstencheque-onderneming samen met andere collega-huishoudhulpen

Wat betreft de plaats waar de opleidingen plaatsvinden, geeft bijna één op de twee werknemers (49%) aan dat deze doorgaans worden gegeven in de dienstencheque-onderneming. Voor een kwart van de werknemers (27,7%) vinden de opleidingen plaats in een gehuurd lokaal. Bij één op de vijf werknemers (19,8%) vinden de opleidingen meestal plaats in een opleidingscentrum.

Figuur 18: Waar vinden uw opleidingen meestal plaats (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers

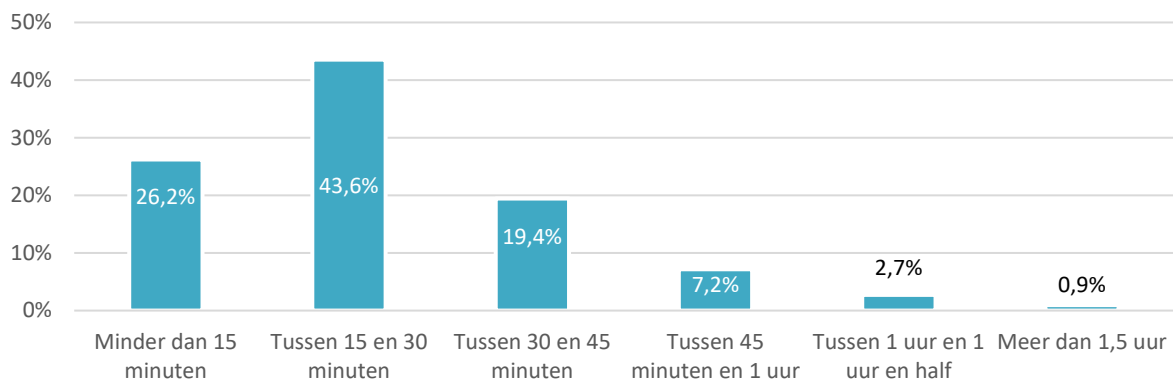


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Aangezien de opleidingen voornamelijk in de onderneming of daarbuiten plaatsvinden, hebben de werknemers doorgaans een reistijd van minder dan 30 minuten om naar een opleiding te gaan: 69,8% van de werknemers heeft een verplaatsing van minder dan 30 minuten, van wie 26,2% een verplaatsing van minder dan 15 minuten heeft. Ongeveer 30% van de werknemers verplaatst zich dus meer dan 30 minuten om naar een opleiding te gaan.



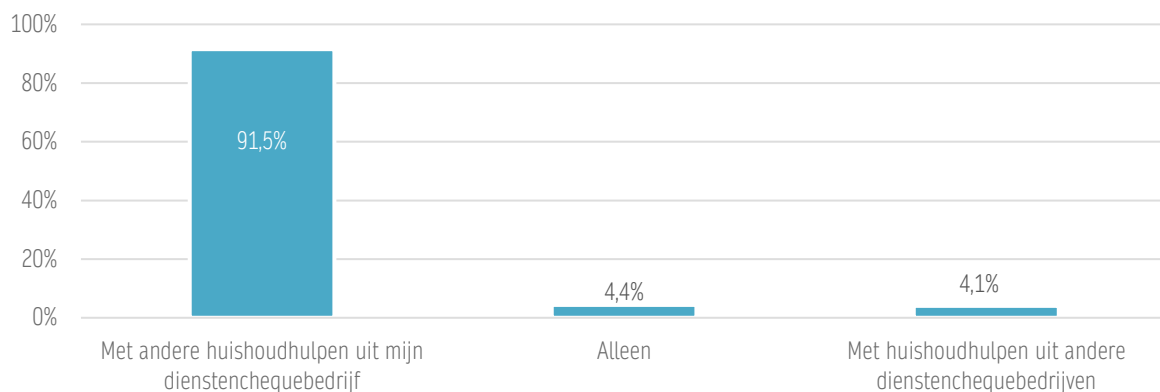
Figuur 19: Hoe lang duurt het meestal om u te verplaatsen naar een opleiding (heen)? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Tot slot volgen de werknemers in de meeste gevallen (91,5%) de opleidingen in het algemeen samen met **andere werknemers van hun onderneming**. Voor een klein deel van de werknemers (ongeveer 4%) vinden de opleidingen alleen of samen met werknemers van andere dienstencheque-ondernemingen plaats.

Figuur 20: Met wie volgde u deze opleidingen gewoonlijk? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers



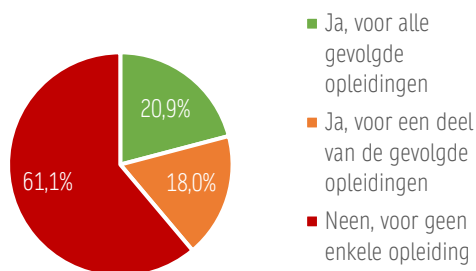
4.4. Evaluatiepraktijken van de opleidingen

Er worden slechts weinig evaluaties van de opleidingen in de sector uitgevoerd

Om feedback te krijgen over de gevolgde opleidingen kan het zinvol zijn om aan de werknemers te vragen **ze te evalueren**. Zoals we kunnen zien in de onderstaande figuur links geeft slechts 20,9% van de werknemers aan dat hun onderneming hen voor elke gevolgde opleiding om een evaluatie vraagt. 18% geeft aan dat de onderneming een evaluatie vraagt voor bepaalde opleidingen, maar niet voor alle opleidingen. Voor het merendeel van de werknemers (61,1%) gebeurt er dus geen evaluatie.

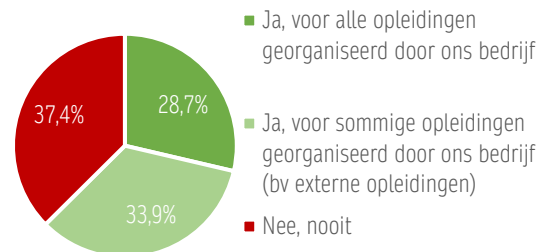
De ondernemingen melden eerder praktijken die de ervaring van de werknemers tegenspreken. Zoals we kunnen zien in onderstaande figuur rechts geven de meeste ondernemingen aan dat zij een evaluatie vragen, hetzij voor alle opleidingen (28,7%), hetzij vaker voor bepaalde opleidingen (33,9%). Toch zegt iets meer dan een derde van de ondernemingen (37,4%) nooit een evaluatie aan de werknemers te vragen.

Figuur 21: Organiseert uw dienstenchequebedrijf meestal evaluaties van de gevolgde opleidingen?– Enquête dienstenchequewerknemers



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Figuur 22: Organiseert u evaluaties van de opleidingen die uw bedrijf voor uw werknemers organiseert?– Enquête bedrijven



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises



5 / Keuze en communicatie van de te volgen opleidingen in de dienstenchequesector

In dit hoofdstuk gaan we in op de keuze en communicatie van de te volgen opleidingen in de dienstenchequesector.

5.1. Keuze van opleidingen in de sector

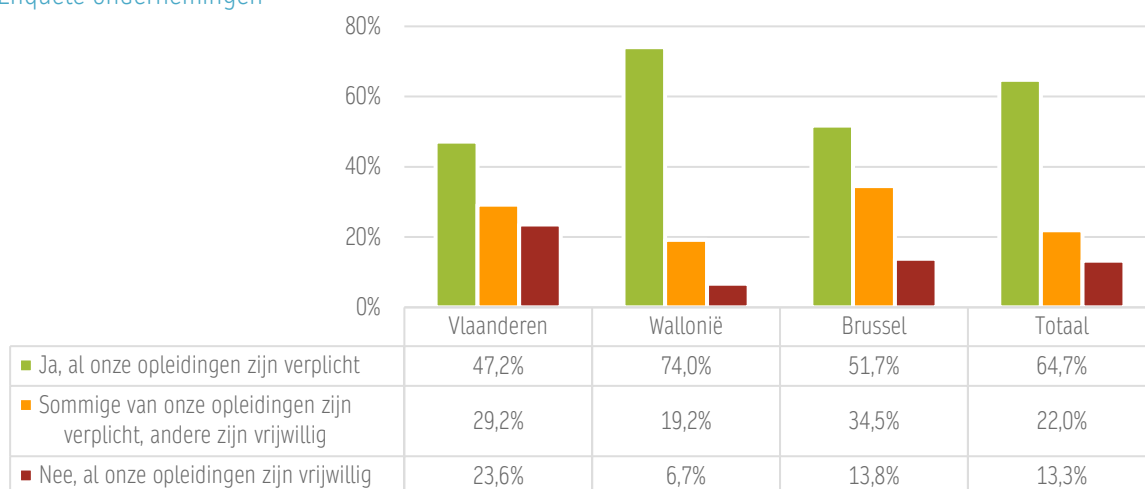
In de meeste ondernemingen zijn de opleidingen verplicht, vooral in het Waals Gewest sinds de opleidingsverplichting

Vooraleer we ons verdiepen in de manier waarop opleidingen in de sector gekozen worden, is het interessant om te weten of de opleidingen verplicht zijn. Zoals we laten zien in onderstaande figuur, kan deelname aan opleidingen geheel of gedeeltelijk verplicht zijn, of geheel vrijwillig. De verplichting om al dan niet een opleiding te volgen verschilt echter sterk binnen de drie gewesten.

Voor alle ondernemingen samen is het in de meeste gevallen (64,7%) verplicht voor huishoudhulpverleners om aan alle opleidingen deel te nemen. Voor 22% van de ondernemingen zijn slechts bepaalde opleidingen verplicht, terwijl voor 13,3% de opleidingen op vrijwillige basis gebeuren.

In het Waals Gewest stellen meer ondernemingen alle opleidingen verplicht (gemiddeld 74%). In het Brussels Gewest zijn er meer ondernemingen die slechts een deel van de opleidingen verplicht stellen (34,5%). Tot slot zien we dat in Vlaanderen meer ondernemingen opleidingen op vrijwillige basis aanbieden (23,6%). Ook stellen Vlaamse ondernemingen gemiddeld vaker slechts een deel van de opleidingen verplicht.

Figuur 23: Zijn opleidingen verplicht in uw onderneming? (alleen voor ondernemingen die opleidingen aanbieden) – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Deze verschillende praktijken worden bevestigd in de focusgroepen die met de werknemers werden opgezet.

Sommige werknemers verklaren dat de opleidingen niet verplicht zijn, waarbij ze aangeven dat alleen een uitzondering wordt gemaakt wanneer een probleem wordt vastgesteld, bijvoorbeeld bij schade of een klacht van een klant. Dit kan ertoe leiden dat de onderneming de werknemer verplicht om aan een opleiding deel te nemen.

“Je kan twee opleidingen per jaar krijgen, maar dat is niet verplicht, tenzij de huishoudhulp schade heeft aangericht bij de klant.”

“De opleiding ‘verkeersveiligheid’ is verplicht voor huishoudhulpen die op weg naar de klant een ongeval hebben gehad.”

In de meeste gevallen worden de opleidingen door de onderneming gekozen zonder de werknemer te raadplegen.

Voor twee derde van de ondervraagde werknemers in de enquête (66,3%) is het meestal **de onderneming die de te volgen opleidingen kiest**, en dit zonder de huishoudhulp te raadplegen. Toch vindt bij ongeveer een vijfde van de huishoudhulpen (18,8%) een **bespreking plaats tussen de werknemer en de onderneming**. Deze mogelijkheid om opleidingsbehoeften te bespreken wordt geïllustreerd in onderstaande reacties uit de enquête en de focusgroepen.

“Ik denk dat de opleidingsbehoefte enorm verschilt van persoon tot persoon. Via een dialoog met de werknemer en de klant kan deze behoefte worden geïdentificeerd.”

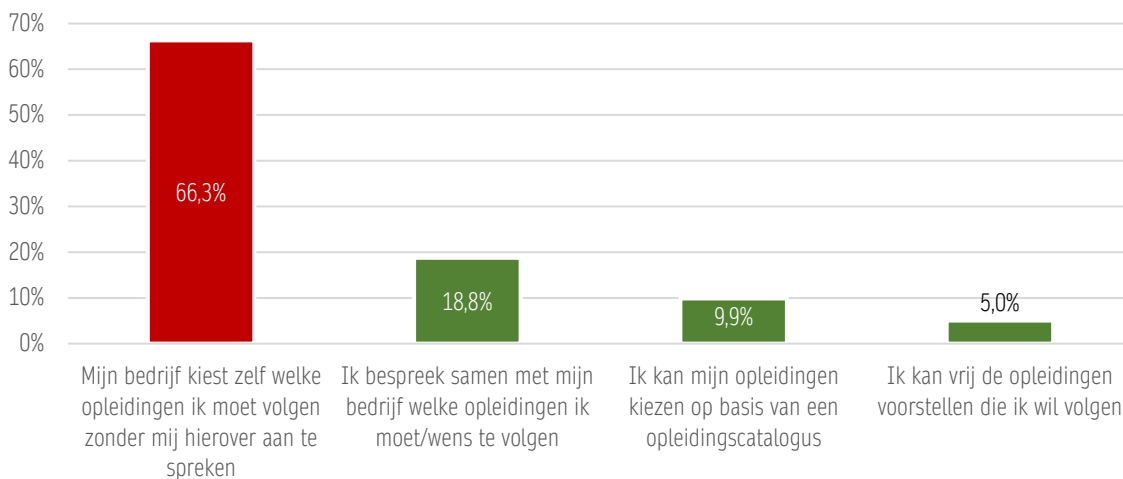
“We hebben af en toe gesprekken waar we onze opleidingsbehoeften kunnen bespreken.”

Tot slot is er voor ongeveer 15% van de huishoudhulpen meer vrijheid omdat ze ofwel kunnen **kieszen uit een opleidingscatalogus** (9,9%) ofwel **zelf de opleidingen kunnen voorstellen** die ze willen volgen (5%). Deze praktijken werden besproken tijdens de focusgroepen, zoals geïllustreerd in de onderstaande reacties.

“We krijgen elk kwartaal de lijst met beschikbare opleidingen en we kunnen kiezen welke opleiding we willen volgen, en als er voldoende huishoudhulpen geïnteresseerd zijn, wordt de opleiding georganiseerd. Soms zijn er te weinig huishoudhulpen geïnteresseerd, dan gaat de opleiding niet door.”

“De opleidingen die zullen plaatshebben, staan vermeld in de digitale nieuwsbrief van de onderneming. We kunnen een e-mail sturen of bellen als we iets willen volgen.”

Figuur 24: Op welke manier bepaalt uw dienstencheque-onderneming doorgaans welke opleiding u moet volgen? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



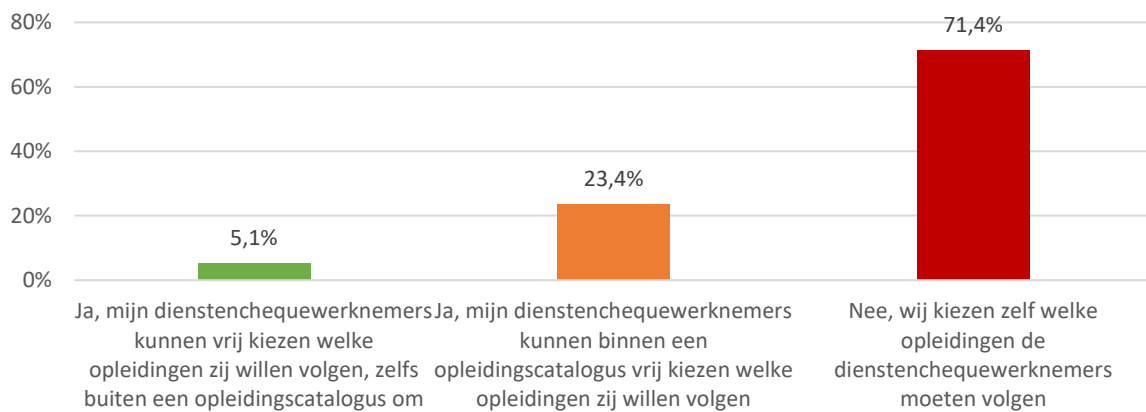
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Bij de ondernemingen wordt de trend bevestigd, aangezien de meeste ondernemingen (71,4%) aangeven **zelf te kiezen welke opleidingen hun werknemers moeten volgen**. Dit geldt des te meer in ondernemingen met minder dan 50 werknemers, en minder in grotere ondernemingen en inschakelingsondernemingen.

Bijna een kwart van de ondernemingen (23,4%) geeft aan werknemers **hun opleidingen zelf te laten kiezen op basis van een catalogus**. Tot slot laat een minderheid (5,1%) van de ondernemingen hun werknemers **vollidige vrij** in de keuze van opleidingen, ook buiten de catalogus.



Figuur 25: Mogen de dienstenchequewerknemers in uw onderneming vrij kiezen welke opleidingen zij willen volgen? (alleen voor ondernemingen die opleidingen aanbieden) – Enquête ondernemingen

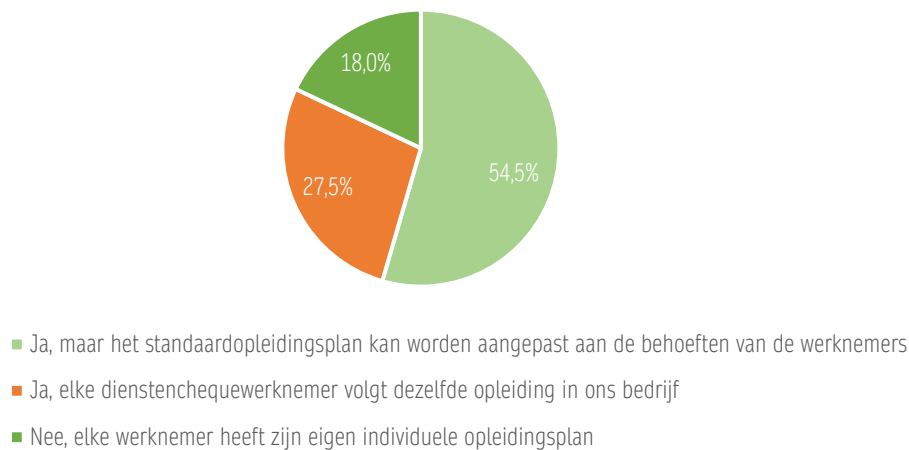


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

De meeste ondernemingen passen het opleidingsplan gedeeltelijk of volledig aan de behoeften van de werknemer aan

Slechts één op de vier ondernemingen (27,5%) zegt dat het een **standaard opleidingsplan** heeft dat voor elke werknemer wordt toegepast. Dat betekent dat bij driekwart van de ondernemingen de situatie genuanceerder is. Voor iets meer dan één op de twee ondernemingen (54,5%) bestaat inderdaad een standaard opleidingsplan, maar dat wordt **aangepast aan de behoeften van de werknemers**. Het gaat dus eerder om een basisframe dat moet worden aangepast. Tot slot is dit plan voor ongeveer één op de vijf ondernemingen (18%) perfect **afgestemd op de individuele behoeften van de werknemer**, zonder te vertrekken van een vooraf gedefinieerd schema.

Figuur 26: Hebt u een standaardopleidingsplan voor elke dienstenchequewerknemer? (alleen voor ondernemingen die opleidingen aanbieden) – Enquête ondernemingen



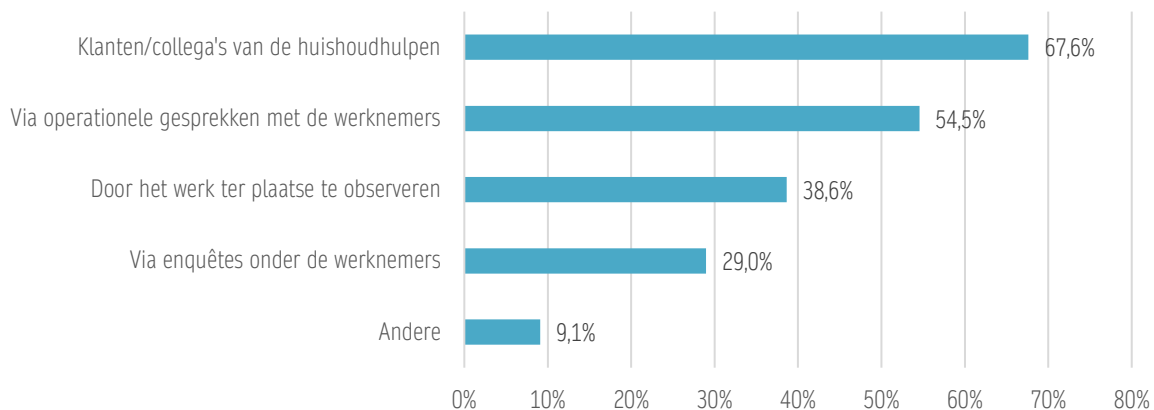
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen



De meeste ondernemingen identificeren de opleidingsbehoeften van hun werknemers op basis van de feedback van klanten of collega's van de werknemer

Hoewel de meeste ondernemingen het opleidingsplan minstens gedeeltelijk afstemmen op de individuele behoeften van de werknemers, is het belangrijk om te weten **hoe deze behoeften worden geïdentificeerd**. Zoals we kunnen zien in onderstaande figuur worden deze behoeften in 67,6% van de gevallen geïdentificeerd op basis van de **feedback van klanten of collega's** van de werknemer. In ongeveer de helft van de gevallen (54,5%) worden de behoeften geïdentificeerd tijdens **functioneringsgesprekken** met de huishoudhulp. Voor ongeveer een derde van de ondernemingen worden de opleidingsbehoeften geïdentificeerd door **het werk op het terrein te observeren** (38,6%) of door **enquêtes bij de werknemers** (29%). Tot slot gebruikt bijna één op de tien ondernemingen (9,1%) andere middelen om tekorten te identificeren, met name door de vraag te stellen aan de huishoudhulp, door samen te werken met de vakbondsafvaardiging, na raadpleging van het CPBW of tijdens teamvergaderingen.

Figuur 27: Op welke manier bepaalt u de individuele opleidingsbehoeften van uw dienstenchequewerknemers? (alleen voor ondernemingen die opleidingen aanbieden) – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

... maar sommige huishoudhulpen verklaren niet te weten hoe de onderneming de opleiding kiest die ze moeten volgen, waarbij de keuze eenzijdig gebeurt door de onderneming

Hoewel de meeste ondernemingen verklaren de opleidingen te kiezen op basis van de behoeften die werden geïdentificeerd aan de hand van feedback van klanten of tijdens functioneringsgesprekken, hebben de meeste huishoudhulpen tijdens de focusgroepen verklaard **niet te weten hoe de onderneming de opleidingen kiest** die ze moeten volgen. De keuze gebeurt **eenzijdig door de onderneming**.

Dit leidt in sommige gevallen tot situaties waarbij **sommige huishoudhulpen een opleiding moeten volgen en andere niet**, zonder duidelijke reden, zoals geïllustreerd in onderstaande reactie.

"Het is niet duidelijk wie welke opleiding moet volgen, sommigen krijgen er wel, anderen niet, zonder enige uitleg."

Het gebeurt ook dat een huishoudhulp **meermaals dezelfde opleiding volgt zonder de reden ervan te kennen**:

"Ik moest twee keer de strijkopleiding volgen, ik veronderstel dat dit komt omdat ik niet goed strijk, ik weet het niet."

"Ik heb 3 of 4 keer de opleiding ramen poetsen gedaan."

Bij gebrek aan uitleg over de redenen voor de inschrijving voor een opleiding hebben sommige huishoudhulpen soms het gevoel dat ze ingeschreven zijn om **een tekort aan werkuren op te vullen**, bijvoorbeeld:

"Het is om gaten te dichtten, het is niet om te evolueren."

"Mijn opleiding kreeg ik omdat ik een gat had bij een klant."

"Ze kiezen de meisjes met een tekort aan uren om naar de opleiding te gaan, het is niet op basis van de behoeften."

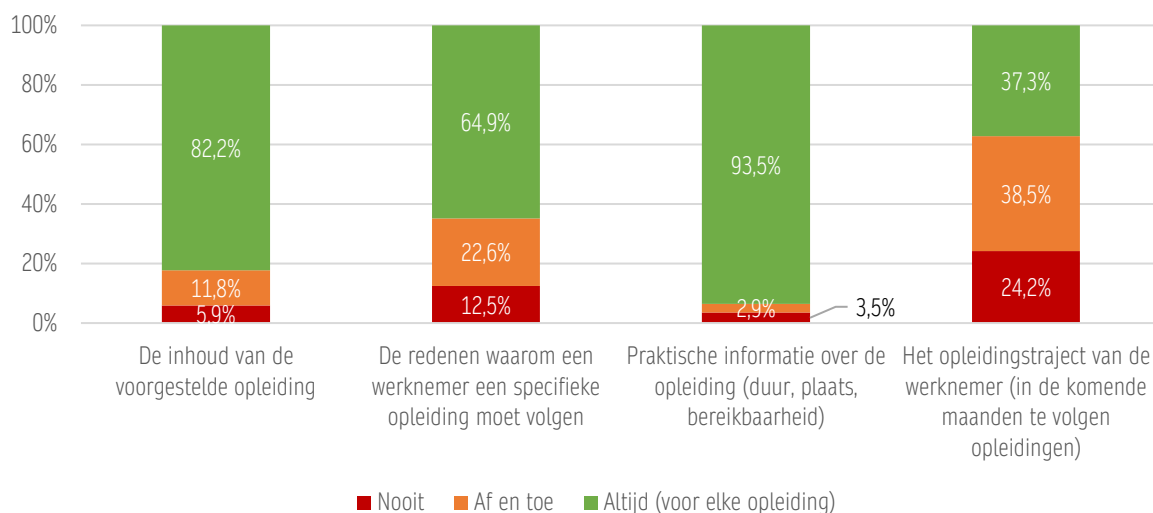
Uit de focusgroepen blijkt dus dat de huishoudhulpen soms niet begrijpen waarom ze een opleiding volgen en vermoeden dat de redenen eerder verband houden met de agenda van de onderneming dan met hun individuele ontwikkelingsbehoeften.

5.2. Communicatie van de opleidingen in de sector

De onderneming geeft vooral praktische informatie over de opleiding maar legt minder vaak de redenen voor het volgen van de opleiding of het opleidingstraject uit.

Hoewel sommige werknemers lijken aan te geven niet altijd te weten waarom ze een opleiding krijgen, geven de ondernemingen aan dat ze de werknemers grotendeels vooraf allerlei informatie verstrekken. Zoals we hieronder kunnen zien, geven de ondernemingen in de meeste gevallen aan werknemers bijna altijd **praktische informatie** mee te delen over de opleiding (93,5%) en de **inhoud** ervan (82,2%). Een meerderheid van de ondernemingen (64,9%) zegt ook altijd de werknemers te informeren over de **redenen waarom ze de opleiding moeten volgen**. Toch zegt één op de acht ondernemingen (12,5%) de werknemer nooit op de hoogte te brengen van deze redenen. Het **opleidingstraject** is daarentegen informatie die slechts door een derde van de ondernemingen wordt meegedeeld (37,3%).

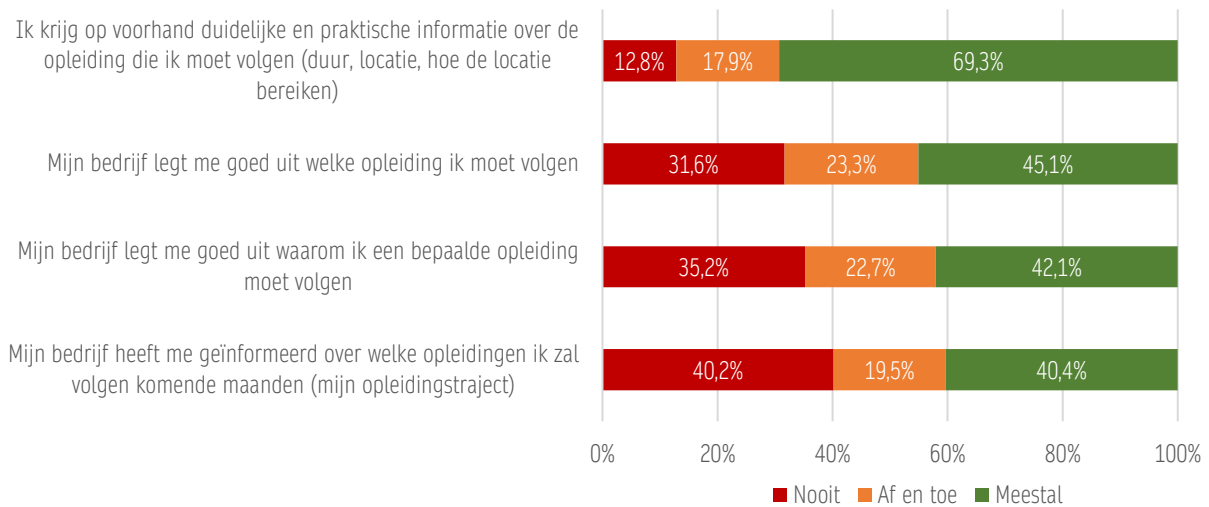
Figuur 28: Worden volgende zaken meegedeeld aan uw werknemers bij het organiseren van opleidingen? (*alleen voor ondernemingen die opleidingen aanbieden*) – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Van de werknemers die via de enquête zijn ondervraagd, geeft twee derde (69,3%) aan dat hun onderneming hen altijd de **praktische informatie over de opleiding** meegeeft. Slechts één op de twee werknemers krijgt echter altijd informatie over **welke opleidingen gevolgd moeten worden**, over de **redenen** van inschrijving voor een opleiding of over de **toekomstige te volgen opleidingen**. Tussen 31,6% en 40,2% van de werknemers zegt bovendien dat deze informatie nooit wordt meegedeeld.

Figuur 29: Hoe vaak deelt uw onderneming de volgende informatie mee over de opleiding? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De focusgroepen die met de huishoudhulpen werden georganiseerd, bevestigden dat de communicatie vooral gaat over de **praktische aspecten**, namelijk de datum, het uur en de plaats van de opleiding. Soms wordt aan de huishoudhulpen de reisweg naar een opleiding uitgelegd. De huishoudhulpen geven echter in veel gevallen aan dat ze niet weten wat het **onderwerp is van de opleiding** waarnaar ze gaan, zeker niet wanneer ze intern gegeven worden. Dit wordt goed geïllustreerd door onderstaande reacties.

“Men zegt mij op welk moment en op welke plaats ik een opleiding moet gaan volgen, maar ik weet niet welke, dat ontdek ik op het moment van de opleiding zelf.”

“We worden naar een opleiding gestuurd zonder dat we weten wat we gaan volgen, we weten dat alleen als we ernaar vragen.”

Erg weinig huishoudhulpen geven aan dat hun onderneming **het belang van de opleiding en de redenen** om er naartoe te gaan, uitlegt.

Wat het **communicatiekanaal** betreft, worden huishoudhulpen doorgaans enige tijd op voorhand via sms, e-mail of telefoon geïnformeerd over de organisatie van de opleiding. Sommige ondernemingen hangen ook informatie over de opleiding op in de lokalen van de onderneming, delen deze mee bij de overhandiging van de cheques, in de nieuwsbrief van de onderneming of bij de loonfiche.

Wat de communicatie naar de klant over de afwezigheid van de huishoudhulp wegens opleiding betreft, verschillen de praktijken van onderneming tot onderneming

Zoals we weten is het dienstenchequesysteem trilateraal en betreft het dus de klant als essentiële stakeholder. Bij opleidingen moet dus ook de klant worden geïnformeerd, minstens om te anticiperen op de afwezigheid van zijn huishoudhulp of op vervanging.

Volgens de huishoudhulpen die we ontmoetten tijdens de focusgroepen verschillen de communicatiepraktijken naar de klant van onderneming tot onderneming. **Sommige ondernemingen zorgen zelf** voor het doorgeven aan de klant van de afwezigheid van de huishoudhulp wegens opleiding via een brief, e-mail of sms, andere ondernemingen **combineren een communicatie van de onderneming en de huishoudhulp** om er zeker van te zijn dat de informatie goed is doorgegeven, zoals hieronder wordt weergegeven.



“De onderneming stuurt een mail naar de klant om hem te verwittigen dat we een opleiding zullen volgen, maar vraagt ons altijd om de klant hieraan te herinneren. ”

In andere ondernemingen wordt er geen communicatie uitgestuurd. Het is de [verantwoordelijkheid van de huishoudhulp](#) om de klant op de hoogte te brengen van zijn afwezigheid, zoals hieronder wordt weergegeven.

“We moeten onze klant zelf informeren dat we afwezig zullen zijn en vragen of ze een vervanging willen. ”

“Wij moeten de klant zelf verwittigen dat we afwezig zullen zijn terwijl de opleiding verplicht is. ”



6 / Interesse en impact van de opleidingen in de dienstenchequesector

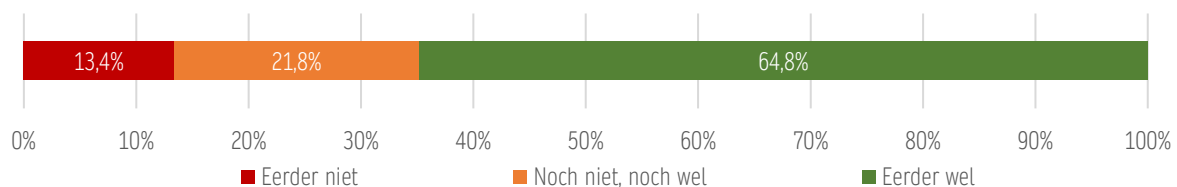
In dit hoofdstuk gaan we in op de interesse van de huishoudhulpen om een opleiding te volgen en de impact van de opleidingen in de dienstenchequesector, volgens de huishoudhulpen en de ondernemingen.

6.1. Interesse van de huishoudhulpen om een opleiding te volgen

De meerderheid van de huishoudhulpen nemen graag deel aan de aangeboden opleidingen

Zoals we hieronder kunnen zien, geeft twee derde van de opgeleide huishoudhulpen (64,8%) aan graag deel te nemen aan de opleidingen die hun onderneming aanbiedt. Eén op de acht opgeleide werknemers (13,4%) geeft echter aan deze opleidingen niet te waarderen.

Figuur 30: Neemt u graag deel aan de opleidingen die uw dienstencheque-onderneming aanbiedt? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Onderstaande tabel geeft de kenmerken van de werknemers weer die aangeven dat ze de opleidingen graag volgen. De werknemers die aangeven dat ze graag deelnemen aan de opleidingen zijn meestal werknemers jonger dan 30 jaar (73,3%), met minder dan 5 jaar ervaring in het systeem (71,1%), met een andere moedertaal dan het Frans of het Nederlands (72,6%), die in het Brussels Gewest (81,1%) of in Wallonië (65%) wonen en in een non-profitonderneming werken (70,3%).

Tabel 2: Percentage opgeleide huishoudhulpen dat graag deelneemt aan een opleiding

Profielkenmerken	% van degenen die 'eerder graag' deelnamen	
Leeftijd	< 30 jaar	73,3%
	30 - 39 jaar	64,6%
	40 - 49 jaar	64,5%
	> 50 jaar	63,1%
Aancienniteit in het systeem	Minder dan 5 jaar	71,1%
	Tussen 5 en 10 jaar	62,5%
	> 10 jaar	62,1%
Moedertaal	Nederlands of Frans	61,7%
	Andere	72,6%
Gewest	Brussel	81,1%
	Vlaanderen	62,6%
	Wallonië	65,0%
Type onderneming	Non-profit	70,3%
	Profit	61,9%
Totaal	64,8%	

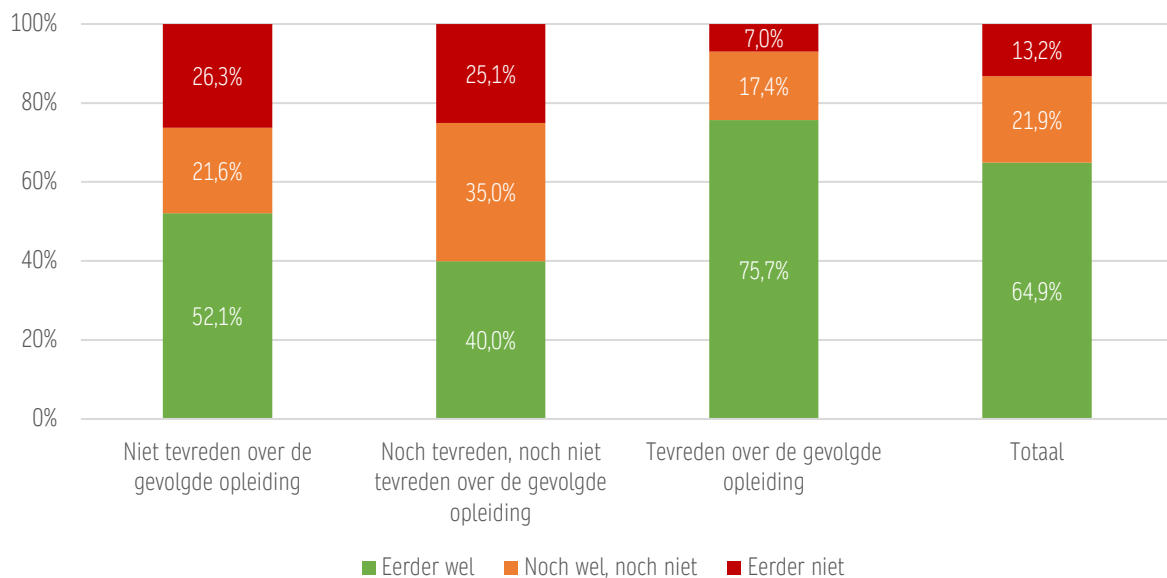
Kleurcode: groen wanneer het % huishoudhulpen dat graag een opleiding volgt beduidend hoger ligt dan het gemiddelde

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Andere huishoudhulpen zijn kritischer over het belang van het volgen van een opleiding, maar vooral door slechte ervaringen in verband met de kwaliteit van de gevolgde opleidingen

13% van de opgeleide huishoudhulpen zegt niet graag een opleiding te volgen. Interessant is wel dat dit **gebrek aan interesse in opleidingen** meestal te maken heeft met slechte opleidingservaringen in het verleden. In onderstaande figuur leggen we de link tussen de appreciatiegraad van de opgeleide huishoudhulpen om deel te nemen aan de opleidingen afhankelijk van de tevredenheid over de gevolgde opleidingen. We zien op deze figuur dat wanneer de huishoudhulpen ontevreden zijn over een opleiding die in het verleden gevolgd werd, 26,3% van hen zegt niet graag een opleiding te volgen. Wanneer de huishoudhulpen daarentegen tevreden zijn over de vorige opleidingen, verklaart slechts 7% van de huishoudhulpen dat ze niet graag opleidingen volgen.

Figuur 31: Appreciatiegraad van de opgeleide huishoudhulpen om deel te nemen aan de opleidingen afhankelijk van de tevredenheid over de gevolgde opleidingen – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Het verband tussen het gebrek aan interesse van huishoudhulpen voor een opleiding en de slechte ervaringen in het verleden met de kwaliteit van de gevolgde opleidingen werd ook vermeld in de focusgroepen met huishoudhulpen en wordt geïllustreerd in onderstaande reacties.

“Ik heb geen interesse in de aangeboden opleidingen, ik ga alleen maar omdat het verplicht is en om geen loon te verliezen.”

“Ik verveel me, ik ga er naar toe om koffie te drinken en met collega’s te praten, ik leer niets. Sommige collega’s slapen tijdens de opleiding.”

“Ik volg graag opleidingen, maar de kwaliteit van de aangeboden opleidingen laat te wensen over.”

“Ik ben teleurgesteld, heb te veel slechte opleidingen gevolgd waar ik niets heb geleerd.”



6.2. Impact van de opleidingen in de dienstenchequesector

Opleidingen die toelaten om nieuwe dingen te leren en collega's te ontmoeten ... maar die de kans om te evolueren naar een ander beroep of een andere sector niet vergroten.

In lijn met de trend van de enquête gaven de meeste huishoudhulpen in de focusgroepen aan **graag opleidingen te volgen**. Over het algemeen geven ze aan deze opleidingen te waarderen, want zo kunnen ze **hun collega's zien en met hen van gedachten wisselen**, zoals aangegeven in deze reacties:

"Ik hou van de opleidingen, als er meer waren, zou ik ze allemaal volgen! Bovendien ontmoet je collega's terwijl je je collega's normaal gesproken niet eens tegenkomt. "

"Je ziet collega's, je kunt elkaar leren kennen en van gedachten wisselen. "

Zoals de bedoeling van een opleiding ook is, zijn de huishoudhulpen bovendien van mening dat deze opleidingen het mogelijk maken om **nieuwe dingen te leren, het werk te verbeteren** en dit vooral door de praktijken te delen onder collega's:

"We leren altijd iets bij of frissen onze kennis op. "

"Ik kom graag te weten hoe anderen het doen, zo kan ik mijn werk verbeteren."

"Wat het vak ook is, ik vind het heel belangrijk om te kunnen blijven bijleren. Als huishoudhulp kan ik alleen bogen op mijn 30 jaar ervaring in het onderhouden van mijn huis. Ik besepte al snel dat dit niet genoeg is, want het werk is niet hetzelfde. "

De huishoudhulpen zijn ook van mening dat ze dankzij deze opleidingen **hun technieken up-to-date houden**, zoals hieronder wordt weergegeven:

"De werkwijze verandert voortdurend, het is belangrijk om up-to-date te blijven met de nieuwe technieken. "

Tot slot zijn opleidingen een manier om de werkroutine te doorbreken, **'uit de dagelijkse sleur te komen'**, en om ook eens een rustigere dag te hebben, met behoud van loon. Onderstaande reacties illustreren deze voordelen.

"De opleidingen brengen wat afwisseling en het is rustiger dan poetsen. "

"Het is tijd voor onszelf. "

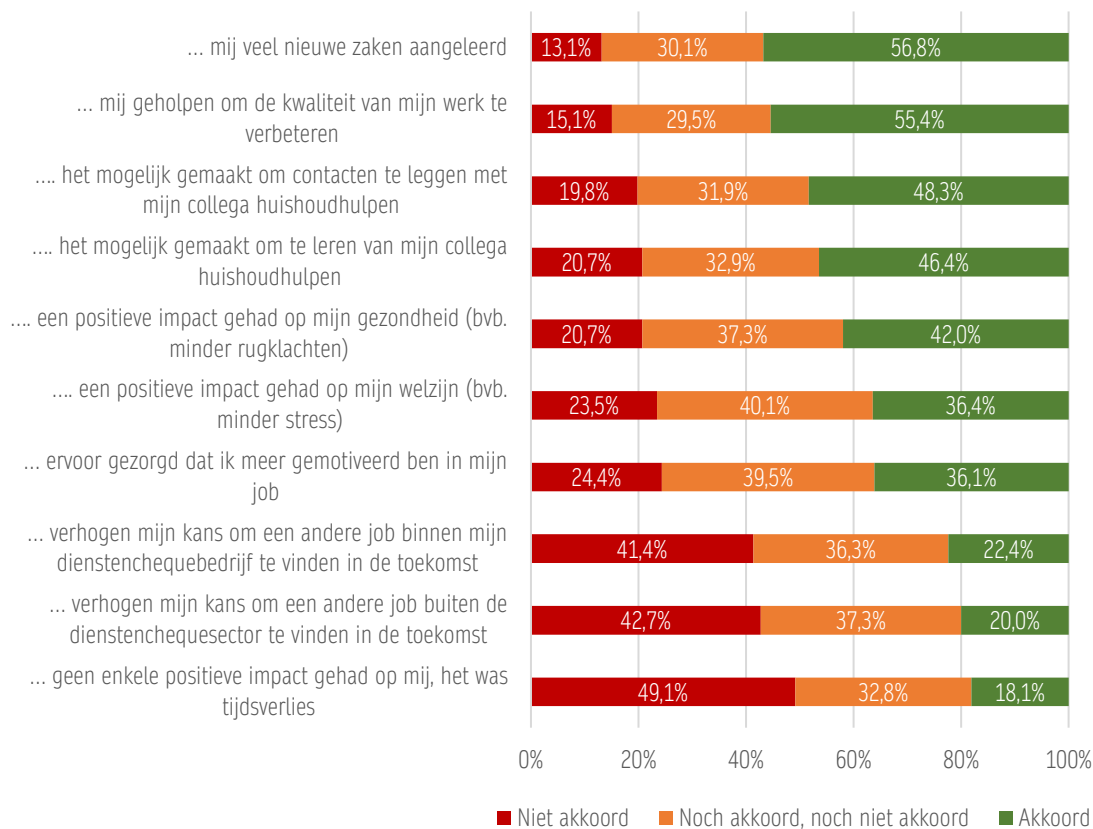
"Het zijn betaalde uren. "

Hoewel de focusgroepen de voordelen van de opleidingen belichten, toont de enquête aan dat de meningen genuanceerder zijn over de impact van de opleidingen. Slechts ongeveer één op de twee werknemers meent dat de opleidingen hen veel hebben bijgebracht (56,8%), hen helpen om de kwaliteit van hun werk te verbeteren (55,4%), hen in staat stellen om contacten te leggen met hun collega's (48,3%) of te leren van hun collega's (46,4%). Ongeveer 40% van de werknemers vindt dat de opleidingen een positieve impact hebben op de gezondheid (42%), het welzijn (36,4%) of de motivatie op het werk (36,1%).

Tot slot denkt de meerderheid van de werknemers niet dat de opleidingen **de kans vergroten om een andere job te vinden in de onderneming** (41,4%) of **in een andere sector** (42,7%). Ongeveer één op de vijf werknemers (18,1%) vindt dat **opleidingen tijdverlies zijn**, wat aantoont dat de meningen uiteenlopen, maar niet overwegend negatief zijn.



Figuur 32: Impact van de opleidingen op basis van de enquête bij werknemers (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) - De opleidingen die ik kreeg in mijn job als huishoudhulp...



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

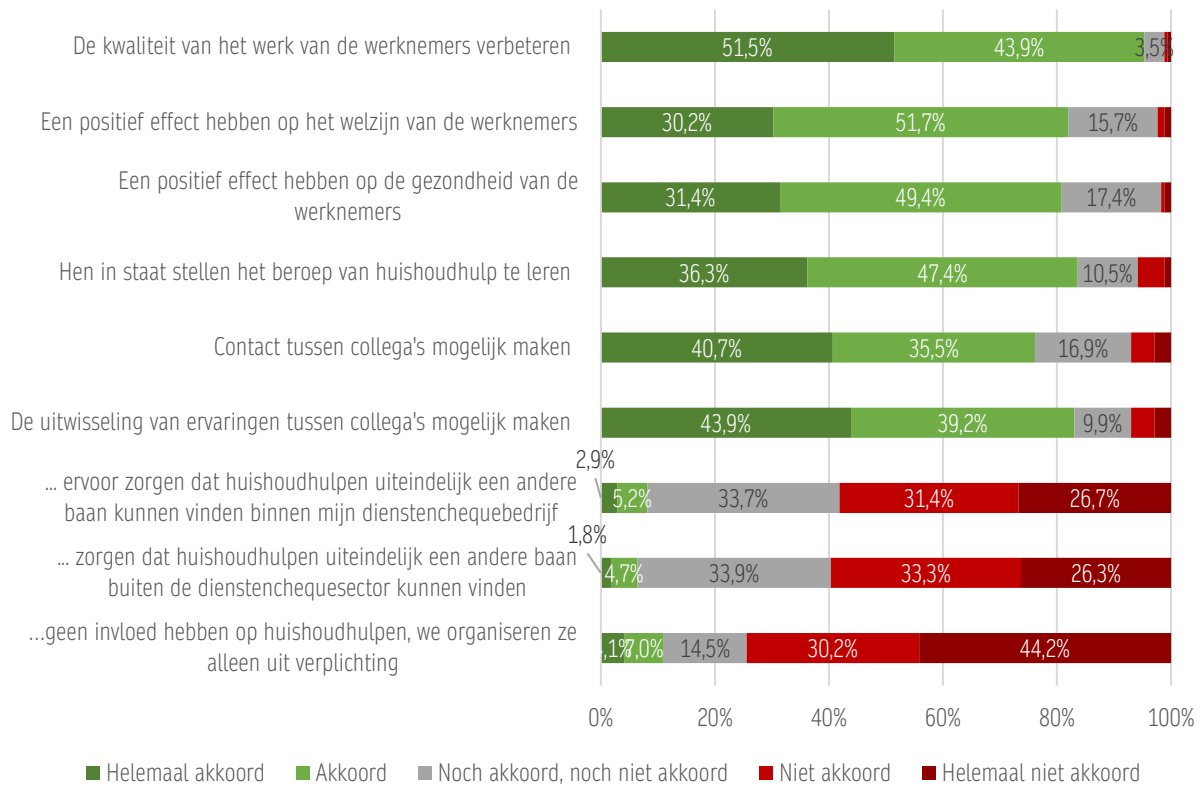
De ondernemingen zijn ook overtuigd van de positieve impact van de opleidingen voor hun huishoudhulpen ... maar stellen ook de impact van de opleidingen op de mogelijkheden tot uitstap uit het systeem in twijfel

De ondernemingen lijken dan weer meer positieve impact te zien van de opleidingen die hun werknemers volgen. De grote meerderheid van de ondernemingen is immers van mening dat de opleidingen het mogelijk maken om de kwaliteit van het werk van de werknemers te verbeteren (95,3%), het beroep van huishoudhulp aan te leren (83,6%), ervaringen te delen met collega's (83%) en dat ze een positieve impact hebben op het welzijn van de werknemers (82%) en hun gezondheid (80,8%). Op sociaal vlak denkt driekwart van de ondernemingen dat de opleidingen contacten tussen collega's mogelijk maken (76,2%).

In tegenstelling tot wat de werknemers zeggen, denken de meeste ondernemingen echter niet dat de opleidingen de werknemers in staat stellen om een andere job te vinden binnen de onderneming (58,1%) of buiten de dienstenchequesector (59,6%).



Figuur 33: Impact van de opleidingen op basis van de enquête van de ondernemingen - *De opleidingen die wij aanbieden aan onze dienstenchequewerknemers*



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen



7 / Tevredenheid over de opleidingen in de sector

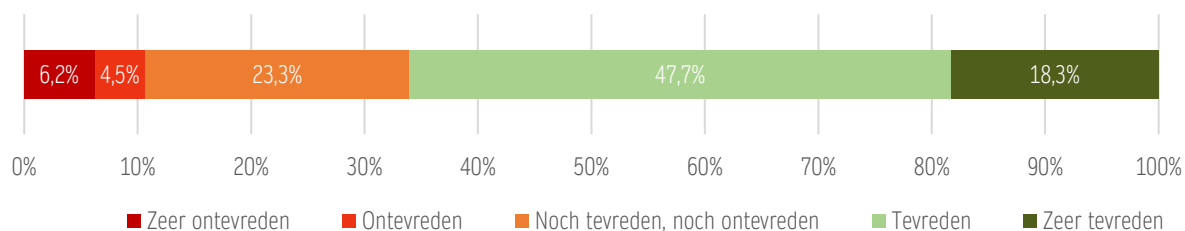
In dit hoofdstuk gaan we in op de [tevredeheid over de opleidingen in de dienstenchequesector](#). In het bijzonder buigen we ons over de algemene tevredenheid van de huishoudhulpen over de gevolgde opleidingen, hun tevredenheid over verschillende aspecten van de opleiding en de tevredenheid van de huishoudhulpen en de ondernemingen over de online opleidingen.

7.1. Algemene tevredenheid over de gevolgde opleidingen

Het merendeel van de huishoudhulpen die een opleiding hebben gevolgd, is er (zeer) tevreden over (66%)

Zoals we kunnen zien in onderstaande figuur geeft het merendeel van de huishoudhulpen aan tevreden (47,7%) tot zeer tevreden (18,3%) te zijn over de opleidingen die ze volgen. Eén op de vier is noch tevreden, noch ontevreden en ongeveer één op de tien huishoudhulpen is er (zeer) ontevreden over.

Figuur 34: Hoe tevreden bent u over de opleidingen die u als huishoudhulp hebt gevolgd? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Onder diegenen die verklaren (zeer) tevreden te zijn, kunnen we vaststellen dat dit in het algemeen meer voorvalt bij diegenen die jonger zijn dan 30 jaar, minder dan vijf jaar of meer dan tien jaar anciënniteit hebben, een andere moedertaal hebben dan het Frans of het Nederlands, in het Brussels Gewest wonen en werken in een non-profitorganisatie.

Tabel3: Percentage huishoudhulpen dat tevreden is over hun opleiding – enquête werknemers

Kenmerken		% tevredenheid
Leeftijd	< 30 jaar	67,3%
	30 - 39 jaar	61,9%
	40 - 49 jaar	64,9%
	> 50 jaar	69,1%
Anciënniteit in het systeem	Minder dan 5 jaar	67,8%
	Tussen 5 en 10 jaar	61,6%
	> 10 jaar	66,9%
Moedertaal	Nederlands of Frans	63,8%
	Andere	71,5%
Gewest	Brussel	77,1%
	Vlaanderen	66,2%
	Wallonië	62,3%
Type onderneming	Non-profit	75,6%
	Profit	61,1%
Totaal		66%

Kleurcode: groen wanneer het % huishoudhulpen dat tevreden is over de opleiding beduidend hoger is dan het gemiddelde</8731>

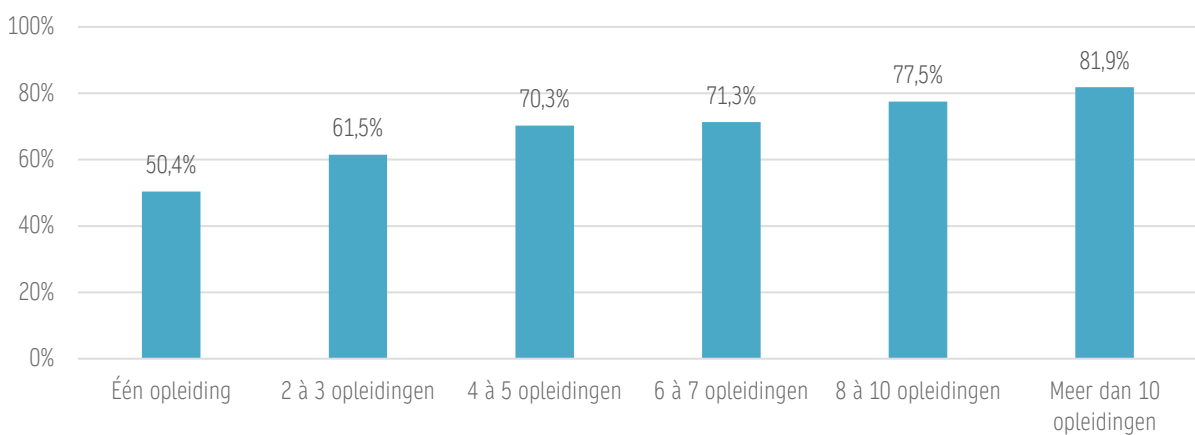
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De tevredenheid over de opleiding neemt lineair toe met het aantal gevolgde opleidingen

Een ander interessant gegeven is dat de tevredenheid over de opleidingen kennelijk groter is wanneer het aantal gevolgde opleidingen toeneemt. Zoals we hieronder kunnen zien, is slechts 50,4% van de personen die slechts één opleiding volgen tevreden. Wanneer er meer dan tien opleidingen worden gevolgd, stijgt dit tevredenheidspercentage tot 81,9%.

Dit kan eventueel verklaard worden door de diversiteit van de inhoud van opleidingen. Het is immers waarschijnlijk dat hoe meer opleidingen een huishoudhulp volgt, hoe meer ze te maken krijgt met uiteenlopende inhoud die verder gaat dan technische opleidingen. Deze opleidingen kunnen betrekking hebben op persoonlijke ontwikkeling, welzijn, voeding of andere onderwerpen en zijn misschien meer 'innovatief' en dus een bron van tevredenheid.

Figuur 35: Tevredenheidspercentage afhankelijk van het aantal gevolgde opleidingen – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

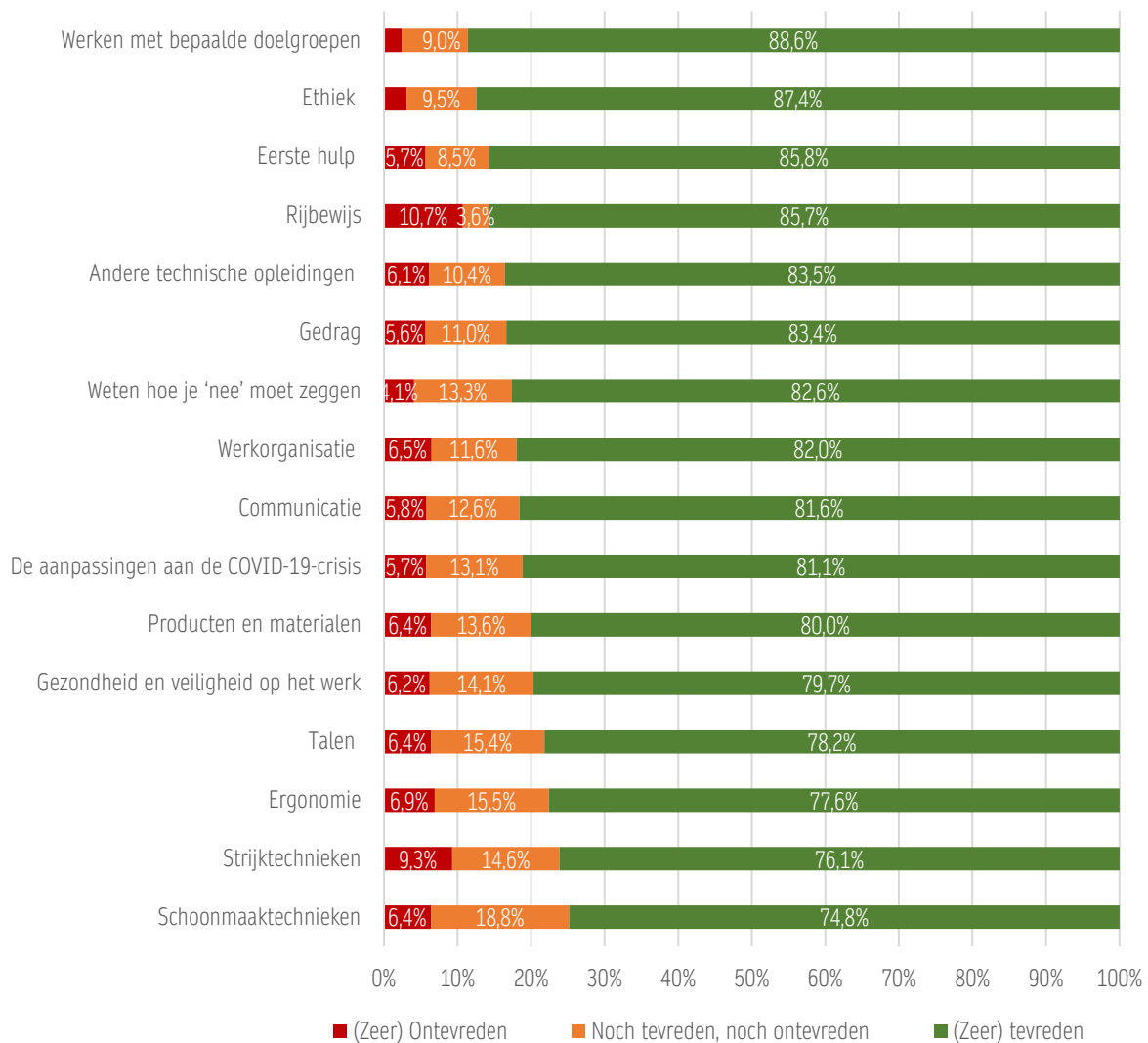


Minder 'klassieke' opleidingen zorgen voor meer tevredenheid

De hierboven gegeven verklaring lijkt, minstens gedeeltelijk, aannemelijk als we kijken naar onderstaande figuur. Daar kunnen we immers zien welke opleidingen huishoudhulpen meer voldoening geven. Zoals aangetoond, gaan de opleidingen waarover men het meest tevreden is over **werken met de doelgroepen** (88,6%), **ethiek** (87,4%), **EHBO** (85,8%) en **rijbewijs** (85,7%).

De opleidingen waarover men het minst tevreden is, zijn de meer 'klassieke' opleidingen, namelijk die over **schoonmaaktechnieken** (74,8%), **strijktechnieken** (76,1%) of **ergonomie** (77,6%).

Figuur 36: Tevredenheidsniveau per gevolgde opleiding (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De *focusgroepen* bevestigen deze interesse voor opleidingen die eerder gericht zijn op de 'soft skills', waarvoor huishoudhulpen doorgaans aangeven meer bij te leren dan bij de meer technische opleidingen. Dit wordt goed geïllustreerd door onderstaande reacties.

“Opleidingen die verband houden met het gedrag tegenover de klanten zijn het interessantst, opleidingen waar je het meest leert.”



“De opleiding 'zelfvertrouwen' was heel nuttig, de opleider was een psycholoog, hij hielp ons en gaf heel wat denksporen.”

“De opleiding 'hoe nee zeggen' was een van de beste.”

Dit neemt echter niet weg dat de meer klassieke technische opleidingen noodzakelijk zijn, want voor de nieuwe huishoudhulpen zijn die even belangrijk:

“Mijn opleiding hielp me mijn werk te verbeteren, ik kon na mijn opleiding veel sneller poetsen.”

Deze technische opleidingen lijken echter minder bevredigend voor meer ervaren huishoudhulpen.

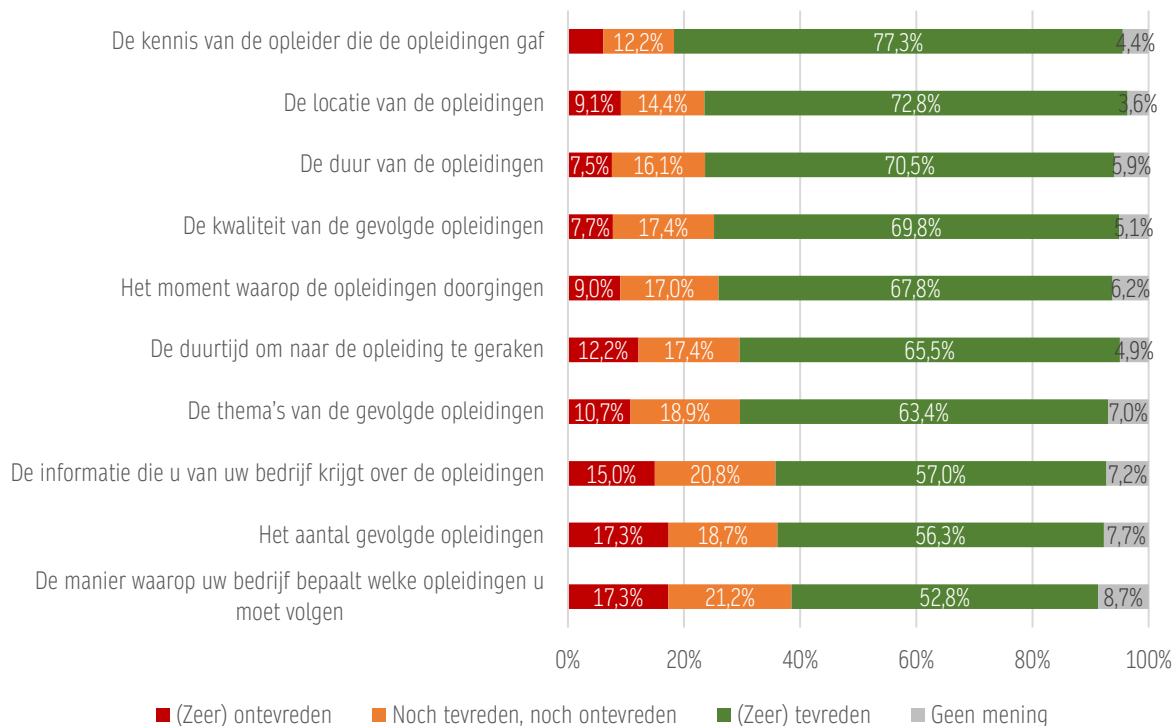
7.2. Tevredenheid over verschillende aspecten van de opleiding

Huishoudhulpen zijn relatief het meest tevreden over de kennis van de opleider, de plaats van de opleiding en de kwaliteit van de opleiding en het minst tevreden over de wijze waarop de onderneming beslist welke opleiding gevolgd moet worden, het aantal opleidingen en de ontvangen informatie over de opleiding

Het is interessant om te kijken naar de aspecten van de opleiding die meer voldoening creëren. Zoals we hieronder kunnen zien, is 'de kennis van de opleider' de parameter van de opleiding die de meeste voldoening geeft (77,3%). Ook de plaats van de opleidingen en de kwaliteit van de opleiding zijn bepalende parameters voor de tevredenheid.

Waar huishoudhulpen daarentegen het minst tevreden over zijn, is de manier waarop de onderneming beslist over de te volgen opleidingen (52,8%), het aantal gevolgde opleidingen (56,3%) en de informatie die ze ontvangen van hun onderneming (57%). Dit werd bevestigd tijdens de focusgroepen waar deze aspecten inderdaad uitgebreid door de huishoudhulpen besproken werden (zie ook hoofdstuk 4).

Figuur 37: Tevredenheid over de verschillende aspecten van de opleiding (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

In de volgende onderdelen bekijken we het verband tussen de tevredenheid over de aspecten van de opleiding die in de bovenstaande figuur zijn weergegeven en de opleidingspraktijken die daadwerkelijk plaatsvinden, om zo vast te stellen **welke praktijken door de huishoudhulpen het meest worden gewaardeerd**.

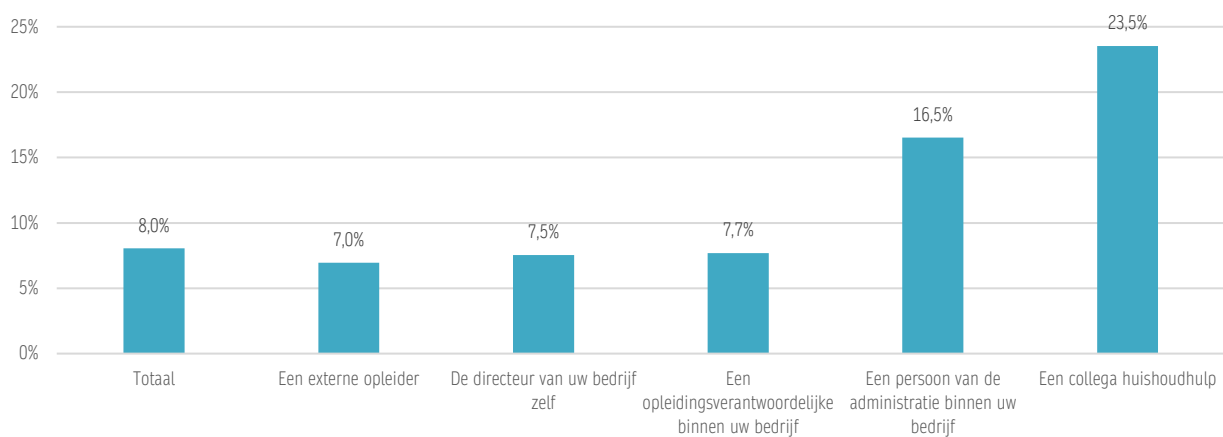
De ontevredenheid stijgt wanneer de opleiding gegeven wordt door een kaderlid of collega-huishoudhulp

Hoewel de kennis van de opleider voor de huishoudhulpen het element is dat het meest tevredenheid opwekt, kunnen we daarnaast vaststellen dat de ontevredenheid varieert naargelang het **type opleider**.

Wanneer de opleiding wordt gegeven door een externe opleider verklaart slechts 7% van de werknemers ontevreden te zijn (terwijl het percentage ontevredenheid over het type opleider gemiddeld 8% bedraagt). Wanneer de opleiding echter wordt gegeven door een lid van het kaderpersoneel, stijgt dit ontevredenheidspercentage tot 16,5%. Nog opmerkelijker is dat, wanneer de opleiding wordt gegeven door een collega-huishoudhulp, dit percentage stijgt tot 23,5%.

Het is echter interessant om te zien dat, wanneer de opleiding wordt gegeven door een directielid of een interne opleidingsverantwoordelijke, het ontevredenheidspercentage rond de 7% blijft.

Figuur 38: Percentage ontevredenheid over de kwaliteit van de opleiding afhankelijk van het type opleider – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De *focusgroepen* bevestigen dat de huishoudhulpen kritischer zijn wanneer de opleidingen intern worden gegeven, zonder onderscheid te maken tussen het type opleider, zoals we hieronder kunnen lezen.

"De ondernemingen doen de opleidingen liever intern omdat ze dan de kantoorbedienden als opleider inschakelen, maar de kwaliteit is er dan ook naar."

"Vroeger waren mijn opleidingen extern, nu zijn ze allemaal intern en is het tijdverlies."

"Mensen vinden met meer capaciteit en knowhow! Dat is heel belangrijk, anders is het heel vervelend om hier te zitten en naar iemand te luisteren die ons probeert te leren wat hij of zij zelf niet kan!"

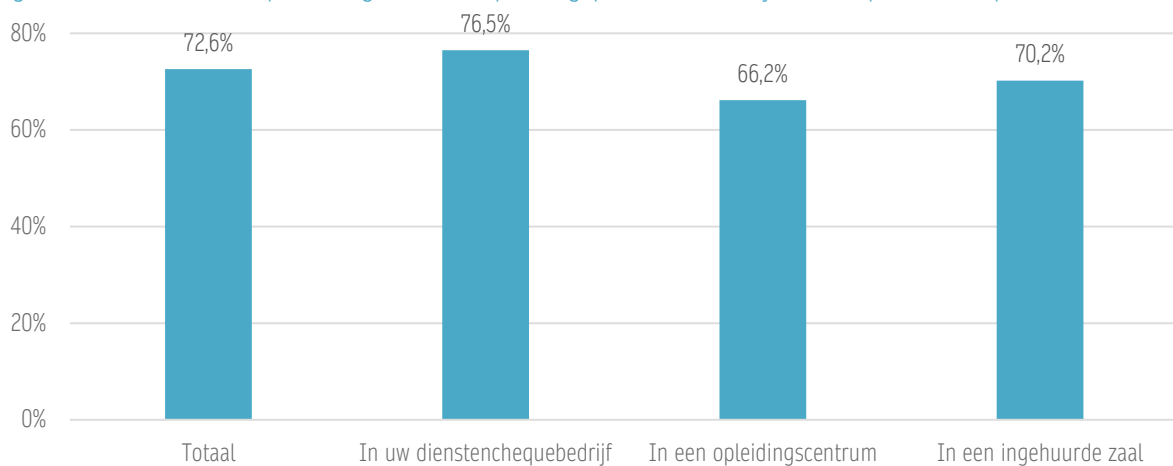


De huishoudhulpen geven de voorkeur aan opleidingen die in hun onderneming worden gegeven, ongetwijfeld uit vertrouwen en gemakkelijke bereikbaarheid

Wat de plaats van de opleiding betreft, lijkt de tevredenheid iets hoger te liggen wanneer de opleiding plaatsvindt in de dienstencheque-onderneming en iets minder wanneer ze plaatsvindt in een opleidingscentrum.

Als de onderneming een minder neutrale plaats is dan een andere plaats daarbuiten, is het echter mogelijk dat de huishoudhulpen er meer tevreden over zijn omdat ze de plaats kennen, weten waar ze kunnen parkeren bij verplaatsingen met de wagen of van de gelegenheid gebruik kunnen maken om bijvoorbeeld het administratief personeel te ontmoeten. Bovendien is hun reistijd meestal ook korter wanneer de opleiding in de onderneming plaatsvindt dan in een opleidingscentrum, wat ook hun grotere tevredenheid verklaart wanneer de opleiding in de onderneming plaatsvindt.

Figuur 39: Tevredenheidspercentage over de opleidingsplaats afhankelijk van de plaats – Enquête werknemers

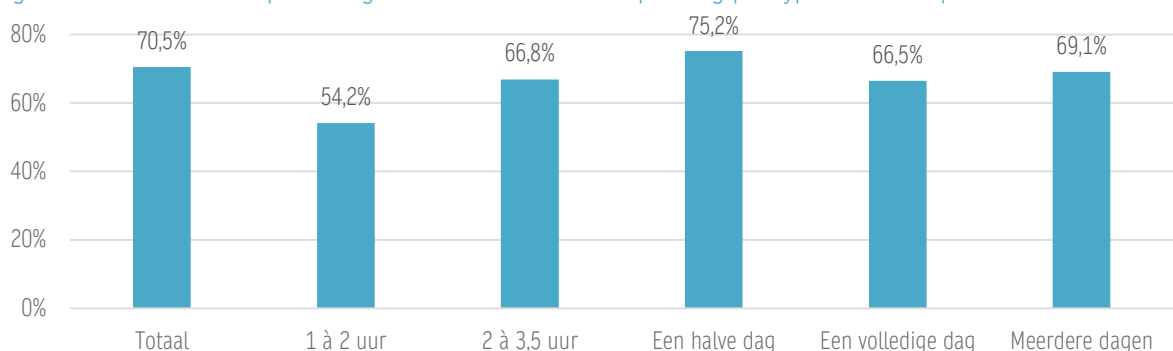


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Opleidingen van een halve dag stellen de werknemers het meest tevreden

Wat de duur van de opleidingen betreft, zien we dat huishoudhulpen de voorkeur geven aan opleidingen van een halve dag (75,2% voor een gemiddelde tevredenheid over de opleidingsduur van 70,5%).

Figuur 40: Tevredenheidspercentage i.v.m. de duur van de opleiding per type duur – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Dit komt wellicht doordat de opleiding niet te lang duurt. Hieronder wordt er o.a. op gewezen dat opleidingen van een dag te lang kunnen zijn:

“Ik heb 9 uur opleiding gevolgd (EHBO), dat was veel te lang.”



“Ik hou er niet van als de opleidingen te lang zijn, ik kan niet zo lang blijven zitten.”

Daarentegen vindt men opleidingen van 1 tot 2 uur het minst prettig (slechts 54,2% is tevreden). Een duur van 1 tot 2 uur is mogelijk te kort om huishoudhulpen echt ten volle te laten genieten van de inhoud van de opleiding, maar ook van de mogelijkheid om met collega's te praten. Dit wordt o.a. geïllustreerd door onderstaande reacties:

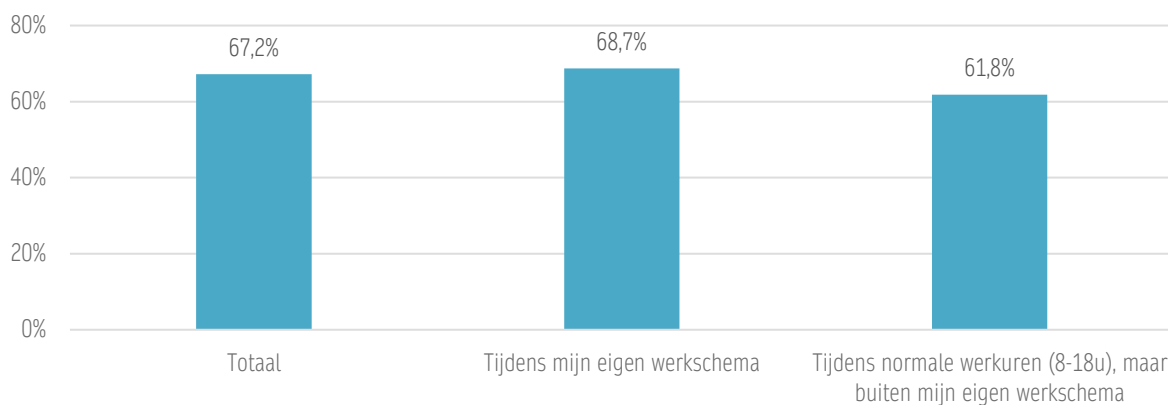
“We praten veel tijdens de opleiding, dus als die te kort is, hebben we niet de tijd om alles te zien.”

“Te kort, je hebt nauwelijks tijd om erin te duiken (zeker als het een opleiding is die ons interesseert), of het is al voorbij.”

De huishoudhulpen geven de voorkeur aan opleidingen die plaatsvinden tijdens hun eigen werkuren

Wat het **uurrooster** betreft, geven de huishoudhulpen aan dat ze de opleidingen het minst (61,8%) graag volgen wanneer ze overdag plaatsvinden maar buiten hun werkrooster, terwijl ze de opleidingen die plaatsvinden tijdens hun eigen werkrooster het meest waarderen (68,7%).

Figuur 41: Tevredenheidspercentage t.o.v. het uurrooster van de opleiding per type uurrooster – Enquête werknemers



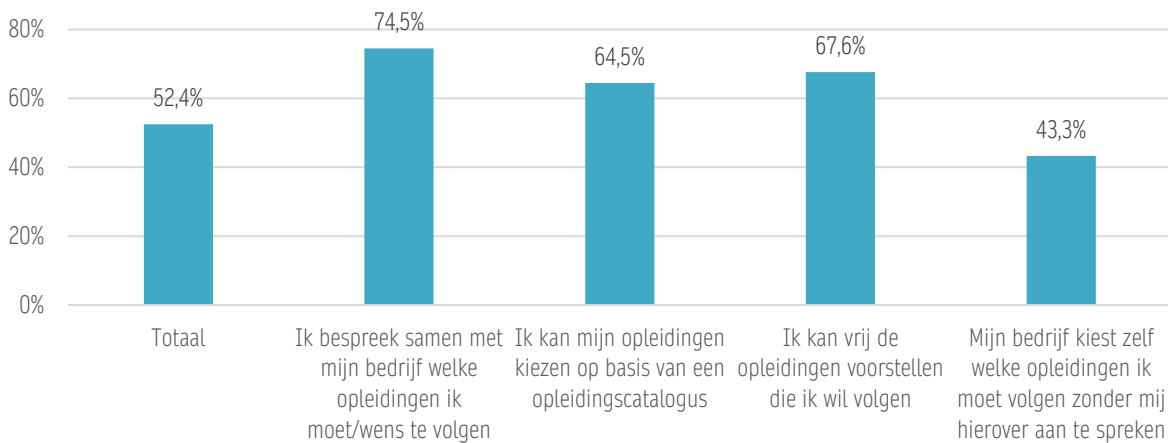
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De huishoudhulpen stellen het bijzonder op prijs dat de keuze van de opleiding wordt gemaakt in overleg met de onderneming

Zoals we hierboven hebben gezien, verschillen de voorwaarden voor de **keuze van de opleidingen** van onderneming tot onderneming. Sommige ondernemingen laten werknemers volledig vrij om opleidingen te kiezen, andere kiezen volledig voor hen. Ten slotte stellen nog andere ondernemingen een bespreking voor over de behoeften van de werknemer. Zoals we hieronder kunnen zien, zijn de werknemers vooral meer tevreden wanneer de keuze van de opleidingen gebeurt na een **bespreking met de onderneming** (74,5%). Ook zijn ze meer dan gemiddeld tevreden als ze zelf in een catalogus (64,5%) of zelfs buiten een catalogus (67,6%) kunnen kiezen. Het is dus interessant om vast te stellen dat een volledig vrije keuze niet voor meer tevredenheid zorgt bij een werknemer. Het is immers waarschijnlijk dat het overleg met de onderneming ervoor zorgt dat de werknemer de toestemming van zijn werkgever kan krijgen om minder 'klassieke' opleidingen te volgen, maar dat de werknemer dan ook advies krijgt van zijn werkgever.



Figuur 42: Tevredenheidspercentage t.o.v. de keuze van opleidingen afhankelijk van de praktijken bij de keuze van opleidingen – Enquête werknemers

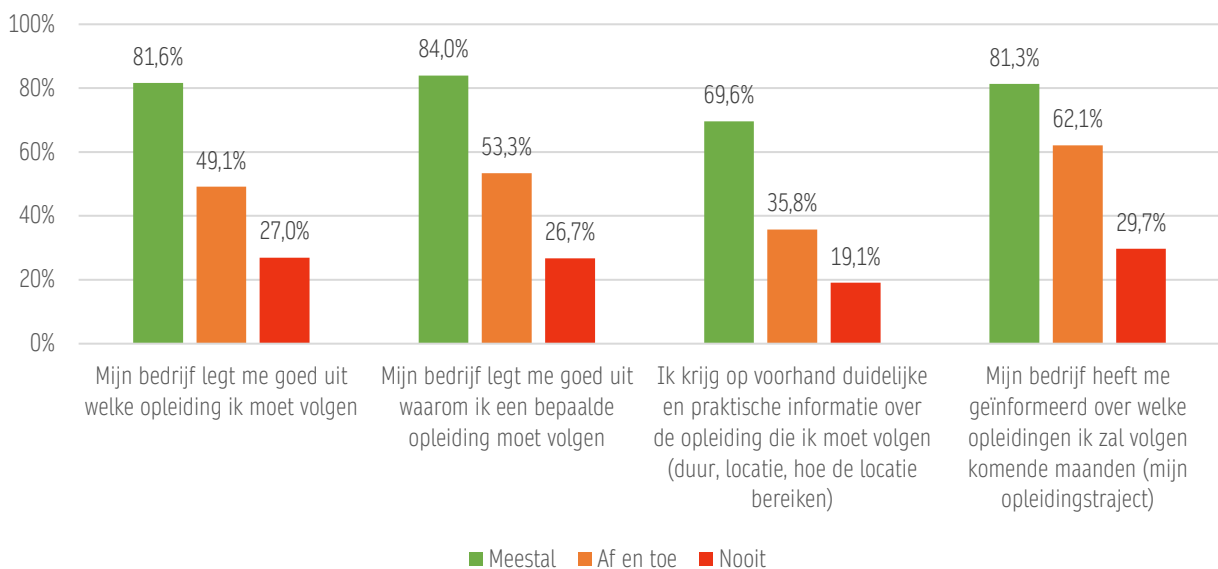


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De werknemers die regelmatig geïnformeerd worden over hun opleidingen zijn meer tevreden

Zoals we weten, wordt bepaalde informatie systematischer dan andere doorgegeven aan de werknemers. Zoals we zien in de onderstaande grafiek varieert de tevredenheid van de werknemers echter sterk naargelang ze de informatie vaak, occasioneel of nooit ontvangen. De werknemers zijn over het algemeen immers meer tevreden als ze vaak informatie krijgen over de volgende items: de te volgen opleiding; de redenen voor de te volgen opleiding; praktische informatie over de opleiding en het opleidingsprogramma voor de komende maanden. Tussen 69,6% en 84% is tevreden wanneer ze deze informatie vaak ontvangen. Wanneer ze deze informatie echter nooit krijgen, schommelt de tevredenheidsgraad tussen 19,1% en 29,7%. Regelmatig geïnformeerd worden over de verschillende opleidingselementen lijkt dus een manier om meer tevredenheid te creëren bij de werknemers.

Figuur 43: Tevredenheidspercentage ten opzichte van de ontvangen informatie over de opleidingen afhankelijk van de frequentie van de ontvangen informatie- Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers



Ook de grootte van de groepen, de inhoud van de opleiding en de mogelijkheid om de lessen in de praktijk te brengen zijn belangrijke elementen van tevredenheid over de opleiding voor huishoudhulpen.

Naast de verschillende opleidingselementen waarvoor naar de tevredenheid werd gevraagd in de enquête, hebben de huishoudhulpen tijdens de *focusgroepen* ook andere opleidingselementen vermeld die hun tevredenheid ter zake konden beïnvloeden. Deze worden hieronder opgesomd:

- ▶ de **grootte van de groepen**: de huishoudhulpen gaven aan dat ze het niet leuk vinden als de groepen te groot zijn, waardoor er geen uitwisseling met de andere deelnemers mogelijk is;

"Je zit met z'n allen in een grote zaal, het is moeilijk om van gedachten te wisselen. We zouden in kleinere groepen moeten zitten. Op de duur is dit soort opleidingen demotiverend."

- ▶ de **inhoud van de opleiding**: de huishoudhulpen gaven aan dat ze het niet waarderen wanneer de opleidingen te theoretisch en niet praktisch genoeg zijn of wanneer ze niet aangepast zijn aan de dagelijkse realiteit van de huishoudhulpen;

"Ik ga graag naar een opleiding, behalve als het te theoretisch is. Ik vind het leuk als er rollenspelen en situatieschetsen zijn. Op die manier leer je het goed."

"Opleidingen Ergonomie waar metselaars te zien zijn, dat is helemaal niet aangepast."

- ▶ de **mogelijkheid om de lessen in de praktijk te brengen**: in lijn met de inhoud van de opleiding vermeldden de huishoudhulpen ook de verschillen tussen wat geleerd wordt tijdens de opleiding en wat mogelijk is op de werkvloer, onder meer door welke producten en materialen de klanten ter beschikking stellen. Daarnaast vermelden ze ook dat het niet altijd mogelijk is om wat ze geleerd hebben in de praktijk toe te passen, bv. ergonomische technieken.

"De opleiding over het gevaar van producten is niet erg nuttig aangezien het de klanten zijn die hun producten kiezen. Het is moeilijk om te zeggen "Nee, dat kan ik niet gebruiken"."

"We horen dat we een bepaalde lengte van steel nodig hebben, maar bij de klant is de steel te lang..."

"Leren hoe je een dweil uitwringt, is heel nuttig, maar in het dagelijks leven lukt het me niet meer om de aangeleerde handelingen toe te passen."

"De opleidingen zijn heel goed, maar tussen uitleggen en doen ligt een groot verschil, we hebben geen gemakkelijk werk, vooral op fysiek vlak."

"In mijn onderneming heb je een ergonoom die meegaat naar de klant met de huishoudhulpen, vooral die met rug-, knie- of tendinitisproblemen of die geopereerd werden, om ervoor te zorgen dat ze de handelingen correct uitvoeren. Het is niet om te controleren, maar echt om te helpen. Dat is echt heel nuttig."



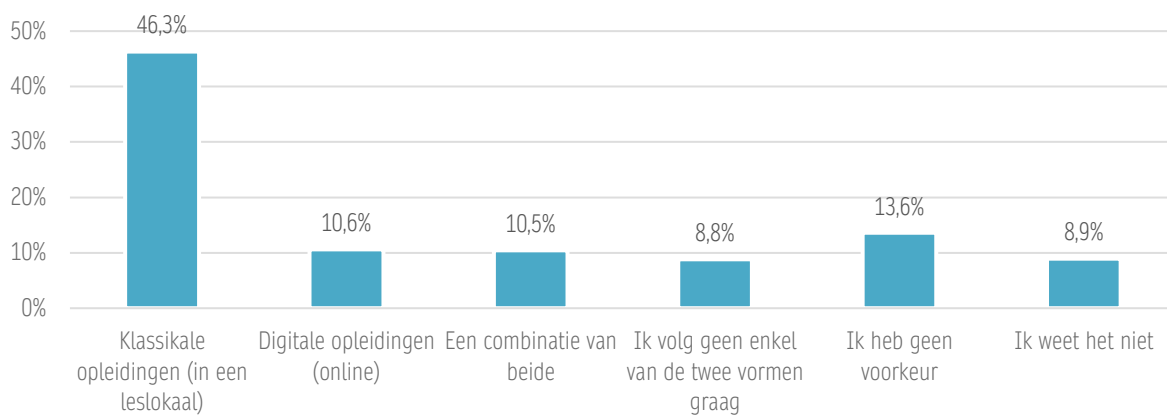
7.3. Tevredenheid over online opleidingen

Bijna de helft van de huishoudhulpen volgt liever een opleiding met fysieke aanwezigheid (in een klaslokaal)

Hoewel de Covid-19-gezondheidscrisis het mogelijk heeft gemaakt om nieuwe werk- en opleidingsopties uit te testen, moeten we vaststellen dat de traditionele manieren nog altijd de voorkeur hebben. 46,3% van de werknemers geeft de voorkeur aan klassieke opleidingen, d.w.z. in een klaslokaal. Toch geeft 10,5% van de werknemers aan graag een combinatie van digitaal en klassikaal te hebben.

Deze vaststelling werd gedeeld door de huishoudhulpen die aanwezig waren op de *focusgroepen*. De weinige huishoudhulpen die al een digitale opleiding hadden gehad, waren vrij kritisch over deze vorm van opleiding.

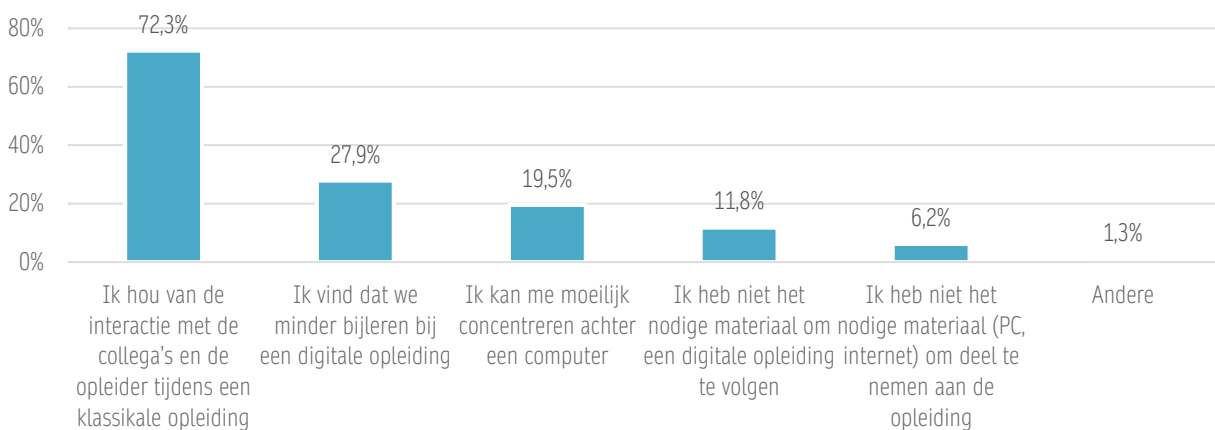
Figuur 44: Welk type opleiding volgt u het liefst? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Zoals vermeld in de *focusgroepen*, bevestigt de enquête dat de reden waarom de werknemers de voorkeur geven aan klassikale opleidingen, de mogelijkheid is om tijdens de opleiding met de collega's te communiceren. Dat is inderdaad ook de reden die door 72,3% van de werknemers werd aangehaald. Daarnaast vindt 27,9% van de werknemers dat ze minder goed leren als de opleiding online plaatsvindt. Bijna één op de vijf werknemers (19,5%) geeft aan dat ze moeite hebben om zich online te concentreren. Tot slot geeft 14,8% van de werknemers ook aan dat ze niet van online opleidingen houden omdat ze niet over het nodige materiaal beschikken om eraan deel te nemen.

Figuur 45: Waarom verkiest u een klassieke opleiding (in een leslokaal)? – Enquête werknemers

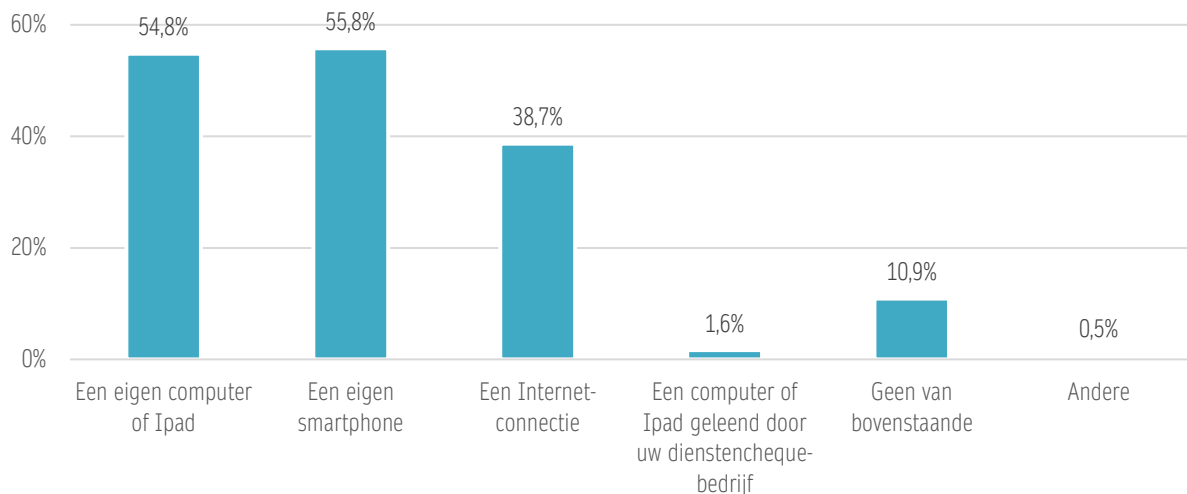


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers



Onderstaande grafiek bevestigt het gebrek aan geschikt materiaal om een online opleiding te volgen. Zoals we kunnen zien, beschikt ongeveer één op de twee werknemers over een smartphone (55,8%) of over een computer of tablet (54,8%) om een opleiding te volgen. Hoewel we al kunnen veronderstellen dat het volgen van de opleiding niet hetzelfde is op een telefoon als op een computer, wordt dit des te moeilijker omdat slechts 38,7% van de werknemers aangeeft een internetverbinding te hebben. Tot slot geeft één op de tien werknemers (10,9%) aan geen uitrusting te hebben om deze online opleidingen te volgen.

Figuur 46: Over welk materiaal beschikt u om thuis een digitale opleiding te kunnen volgen? – Enquête werknemers

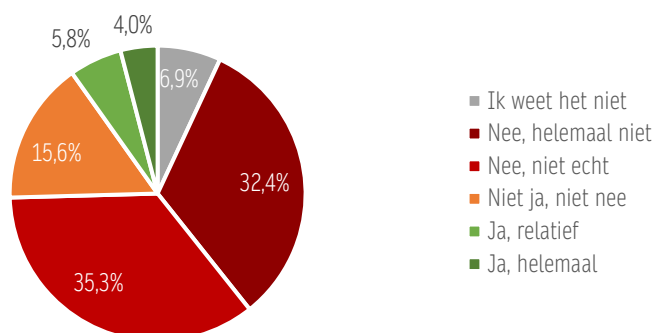


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De meeste ondernemingen vinden online opleidingen ook geen zinvolle leermethode voor dienstenchequewerknemers, voornamelijk omwille van gebrek aan uitrusting en interactie

Werknemers geven de voorkeur aan opleidingen met fysieke aanwezigheid, en we zien dat dit ook het geval is bij de ondernemingen. De meerderheid (67,7%) vindt online opleidingen immers geen zinvolle leermethode voor dienstenchequewerknemers. Minder dan één op de tien ondernemingen (9,8%) vindt online opleidingen zinvol.

Figuur 47: Vindt u online opleidingen een relevante leermethode voor uw dienstenchequewerknemers? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

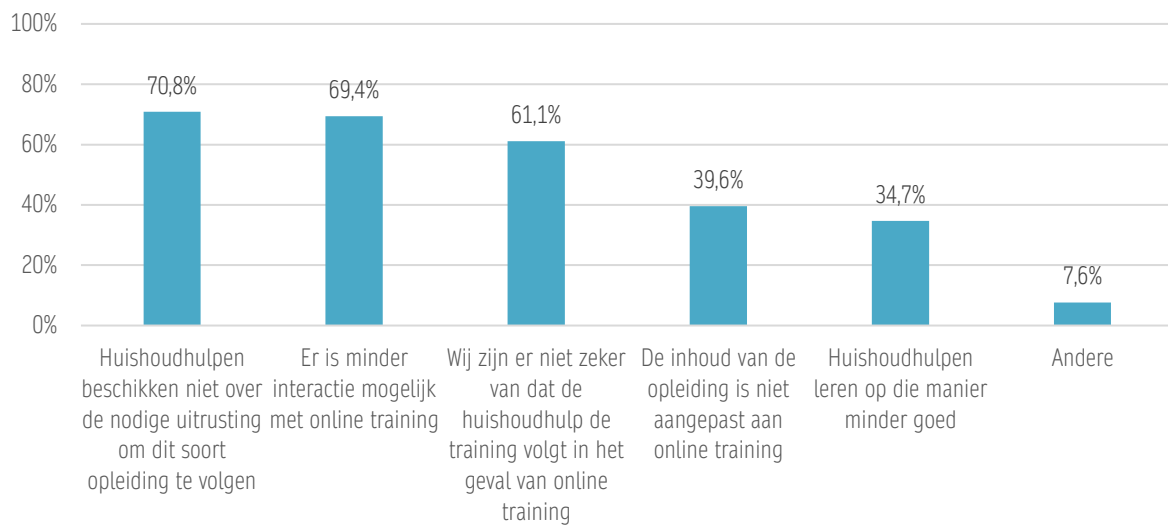


Over het algemeen vindt meer dan één op de twee ondernemingen online opleidingen geen zinvolle leer methode om de volgende redenen:

- ▶ het feit dat de huishoudhulp niet over de nodige uitrusting beschikt om de opleiding te volgen (70,8%);
- ▶ de vermindering van interacties online (69,4%);
- ▶ de vrees dat de huishoudhulp de opleiding niet zal volgen (61,1%).

Bovendien vindt een derde van de ondernemingen de inhoud van de opleidingen niet geschikt om online te volgen (39,6%) of vreest dat men er minder uit leert (34,7%). Tot slot vermeldt 7,6% van de ondernemingen ook andere redenen zoals taalbarrière, technologische problemen, tijdgebrek enz.

Figuur 48: Waarom vindt u online opleidingen geen relevante leer methode voor uw dienstenchequewerknemers? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen



8 / Opleidingsbehoeften in de dienstensector

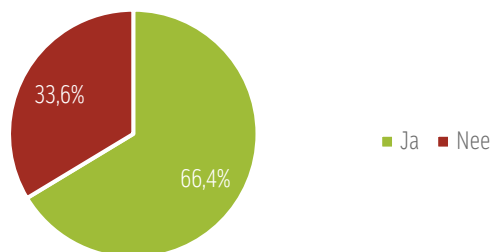
In dit hoofdstuk gaan we in op de [opleidingsbehoeften in de dienstensector](#). Meer in het bijzonder buigen we ons over de bijkomende opleidingsbehoeften van de reeds opgeleide werknemers, de opleidingsbehoeften van de niet-opgeleide werknemers en de behoeften van de ondernemingen.

8.1. Bijkomende opleidingsbehoeften van reeds opgeleide werknemers

Het merendeel van de huishoudhulpen die al een opleiding hebben gekregen, zou graag een bijkomende opleiding volgen (66,4%)

Van de huishoudhulpen die al een opleiding hebben gekregen, zou twee op de drie er nog willen volgen. Eén op de drie geeft echter aan geen bijkomende opleidingen te willen volgen.

Figuur 49: Wenst u bijkomende opleidingen te volgen? (alleen voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Zoals we kunnen zien in onderstaande tabel zijn het vooral huishoudhulpen met een anciënniteit van minder dan 5 jaar (72,3%), die een andere moedertaal hebben dan het Nederlands of het Frans (71%), wonen in Brussel (72,7%) of Wallonië (70,8%), jonger zijn dan 50 jaar (70,2%) en werken in een non-profitonderneming (68,4%) die een bijkomende opleiding willen volgen.

Tabel 4: Percentage huishoudhulpen dat een bijkomende opleiding wenst – enquête werknemers

Profielkenmerken	% huishoudhulpen dat een bijkomende opleiding wenst	
Leeftijd	< 30 jaar	69,4%
	30 - 39 jaar	68,3%
	40 - 49 jaar	70,2%
	> 50 jaar	61,0%
Anciënniteit in het systeem	Minder dan 5 jaar	72,3%
	Tussen 5 en 10 jaar	65,0%
	> 10 jaar	63,3%
Moedertaal	Nederlands of Frans	64,5%
	Andere	71,0%
Gewest	Brussel	72,7%
	Vlaanderen	62,5%
	Wallonië	70,8%
Type onderneming	Non-profit	68,4%
	Profit	65,6%
Totaal		66,4%

Kleurcode: groen wanneer het % huishoudhulpen dat graag een opleiding volgt beduidend hoger ligt dan het gemiddelde </10487>

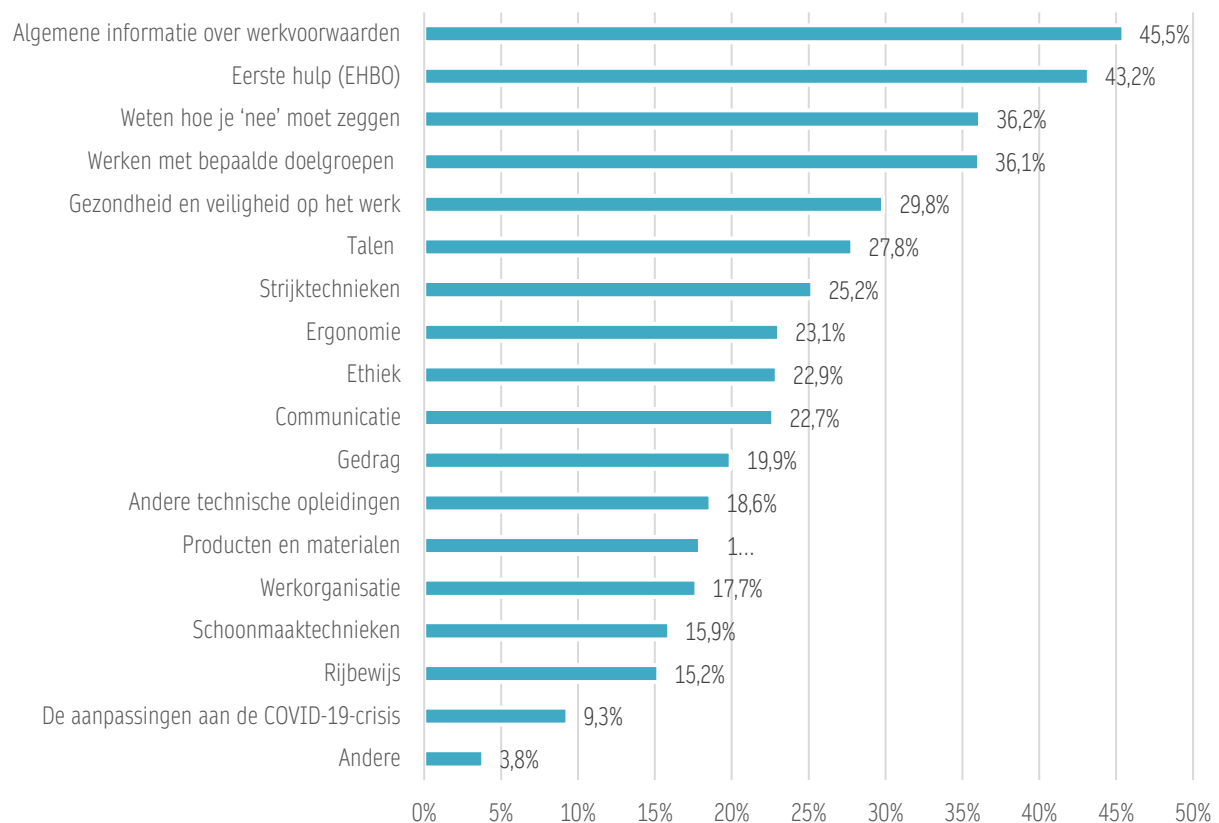
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Reeds opgeleide huishoudhulpen die een bijkomende opleiding wensen te volgen, willen vooral algemene opleidingen over de werkomstandigheden en opleidingen in *soft skills* of over de doelgroepen volgen

Van de twee derde huishoudhulpen die meer opleidingen willen volgen, zien we dat de meerderheid geïnteresseerd is in opleidingen over de *werkomstandigheden* (45,5%), *EHBO* (43,2%), *'nee' kunnen zeggen* (36,2%) of *werken met specifieke doelgroepen* (36,1%).

Voor de meer technische opleidingen is er minder vraag naar bijkomende opleidingen, wat erop lijkt te wijzen dat deze opleidingen al gevolgd zijn. Deze figuur bevestigt nogmaals dat opleidingen over doelgroepen en 'soft skills' bijzonder gewenst zijn.

Figuur 50: Gewenste bijkomende opleidingen – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Tijdens de *focusgroepen* met huishoudhulpen werden een aantal *behoefte aan technische opleidingen* genoemd, met name onderstaande behoeften:

- ▶ nieuwe poetstechnieken en -materialen, bv. steelstofzuigers, microvezeldoekjes;
- ▶ ecologische producten en zelfgemaakte natuurlijke producten;
- ▶ een opleiding om verspilling tegen te gaan;
- ▶ opleidingen die rekening houden met de producten en materialen die aanwezig zijn bij de klant, de verschillende vloertypes die men tegenkomt bij de klant, enz.;
- ▶ de opleiding over schadegevallen omdat er veel schadegevallen zijn bij de klanten, bv. aandacht besteden aan materialen, producttypes enz.;
- ▶ opfrissings- of vervolgcursussen (bv. ergonomie II, EHBO II).



De deelnemers aan de focusgroepen melden ook [behoeften aan generieke opleidingen](#):

- ▶ opleidingen in *soft skills*, bv. hoe omgaan met negativiteit, hoe communiceren met de klant, hoe bepaalde producten en materialen adviseren aan de klant;
- ▶ hoe omgaan met dementie en ouderen;
- ▶ mobiliteit: hoe zich verplaatsen, hoe vervoermiddelen gebruiken (step, fiets);
- ▶ administratieve informatie, zoals het kunnen lezen en begrijpen van de loonfiche, het ontvangen van informatie over de rechten op het werk, enz.;
- ▶ informatica en het gebruik van online administratie;

“Veel documenten worden digitaal verstuurd en sommige huishoudhulpen kunnen de documenten niet lezen of de apps openen.”

- ▶ ongewenst seksueel gedrag;
- ▶ sociale media;
- ▶ “Sommige huishoudhulpen vertellen op Facebook wat er bij de klant gebeurt. ”
- ▶ opleidingen in self defense;

“De opleidingen in Self Defense worden soms aangevraagd door huishoudhulpen die zich verplaatsen, maar deze opleidingen zijn meestal niet erkend door het fonds. ”

- ▶ opleidingen in verband met welzijn op het werk (burn-out, combinatie gezins- en beroepsleven enz.);
- ▶ budgetbeheer.

Ook andere behoeften worden vermeld, zoals de [taalopleidingsbehoeften](#), zoals hieronder uitgelegd.

“Veel huishoudhulpen spreken geen Frans of Nederlands. Dat is moeilijk voor de klanten. Daarom willen mijn klanten nooit vervanging als ik afwezig ben. Deze huishoudhulpen zouden echt taalopleidingen moeten volgen.”

“We hebben niet altijd de middelen (tijd en mensen) om taalopleidingen te organiseren, maar dat is echt nodig. Maar taallessen zijn moeilijk in te richten. Er zouden repetitieve online opleidingen over dit onderwerp kunnen worden ingericht, want dit leent zich daartoe. ”

Tijdens de focusgroepen geven de huishoudhulpen echter aan dat ze zelden de kans krijgen om [hun opleidingsbehoeften kenbaar te maken](#). Als dat het geval is, hebben sommige huishoudhulpen trouwens vermeld dat ze [een aanvraag hadden ingediend om bepaalde opleidingen te kunnen volgen](#), maar dat men geen gevolg heeft gegeven aan hun aanvraag, zoals hieronder wordt uitgelegd.

“Ik vraag al 4 jaar om ergonomie. ”

“Ik heb meermaals gevraagd om een opleiding over ecologische of natuurlijke producten te volgen, maar die krijg ik niet. Ik heb verschillende klanten die dit soort producten gebruiken. ”

“Als ik geïnteresseerd ben in een opleiding, wordt die niet georganiseerd omdat er niet genoeg huishoudhulpen geïnteresseerd zijn, of ze vinden geen opleiders of zalen.”

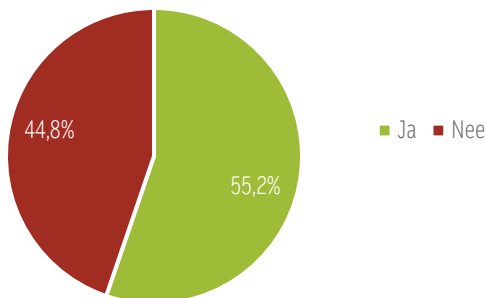


8.2. Opleidingsbehoeften van niet-opgeleide werknemers

55% van de huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd, zou graag een opleiding volgen

Interessant is dat van de huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd, slechts één op de twee (55,2%) een opleiding wenst te volgen. Dat is minder dan bij huishoudhulpen die al opleidingen hebben gevolgd. Dit lijkt te betekenen dat huishoudhulpen minder overtuigd zijn van de noodzaak of het belang om opleidingen te volgen zolang ze er nog geen hebben gevolgd. Mensen die al opleidingen hebben gevolgd, hebben dus meer interesse om er later nog te volgen.

Figuur 51: Wenst u een opleiding te volgen? (Voor huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd)-Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Deze opmerking geldt meer voor huishoudhulpen jonger dan 40 jaar, met minder dan 5 jaar anciënniteit, met een andere moedertaal dan het Frans of het Nederlands, en die in Brussel of Wallonië wonen.

Tabel 5: Percentage huishoudhulpen dat nooit opleidingen heeft gevolgd maar wel een opleiding wenst te volgen

Kenmerken		% huishoudhulpen dat nooit opleidingen heeft gevolgd maar wel een opleiding wenst te volgen
Leeftijd	< 30 jaar	64,2%
	30 - 39 jaar	64,7%
	40 - 49 jaar	57,8%
	> 50 jaar	41,4%
Anciënniteit in het systeem	Minder dan 5 jaar	66,4%
	Tussen 5 en 10 jaar	53,9%
	> 10 jaar	47,4%
Moedertaal	Nederlands of Frans	47,5%
	Andere	68,2%
Gewest	Brussel	72,0%
	Vlaanderen	47,0%
	Wallonië	69,8%
Type onderneming	Non-profit	56,4%
	Profit	56,6%
Totaal		55,2%

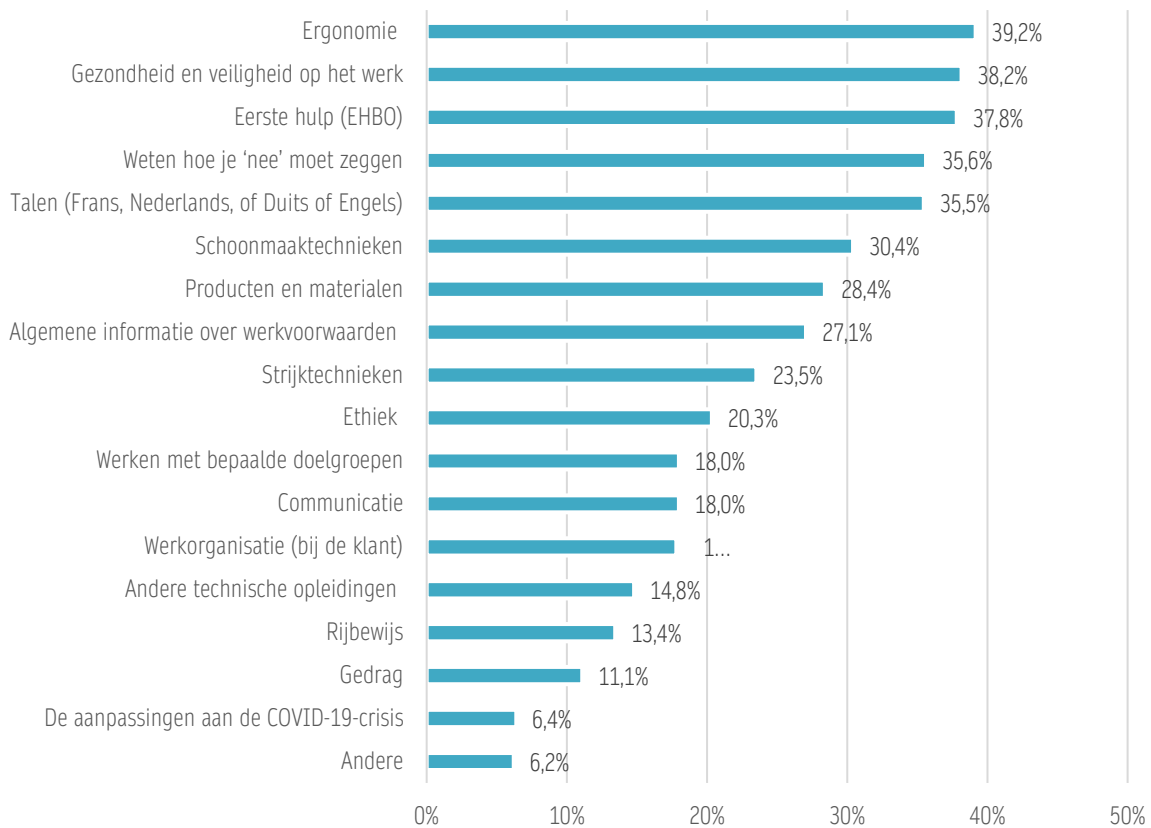
Kleurcode: groen wanneer het % huishoudhulpen dat geen opleiding heeft gekregen maar wel een opleiding wenst te volgen, hoger is dan het gemiddelde, en rood wanneer het % huishoudhulpen dat geen opleiding heeft gekregen maar wel een opleiding wenst te volgen, lager is dan het gemiddelde

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd, zijn vooral vragende partij voor opleidingen van het type 'veiligheid' (ergonomie, gezondheid en veiligheid op het werk, EHBO)

Voor diegenen die nooit opleidingen hebben gevolgd, is het interessant om vast te stellen dat hun opleidingswens betrekking heeft op een reeks opleidingen die niet hoofdzakelijk technisch zijn. Opleidingen die voorrang krijgen zijn opleidingen rond **veiligheid**, zowel voor de werknemer als voor de klant. Het gaat om opleidingen ergonomie (39,2%), gezondheid en veiligheid op het werk (38,2%) en EHBO (37,8%). Ook opleidingen over 'nee kunnen zeggen' en taalopleidingen worden gevraagd door ongeveer een derde van de huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd. De meer technische opleidingen worden dan weer gevraagd door iets meer dan een kwart van de huishoudhulpen.

Figuur 52: Welke opleidingen wenst u te volgen? (Voor huishoudhulpen die nooit opleidingen hebben gevolgd maar wel een opleiding willen volgen) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

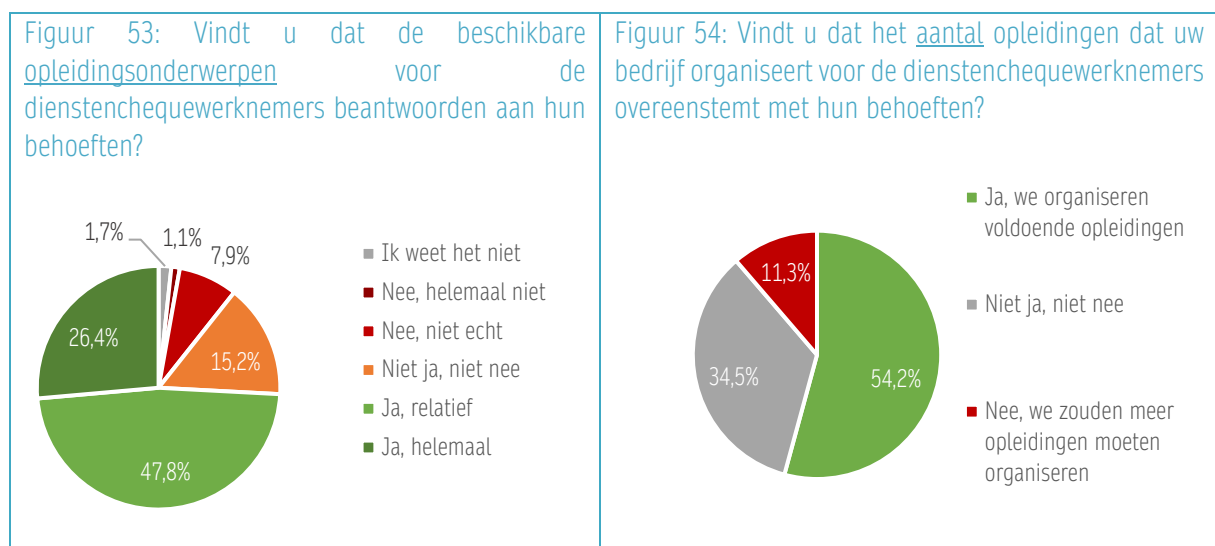


8.3. Opleidingsbehoeften naargelang de onderneming

De meeste ondernemingen zijn van mening dat het aantal opleidingen dat ze organiseren en de beschikbare opleidingsthema's overeenstemmen met de behoeften van de dienstenchequewerknemers.

Zoals we kunnen zien in onderstaande figuur, zijn de meeste ondernemingen (74,2%) van mening dat ze opleidingen organiseren waarvan het thema aansluit bij de behoeften van de werknemers. Toch zegt 9% openlijk dat dit niet het geval is. Voor ondernemingen die vinden dat de thema's niet overeenstemmen met de behoeften van de werknemers, hebben de behoeften waaraan niet voldaan is betrekking op het rijbewijs, specifieke opleidingen voor werknemers met meer dan 15 jaar anciënniteit, diëtetiek voor het welzijn op het werk, opleidingen over mentaal en fysiek welzijn, communicatie, werken in een strijkcentrale. Dit wordt o.a. geïllustreerd in onderstaande reacties uit de enquête bij de ondernemingen.

"Voor ervaren huishoudhulpen die al veel verschillende opleidingen hebben gehad, is het nuttig om meer opleidingen te organiseren over welzijn of iets anders dan schoonmaaktechnieken."



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Wat het aantal georganiseerde opleidingen betreft, schat iets meer dan één op de twee ondernemingen (54,2%) dat het aantal opleidingen dat ze organiseert overeenstemt met de behoeften van de werknemers. Maar iets meer dan één op de tien ondernemingen (11,3%) denkt dat ze meer opleidingen zou moeten organiseren, *a fortiori* binnen eenmanszaken en ondernemingen met meer dan 250 personen.

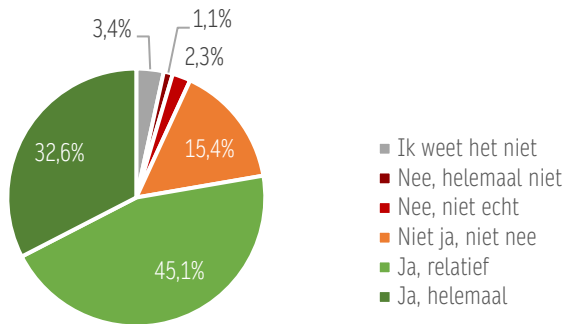
De grote meerderheid van de ondernemingen is van mening dat de kwaliteit van de opleidingen en de beschikbare leermethodes aan de behoeften van de dienstenchequewerknemers beantwoorden

De meeste ondernemingen zijn van mening dat zowel de kwaliteit (87,7%) als de leermethodes (72,7%) van de beschikbare opleidingen toereikend zijn en aangepast zijn aan de behoeften van de werknemers. Voor de ondernemingen die dit niet vinden, merken ze echter de volgende tekortkomingen op: het gebrek aan uitvoering in de praktijk, de lengte van de opleidingen, de taalbarrière, het gebrek aan waardering van de opleiders, enz. De taalbarrière wordt onder meer geïllustreerd in de onderstaande reacties uit de enquête bij de ondernemingen.

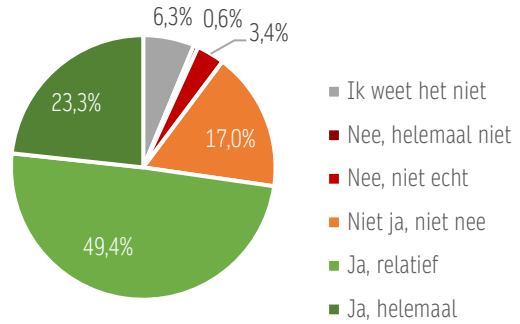
"Het is moeilijk om opleidingscursussen te vinden waar non-nativespeakers aan kunnen deelnemen. Meestal organiseren we dit intern, maar 1 op 1. Het is jammer dat de docent daarna niet vergoed wordt omdat hij maar één persoon in zijn klas heeft, terwijl er soms geen andere mogelijkheid is."



Figuur 55: Vindt u dat de kwaliteit van de beschikbare opleidingen voor de dienstenchequewerknemers beantwoordt aan hun behoeften?



Figuur 56: Vindt u dat de leermethoden van de opleidingen die beschikbaar zijn voor dienstenchequewerknemers beantwoorden aan hun behoeften?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen



9 / Moeilijkheden die huishoudhulpen ondervinden om deel te nemen aan opleidingen in de dienstenchequesector

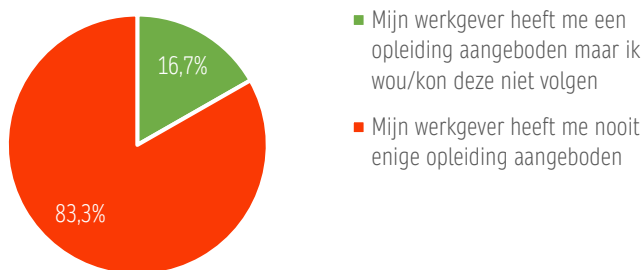
In dit hoofdstuk gaan we in op de [moeilijkheden die huishoudhulpen ondervinden om deel te nemen aan opleidingen](#) in de dienstenchequesector, waarbij we ons buigen over de barrières die worden geïdentificeerd door huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd en door huishoudhulpen die opleidingen hebben gevolgd.

9.1. Barrières voor opleiding volgens huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd

Bijna één op de vijf huishoudhulpen heeft nooit een opleiding gevolgd hoewel de werkgever een opleiding heeft aangeboden, voornamelijk omdat de huishoudhulp meent er geen behoefte aan te hebben, liever werkt of de klant niet wil 'laten vallen'.

Sommige huishoudhulpen geven aan nooit een opleiding gevolgd te hebben. 16,7% van deze werknemers heeft geen opleiding gevolgd terwijl de werkgever hen een opleiding heeft aangeboden. In de meeste gevallen (83,3%) heeft de werkgever echter nooit een opleiding aangeboden.

Figuur 57: Waarom hebt u nooit opleidingen gevolgd? (voor huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers

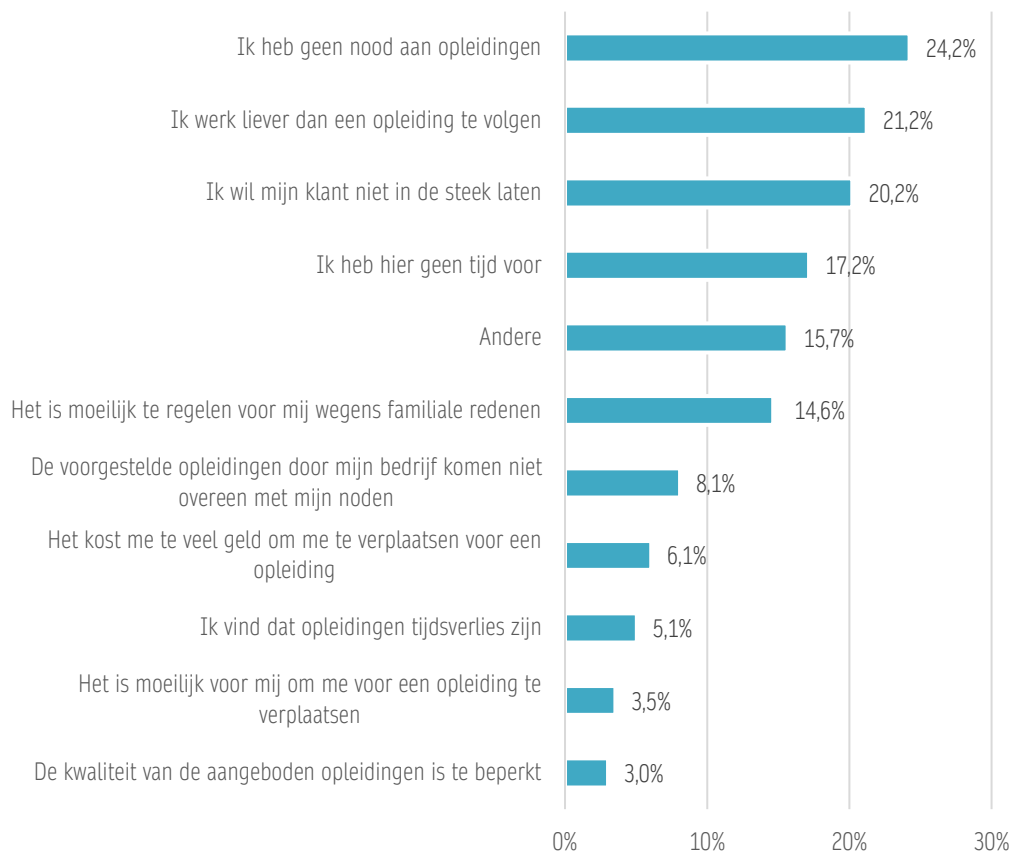


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Van de 16,7% aan wie een opleiding werd aangeboden maar die niet wilde volgen, zijn de aangehaalde redenen om geen opleiding te willen volgen over het algemeen het [gevoel dat ze er geen behoefte aan hebben](#) (24,2%), [liever werken](#) (21,6%) of [de klanten niet willen laten vallen](#) (20,2%).



Figuur 58: Waarom hebt u niet deelgenomen aan de voorgestelde opleiding? (voor huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd maar aan wie de werkgever een opleiding heeft aangeboden) – Enquête werknemers



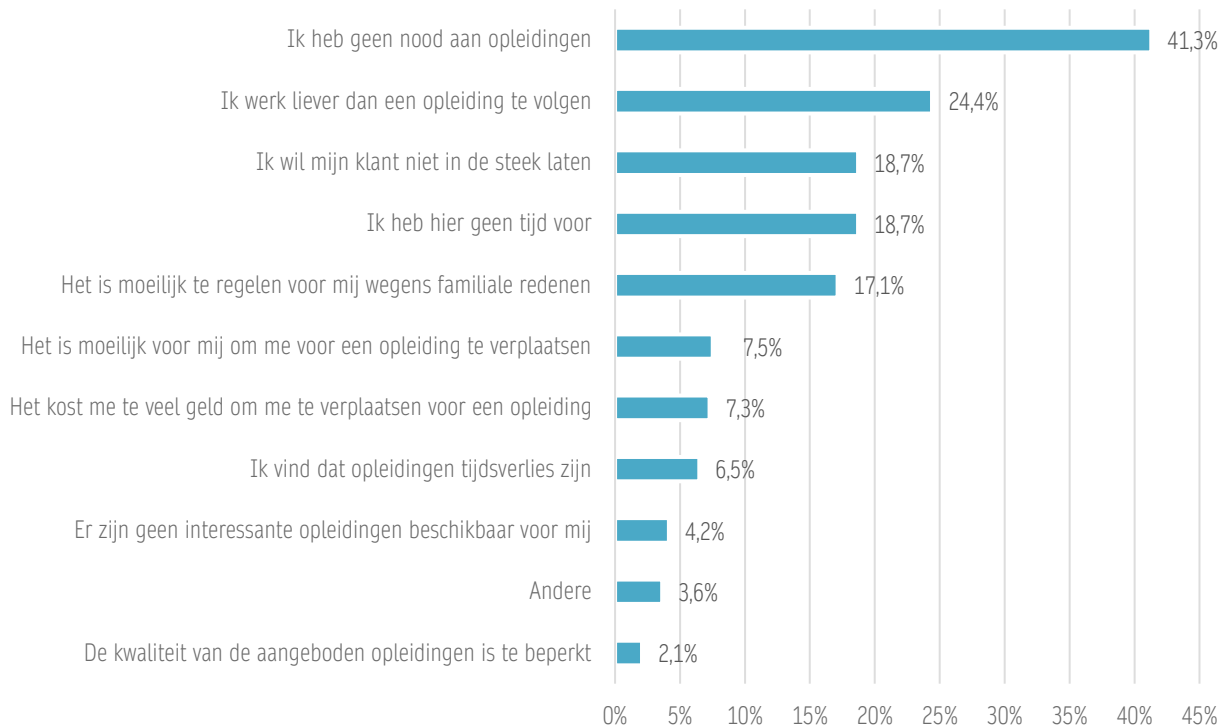
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Bijna de helft van de huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gekregen, wil er ook geen volgen, vooral omdat ze vinden dat ze deze niet nodig hebben

Bij de werknemers die nooit een opleiding hebben gevolgd en dat ook niet wensen te doen (44,8%, zie hoofdstuk 7.2.), kunnen we hieronder vaststellen dat dit gebrek aan verlangen naar opleiding in de meeste gevallen (41,3%) ook voortkomt uit de indruk dat ze er **geen nodig hebben**. Een kwart van de mensen (24,4%) in deze situatie **werkt liever** dan een opleiding te volgen. Bijna één op de vijf werknemers (18,7%) geeft ook aan zijn **klant niet te willen laten vallen** om naar een opleiding te gaan of daar **geen tijd voor te hebben**. In het algemeen is dus in alle situaties de belangrijkste reden dat een werknemer zich niet (meer) wenst op te leiden het gevoel geen opleiding nodig te hebben.



Figuur 59: Waarom wenst u geen opleidingen te volgen? (voor huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



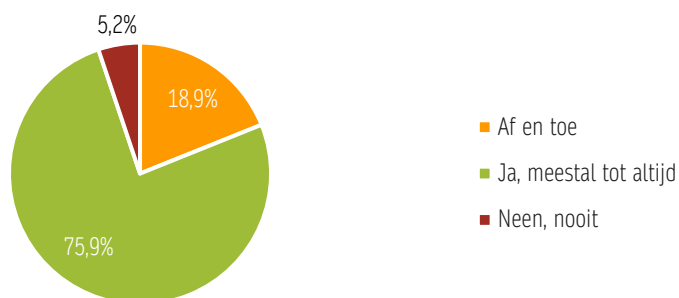
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

9.2. Barrières voor opleiding volgens huishoudhulpen die al opleidingen hebben gevolgd

Een kwart van de huishoudhulpen geeft aan niet altijd deel te nemen aan de opleidingen die hun onderneming aanbiedt, meestal omdat ze liever werken of vinden dat ze deze niet nodig hebben

Zoals we hieronder kunnen zien, geeft de meerderheid van de huishoudhulpen (75,9%) aan meestal – zo niet altijd – deel te nemen aan de opleidingen die hun onderneming aanbiedt. Een kwart van hen (24,1%) geeft daarentegen aan slechts occasioneel of nooit deel te nemen aan deze opleidingen.

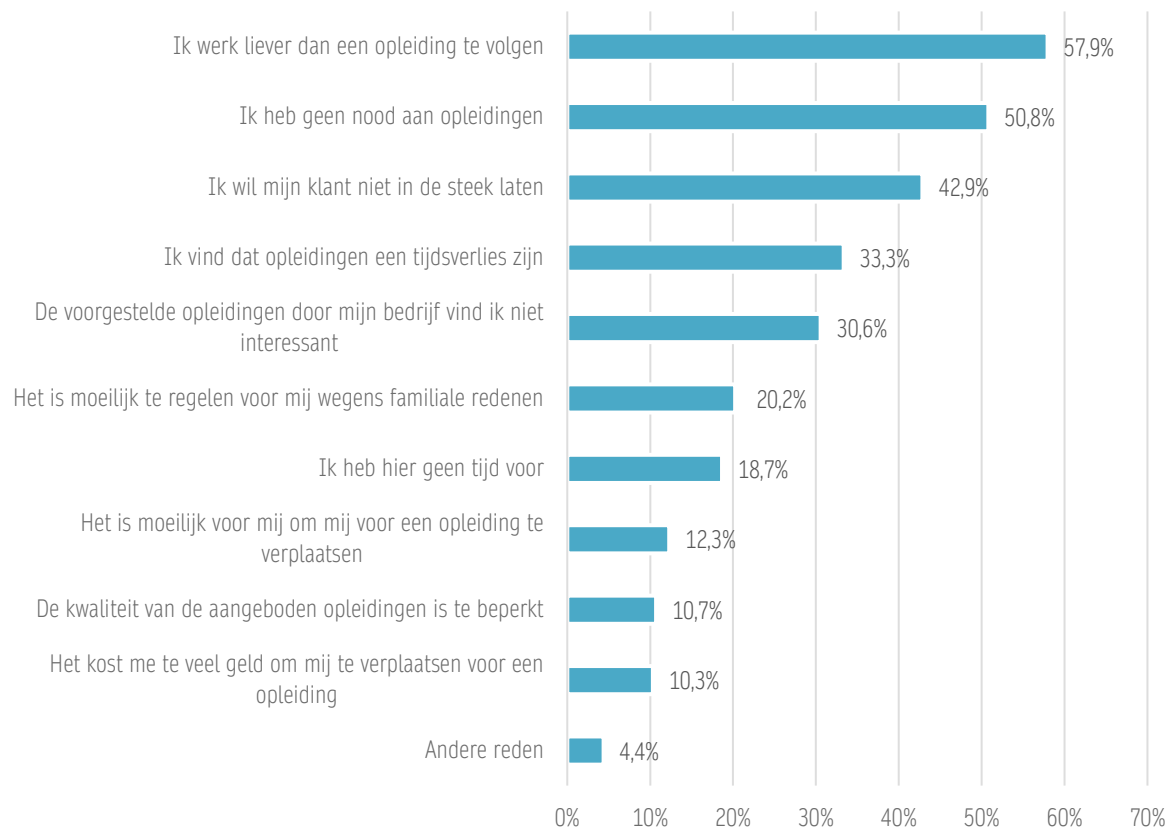
Figuur 60: Neemt u altijd deel aan de opleidingen die uw dienstencheque-onderneming aanbiedt? (enkel voor huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gevolgd) – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De belangrijkste redenen voor huishoudhulpen die niet graag of niet altijd deelnemen aan opleidingen zijn **dat ze liever werken** (57,9%), vinden dat ze **de opleiding niet nodig hebben** (50,8%) of **hun klant niet in de steek willen laten** (42,9%). Andere redenen worden door 4,4% van de huishoudhulpen genoemd, zoals het feit dat er geen 'nieuwe opleidingen' zijn, dat er geen voldoende duidelijke of tijdige communicatie is over opleidingen, dat de opleidingen vaak enkel in het Nederlands zijn, of dat ze te theoretisch zijn.

Figuur 61: Waarom houdt u niet van/neemt u niet altijd deel aan de opleidingen die uw dienstencheque-onderneming aanbiedt? – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Andere moeilijkheden die huishoudhulpen vermelden om deel te nemen aan de opleidingen zijn taalbarrière, verplaatsingsmoeilijkheden en gebrek aan bewustmaking voor het belang van de opleiding

Tijdens de *focusgroepen* met huishoudhulpen en ondernemingen zijn we dieper ingegaan op de belemmeringen voor hun deelname aan opleidingen. Een van de grootste problemen die in alle focusgroepen werd aangehaald, betreft **taalproblemen**. Een groot deel van de huishoudhulpen spreekt geen Frans of Nederlands. Gewoonlijk wordt de opleiding echter slechts in één van deze talen aangeboden. Voor deze werknemers is het dus moeilijk om een opleiding te kunnen volgen, maar dit heeft ook een impact op de groepsdynamiek tijdens de opleiding. Deze moeilijkheid en de gevolgen ervan voor de groepsdynamiek worden in onderstaande reacties toegelicht.

“De helft van de huishoudhulpen in mijn onderneming spreekt geen Nederlands, maar alle aangeboden opleidingen zijn in het Nederlands. De opleidingen bereiken dus te weinig collega’s.”

“Ik heb meerdere opleidingen bijgewoond waar meerdere mensen geen Frans spraken. De lesgever probeerde te vertalen, maar dat is niet gemakkelijk en vertraagt de opleiding.”



“De meeste huishoudhulpen in mijn onderneming zijn Pools. We hebben dus Poolse opleidsters, maar dan begrijpen de anderen het niet. ”

Een andere moeilijkheid die vermeld wordt, betreft de **verplaatsing naar de opleiding**, maar vooral wanneer er een **prestatie gepland is op dezelfde dag** (voor of na) en wanneer de huishoudhulp zich **verplaatst met het openbaar vervoer**. Deze moeilijkheid om de opleiding te combineren met de arbeidstijd en de verplaatsing wordt duidelijk geïllustreerd in onderstaande reacties.

“Het is vooral moeilijk als je daarna moet werken. Soms moet ik vroeger vertrekken van de opleiding om zeker te zijn dat ik op tijd bij de klant ben. ”

“Als je een opleiding hebt, moet je ofwel ervoor, ofwel erna werken en het is altijd moeilijk om op tijd te komen. ”

“Soms heb je een opleiding aan de ene kant van Brussel en een klant aan de andere kant. In dat geval is het erg moeilijk om zich te organiseren en kost het veel aan benzine. ”

“Reizen met het openbaar vervoer om naar een opleiding te gaan is moeilijk, zeker als je erna of ervoor moet gaan werken. Zeker in landelijke gebieden is er niet altijd een bus. ”

Wat de moeilijkheid van de verplaatsingen betreft, hebben de huishoudhulpen uitgelegd dat ze doorgaans **zelf moeten regelen** hoe ze naar een opleiding gaan en het lijkt erop dat weinig ondernemingen de **tijd nemen om aan de huishoudhulp uit te leggen hoe ze naar een opleiding kunnen gaan**, wat voor hen niet altijd makkelijk lijkt, zoals hieronder wordt geïllustreerd.

“We krijgen het adres en we moeten het zelf maar uitzoeken, soms maken we afspraken met de collega's om er samen naartoe te gaan, maar wij moeten het zelf regelen. ”

“Ik moest een opleiding volgen in Aalst en Leuven terwijl ik in Brussel woon. Mijn onderneming legde me niet uit hoe ik er naartoe moest, ik moest het zelf maar uitzoeken. ”

Sommige huishoudhulpen vermelden ook moeilijkheden op het vlak van **de omkadering en de follow-up van de opleidingen** op het niveau van hun dienstenchequekantoor, met name door het verloop van het administratief personeel, zoals hieronder wordt geïllustreerd.

“Ik vraag al 4 jaar om ergonomie, maar het personeel in het kantoor verandert de hele tijd. Ik vraag het elke keer opnieuw, maar er gebeurt niets. ”

“De kantoormedewerkers zouden moeten worden opgeleid over de opleiding. ”

Ten slotte merken huishoudhulpen, in lijn met wat uit het onderzoek blijkt, op dat een deel van hun collega's **niet bewust is gemaakt over het belang van opleiding** en de meerwaarde van deel te nemen niet inziet. Dit is in het bijzonder het geval wanneer ze een bepaalde anciënniteit hebben. Waarschijnlijk begrijpen ze niet altijd dat **deze opleidingen deel uitmaken van de betaalde arbeidstijd**.

“Sommige collega's werken al meer dan 10 jaar, ze zien er het nut niet van in om een opleiding te volgen voor iets wat ze al jaren doen. Ze moeten worden bewustgemaakt. ”

“Collega's begrijpen niet altijd dat het betaalde uren zijn, je zou ze beter moeten uitleggen dat ze niets verliezen. ”

Hoewel de opleidingen deel uitmaken van de arbeidstijd en dus vergoed worden, hebben sommige huishoudhulpen **loonproblemen** vastgesteld, aangezien de opleidingsuren niet volledig werden terugbetaald, maar enkel ten belope van de prestatie die niet heeft plaatsgevonden. Dat verklaart de onderstaande reacties.

“Je krijgt het aantal uren uitbetaald dat je een prestatie hebt, niet het aantal uren opleiding. Als men normaal 3 uur werkt en de opleiding 4 uur duurt, wordt men 3 uur betaald. ”



10 / Moeilijkheden die ondernemingen ondervinden om opleidingen te organiseren in de dienstensector

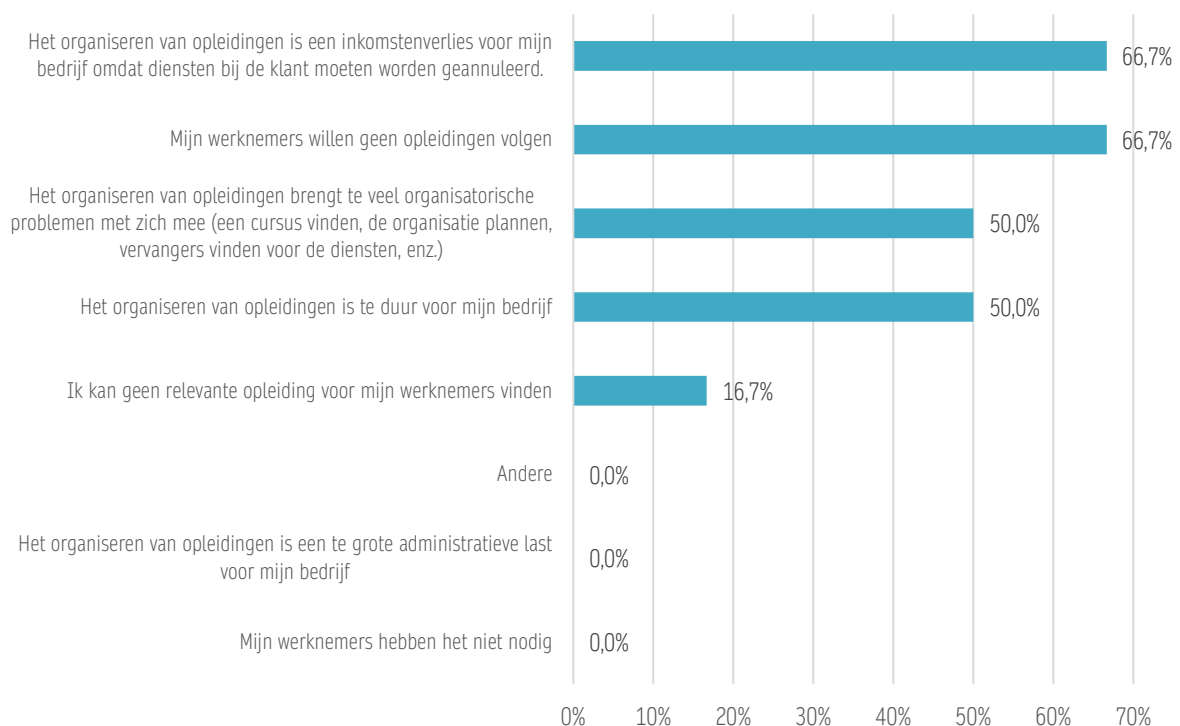
In dit hoofdstuk gaan we in op de [moeilijkheden die de ondernemingen ondervinden om opleidingen te organiseren](#) in de dienstensector, waarbij we ons buigen over de barrières die worden geïdentificeerd door ondernemingen die geen opleidingen organiseren en door ondernemingen die opleidingen organiseren.

10.1. Opleidingsbarrières volgens ondernemingen die geen opleidingen organiseren

Ondernemingen die geen opleidingen organiseren voor hun werknemers beroepen zich voornamelijk op financiële en organisatorische redenen en het feit dat de werknemers geen opleidingen wensen te volgen

Sommige ondernemingen organiseren geen opleidingen voor hun werknemers. Zoals we hieronder zien, zijn hier volgens twee op de drie ondernemingen twee redenen voor, namelijk de [winstderving voor de onderneming](#) (66,7%) en het feit dat de [werknemers geen opleiding wensen te volgen](#) (66,7%). Bovendien organiseert één op de twee ondernemingen geen opleiding wegens [organisatorische moeilijkheden](#) als gevolg van de invoering van een opleiding (50%) of de [financiële kosten](#) als gevolg van de organisatie van een opleiding (50%). Tot slot organiseert 16,7% van de ondernemingen geen opleiding wegens het [gebrek aan opleidingen die de onderneming relevant acht](#).

Figuur 62: Waarom organiseert u geen opleidingen voor uw dienstsektorwerknemers? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen



10.2. Opleidingsbarrières volgens ondernemingen die opleidingen organiseren

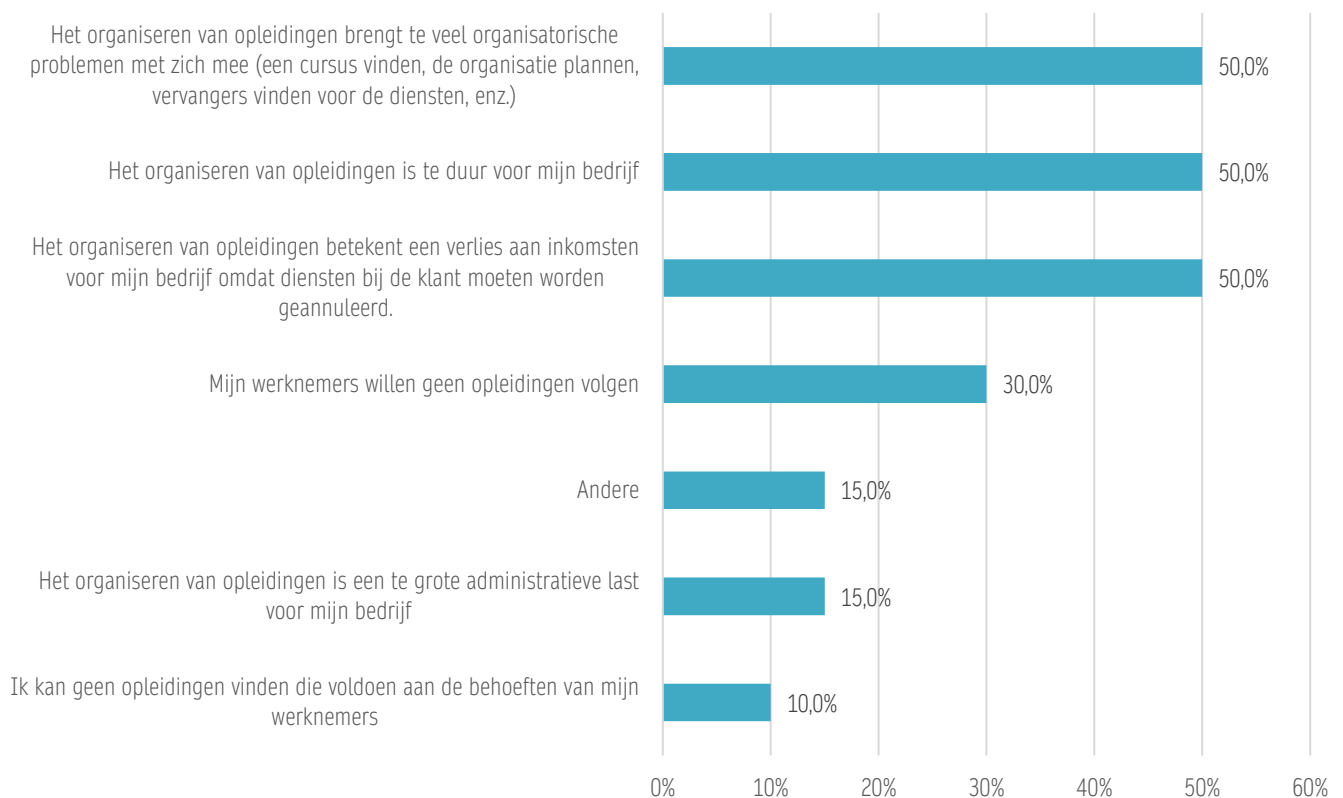
De ondernemingen die meer opleidingen zouden willen organiseren maar dat niet doen, verwijzen naar organisatiemoeilijkheden, financiële kosten en winstderving

Sommige ondernemingen zouden meer opleidingen voor hun werknemers willen organiseren, maar doen dit niet (zie hoofdstuk 7.3.). Voor de helft is dit te verklaren door **organisatorische moeilijkheden** als gevolg van de invoering van een opleiding, de **financiële kosten** als gevolg van de organisatie van een opleiding of de **winstderving** voor de onderneming. Het zijn dus **organisatorische en financiële redenen** die in de eerste plaats verklaren waarom ondernemingen niet meer opleidingen organiseren. Dit wordt met name aangehaald in onderstaande reacties uit de enquête bij de ondernemingen.

"We hebben als zaakvoerders zoveel te doen dat meer opleidingen in mijn geval, omdat ik alleen ben, onmogelijk zouden zijn. "

Een derde van de ondernemingen zegt ook niet meer opleidingen te organiseren omdat de **werknemers dat niet zouden willen** (30%). In mindere mate (15%) geven ondernemingen ook aan niet meer opleidingen te organiseren omwille van de **administratieve rompslomp**, het **gebrek aan relevant geachte opleidingen** of om andere redenen, zoals het gebrek aan beschikbare opleidingen in het Gewest van de werknemers.

Figuur 63: Waarom organiseert u niet meer opleidingen voor uw dienstenchequewerknemers, terwijl u dit wel nodig vindt? – Enquête ondernemingen

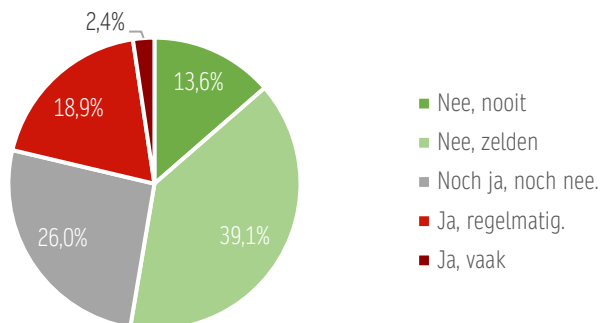


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen



Tot slot is het [absenteïsme van de werknemers](#) bij opleidingen een probleem dat wordt aangekaart door iets meer dan één op de vijf ondernemingen (21,3%).

Figuur 64: Krijgt u te maken met problemen van absenteïsme van werknemers wanneer u opleidingen organiseert? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

[Naast de financiële en organisatorische moeilijkheden wijzen de ondernemingen op andere belemmeringen voor opleiding](#)

Tijdens de *focusgroepen* hebben de ondernemingen de verschillende moeilijkheden toegelicht waarmee ze geconfronteerd werden bij de organisatie van de opleidingen. Ze wijzend op de [financiële impact op het niveau van de prestatie](#) door aan te geven dat de klant niet altijd zijn huishoudhulp wenst te vervangen of, bij kleine ondernemingen, dat het gewoon niet altijd mogelijk is om te voorzien in vervanging.

De financiële impact heeft ook te maken met de [kostprijs van de opleidingen](#). De ondernemingen merken immers op dat de terugbetaling te laag of te beperkt is, of dat de opleiders op het terrein niet erkend zijn en deze opleidingen dus niet terugbetaald worden.

Wat betreft de [administratieve rompslomp en de expertise om een opleiding te organiseren](#), halen de ondernemingen moeilijkheden bij de organisatie aan, namelijk de opleidingen vinden en plannen, de huishoudhulpen informeren, de follow-up doen, enz. Het personeel op het kantoor heeft immers niet altijd de vereiste expertise inzake opleiding, zoals hieronder wordt aangegeven:

“Het is niet onze job om opleidingen te ontwikkelen. ”

“Het is altijd heel ingewikkeld om een nieuwe opleiding te vinden. Wie kan een kwaliteitsvolle opleiding aanbieden? Welke opleider? Wie heeft praktische expertise en een dynamische aanpak? ”

Wat de organisatie betreft, merken de ondernemingen ook op dat het moeilijk is om opleidingen te vinden voor [huishoudhulpen die geen Frans of Nederlands spreken](#), zoals hieronder wordt uitgelegd.

“Sommige huishoudhulpen begrijpen nog geen 10% van wat in opleiding wordt gezegd. Soms kunnen collega's vertalen, maar dat maakt de zaken veel ingewikkelder. ”

In lijn met de administratieve rompslomp merken de ondernemingen de organisatorische moeilijkheden op die te wijten zijn aan de noodzaak [om oplossingen te vinden voor privéaangelegenheden](#), vooral voor huishoudhulpen die deeltijds werken. Dit wordt meer bepaald hieronder weergegeven.

“De opleiding mag niet later eindigen dan 15.30 uur, ze willen op tijd zijn om de kinderen op te halen. ”

“De organisatie kost veel tijd, het is moeilijk om ze allemaal op hetzelfde moment bij elkaar te krijgen. ”



Naast organisatorische en financiële belemmeringen noemen de ondernemingen het [gebrek aan motivatie van de huishoudhulpen](#) als een belemmering. Dit gebrek aan interesse van de huishoudhulpen is vooral groter voor de meer ervaren werknemers die menen dat ze hun beroep goed kennen en geen opleiding nodig hebben. Dit creëert een extra uitdaging voor ondernemingen die hun opleidingsaanbod moeten diversifiëren. Deze moeilijkheden worden hieronder uiteengezet.

“Met de verplichting van 9 uur zijn huishoudhulpen verplicht om opleidingen te volgen, maar soms zonder enige motivatie.”

“Het is moeilijk om huishoudhulpen te motiveren, zelfs door de partners en thema's te diversifiëren. Soms ontbreekt het hen gewoon aan motivatie om zich te verplaatsen. ”

Zoals vermeld in de enquête bij de werknemers halen ondernemingen ook aan dat sommige huishoudhulpen liever naar hun klanten dan naar een opleiding gaan. En dit kan ook versterkt worden door de [reactie van de klanten](#) op de afwezigheden van de huishoudhulpen, zoals hieronder toegelicht.

“De klanten begrijpen niet dat de huishoudhulp een loontrekkende is en dat deze recht heeft op opleidingen, verlof, afwezigheden, enz. We moeten de klant hiervan bewust maken. Huishoudhulpen zijn geen slaven.”

Bovendien vermelden de ondernemingen problemen in verband met de opleiding, of het nu gaat om de [kwaliteit van de opleiding](#) die ofwel te theoretisch is, ofwel niet aangepast is aan de werkruimte van de huishoudhulpen, ofwel om het soms erg beperkte aantal plaatsen. Deze moeilijkheden worden hieronder uiteengezet.

“Soms moeten huishoudhulpen in opleiding bureaus schoonmaken om te oefenen, maar dat lijkt niet op de werkruimte van de huishoudhulpen. ”

“Soms storten andere ondernemingen zich op bepaalde opleidingen en is er na een paar uur geen plaats meer.”



11 / De professionele toekomst van de huishoudhulpen

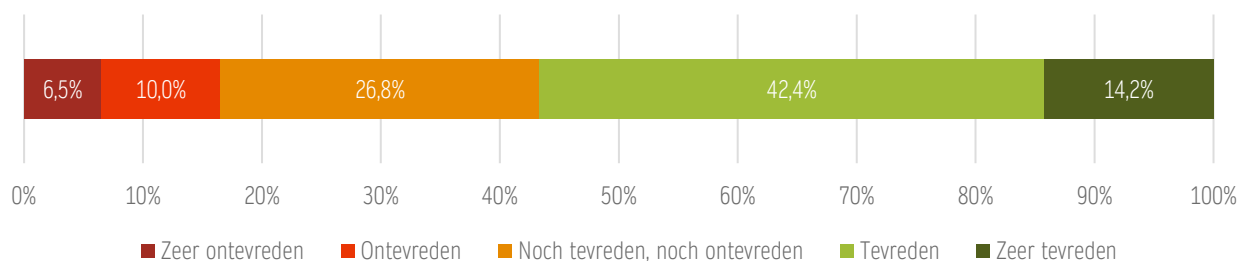
In dit hoofdstuk gaan we in op de [professionele toekomst van de huishoudhulpen](#), via hun tevredenheid over hun job, hun bereidheid om in de sector te blijven werken en het aandeel huishoudhulpen dat een opleiding volgt om van job te veranderen.

11.1. Tevredenheid van huishoudhulpen over het werken in de dienstenchequesector

[Bijna zes op de tien huishoudhulpen zijn tevreden over hun job in de dienstenchequesector ...](#)

Zoals we hieronder zien, verklaart 56,6% van de werknemers die de enquête hebben ingevuld tevreden tot zeer tevreden te zijn over hun werk binnen de dienstenchequesector. Toch zegt 16,5% van de respondenten het tegenovergestelde, nl. dat ze eerder (zeer) ontevreden zijn.

Figuur 65: Hoe tevreden bent u over uw werk in de dienstenchequesector? – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Werknemers zijn vooral tevreden over hun job wanneer ze jonger zijn dan 30 jaar, minder dan 5 jaar anciënniteit hebben in de sector en werken in een non-profitonderneming.

Tabel 6: Percentage huishoudhulpen dat tevreden is over hun job – enquête werknemers

Persoonlijke kenmerken huishoudhulp		% huishoudhulpen tevreden met job
Leeftijd	< 30 jaar	60,8%
	30 - 39 jaar	50,2%
	40 - 49 jaar	55,3%
	> 50 jaar	62,1%
Woongewest	Brussel	54,2%
	Vlaanderen	58,0%
	Wallonië	54,5%
Anciënniteit in het systeem	Minder dan 5 jaar	58,6%
	Tussen 5 en 10 jaar	54,9%
	> 10 jaar	56,2%
Type ondernemingen	Non-profit	66,1%
	Profit	53,4%
Totaal		56,6%

Kleurcode: groen wanneer het % huishoudhulpen dat tevreden is over hun job beduidend hoger ligt dan het gemiddelde

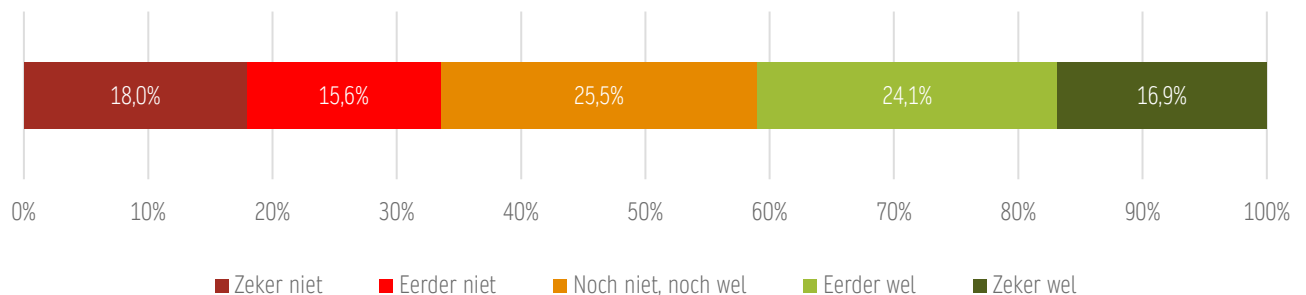
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

11.2. Bereidheid van huishoudhulpen om tot aan hun pensioen in de dienstencheques te blijven werken

... maar slechts vier op de tien willen in deze sector blijven werken tot aan hun pensioen

Hoewel bijna 60% van de huishoudhulpen tevreden is, zien we dat slechts 41% in deze sector wenst te blijven tot het pensioen. Een derde van de huishoudhulpen (33,6%) geeft duidelijk aan niet in deze sector te willen blijven.

Figuur 66: Bent u van plan om tot uw pensioen in de dienstenchequesector te blijven werken? – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De huishoudhulpen die in deze sector willen blijven, zijn talrijker in de groep die ouder is dan 50 jaar en werkt in een non-profitonderneming.

Tabel 7: Percentage huishoudhulpen dat wil blijven werken in de DC-sector – enquête werknemers

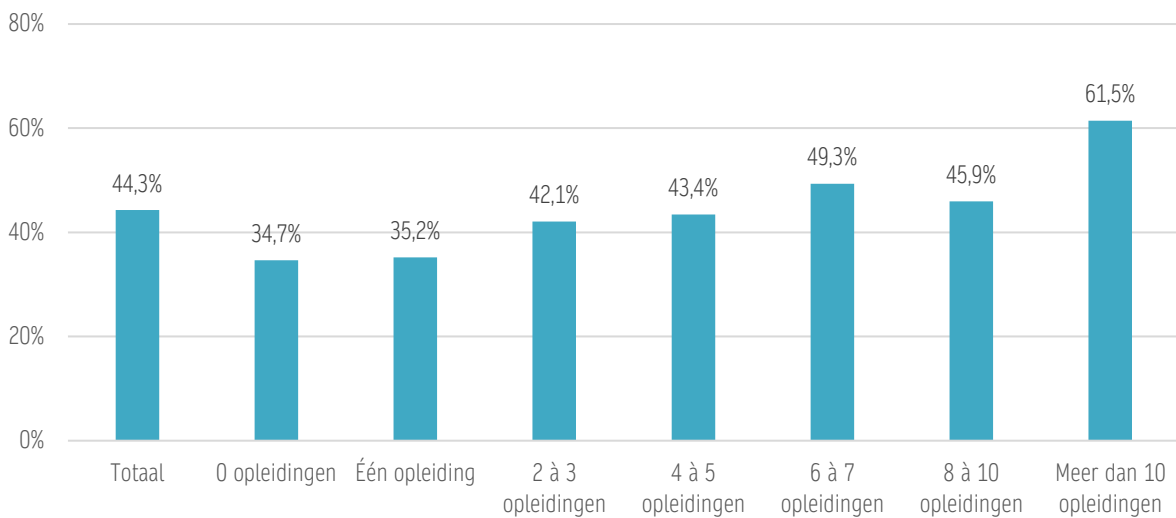
Persoonlijke kenmerken huishoudhulp		% huishoudhulpen dat wil blijven werken in de DC-sector
Leeftijd	< 30 jaar	20%
	30 - 39 jaar	22,8%
	40 - 49 jaar	37,9%
	> 50 jaar	63,0%
Woongewest	Brussel	35,3%
	Vlaanderen	43,0%
	Wallonië	39,4%
Anciënniteit in het systeem	Minder dan 5 jaar	40,8%
	Tussen 5 en 10 jaar	43,5%
	> 10 jaar	42,1%
Type ondernemingen	Non-profit	48,3%
	Profit	37,0%
Totaal		41%

Kleurcode: groen wanneer het % huishoudhulpen dat wil blijven werken in de dienstenchequesector beduidend hoger is dan het gemiddelde, rood wanneer het % huishoudhulpen dat niet wil blijven werken in de dienstenchequesector beduidend lager is dan het gemiddelde Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De bereidheid van huishoudhulpen om in de dienstenchequesector te blijven neemt toe met het aantal gevolgde opleidingen en de kwaliteit van de gevolgde opleidingen.

Het is interessant om zich af te vragen of opleidingen volgen enige impact heeft op de wens om in de sector te blijven. Volgens onderstaande figuur zou dit het geval kunnen zijn. In elk geval zien we dat huishoudhulpen die al meer dan zes opleidingen gevolgd hebben, vaker in deze sector willen blijven. Vooral wanneer ze al meer dan tien opleidingen hebben gevolgd, wil 61,5% in deze sector blijven, tegenover 34,7% van degenen die nooit een opleiding hebben gevolgd. Dit is echter mogelijk te wijten aan het feit dat deze personen meestal ook ouder zijn, waardoor ze zelf veeleer verwachten dat zij tot het einde van hun loopbaan in de dienstenchequesector zullen blijven.

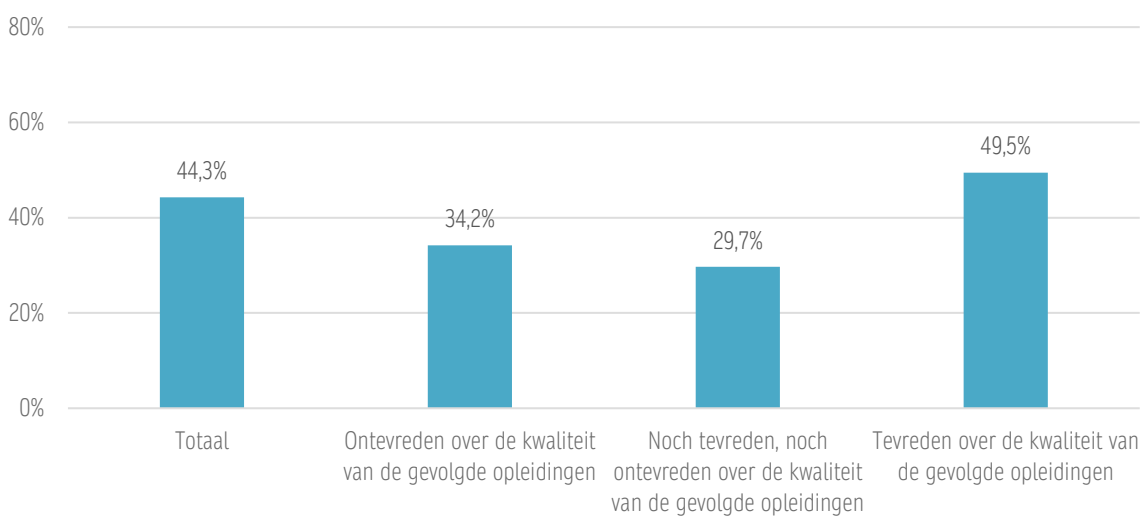
Figuur 67: Percentage huishoudhulpen dat in de sector wenst te blijven afhankelijk van het aantal gevolgde opleidingen – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Naast de link met het aantal opleidingen zien we ook dat de wens om in de sector te blijven hoger is wanneer de werknemers tevreden zijn over de kwaliteit van de gevolgde opleidingen (49,5%).

Figuur 68: Percentage huishoudhulpen dat in de sector wenst te blijven afhankelijk van de kwaliteit van de gevolgde opleidingen – Enquête werknemers



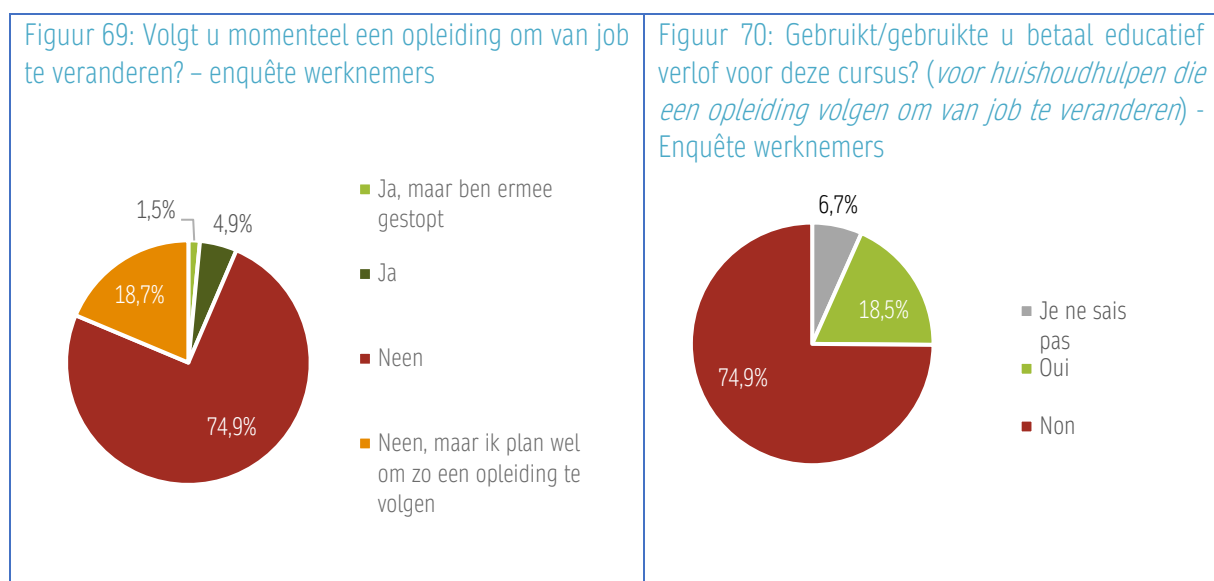
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers



11.3. Aandeel huishoudhulpen dat een opleiding volgt om van job te veranderen

Een groot aantal huishoudhulpen wenst niet tot hun pensioen in de sector te blijven, maar slechts 5% van de huishoudhulpen volgt een opleiding om van job te veranderen (binnen of buiten dienstenchequesector)

Hoewel een derde van de huishoudhulpen niet tot hun pensioen in de dienstenchequesector wenst te blijven, geeft slechts 4,9% van de respondenten aan een opleiding te volgen om van job te veranderen. De meest gevolgde opleidingen zijn die tot zorgkundige, (medisch) secretaresse, opvoeder of schoonheidsspecialiste. Hoewel weinig huishoudhulpen momenteel een opleiding volgen om van beroep te veranderen, geeft ongeveer een vijfde (18,7%) aan van plan te zijn om met een dergelijke opleiding te beginnen. De beoogde opleidingen voor deze werknemers zijn de opleidingen in administratie, verpleging, sociaal werk, opvoeding, kapper/schoonheidszorgen, secretariaat, talen en verkoop. Tot slot maakt slechts ongeveer een vijfde van de werknemers die een opleiding volgen (18,5%) gebruik van [betaald educatief verlof](#)⁷.



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De meerderheid neemt dus geen opleidingsinitiatief. Organisatorische moeilijkheden zijn zeker een rem om zich te heroriënteren, zoals blijkt uit de twee onderstaande reacties.

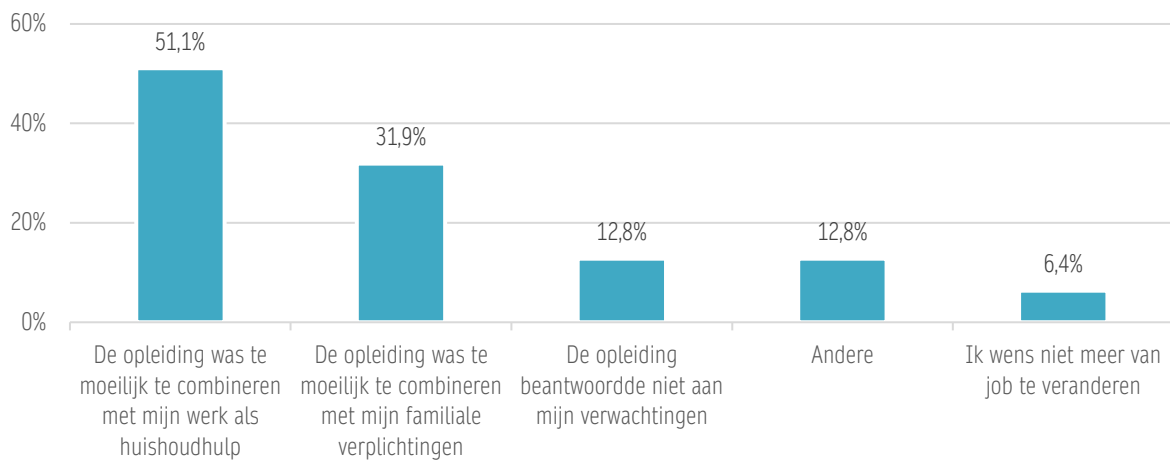
“Dit is niet mijn droomberoep, ik zou dit niet mijn hele leven willen doen, maar het is ingewikkeld.”

“Ik zou graag uit de sector stappen, maar het is moeilijk om 's avonds na een werkdag les te gaan volgen. Het is een uitputtend beroep.”

Deze moeilijkheden worden bevestigd als we kijken naar de redenen waarom 1,5% van de huishoudhulpen die een opleiding gestart is, deze heeft stopgezet. De belangrijkste reden voor deze stopzetting is de moeilijkheid om de opleiding te combineren met het werk als huishoudhulp (51,1%) of met familiale verplichtingen (31,9%).

⁷ Betaald educatief verlof is een systeem dat toegankelijk is voor alle werknemers die in België tewerkgesteld zijn door een privéonderneming of door een autonoom overheidsbedrijf (Proximus, Bpost, Belgocontrol). Het biedt hen de mogelijkheid om tijdens hun werkuren of glijdende werkuren die worden gecompenseerd door verlofdagen, met behoud van hun loon, een opleiding te volgen om vaardigheden te ontwikkelen die hen in staat zullen stellen om loopbaanontwikkeling of omscholing te overwegen.

Figuur 71: Waarom bent u gestopt met deze opleiding? – Enquête werknemers

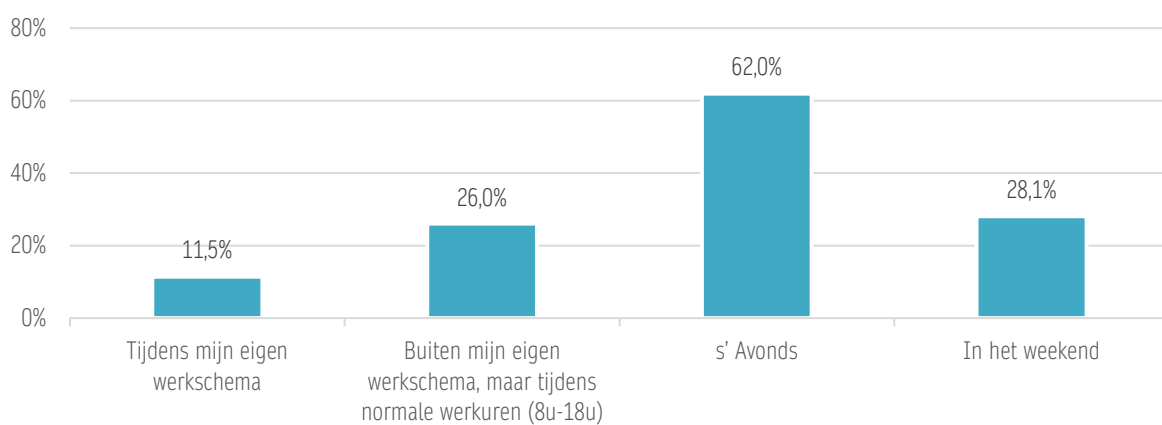


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Werknemers die opleidingen volgen om van job te veranderen (binnen of buiten de dienstenchequesector) doen dit meestal buiten hun werkuren en zonder band met hun onderneming

Wat de combinatie werk-opleiding betreft, doen de meeste huishoudhulpen die een opleiding volgen om van job te veranderen dit 's avonds (62%), zoals we kunnen zien in onderstaande figuur. Ongeveer een kwart doet dat ook vaak in het weekend (28,1 procent) of buiten de werkuren (26 procent).

Figuur 72: Wanneer volgt u of zal u deze cursus volgen? – Enquête werknemers

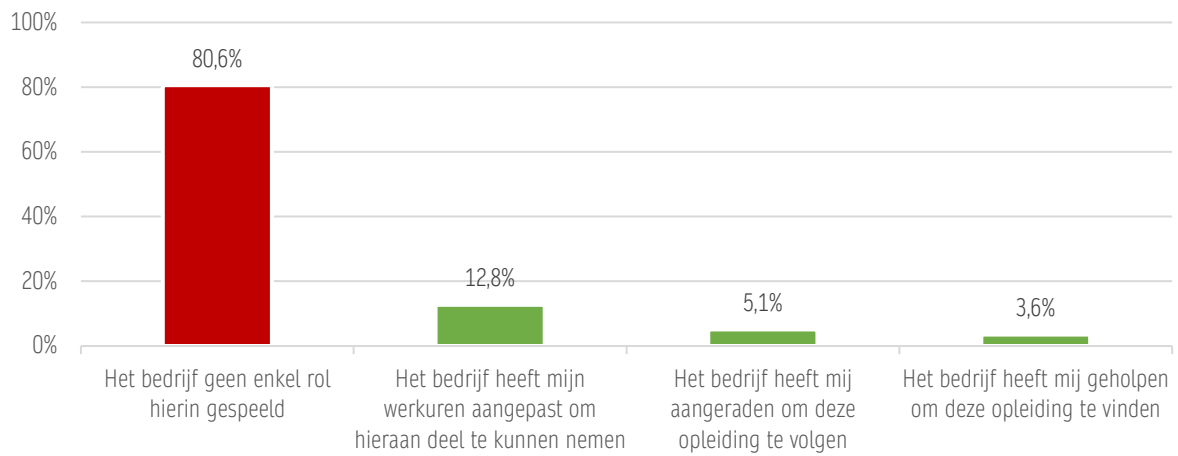


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

Tot slot geeft de overgrote meerderheid van de opgeleide huishoudhulpen (80,6%) aan dat hun onderneming hierin geen rol heeft gespeeld (80,6%). Maar één op de acht huishoudhulpen geeft aan dat de onderneming zijn/haar uurrooster heeft aangepast om de opleiding te kunnen volgen.



Figuur 73: Wat is/was de rol van uw dienstcheque-onderneming om aan deze cursus deel te nemen? – Enquête werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers



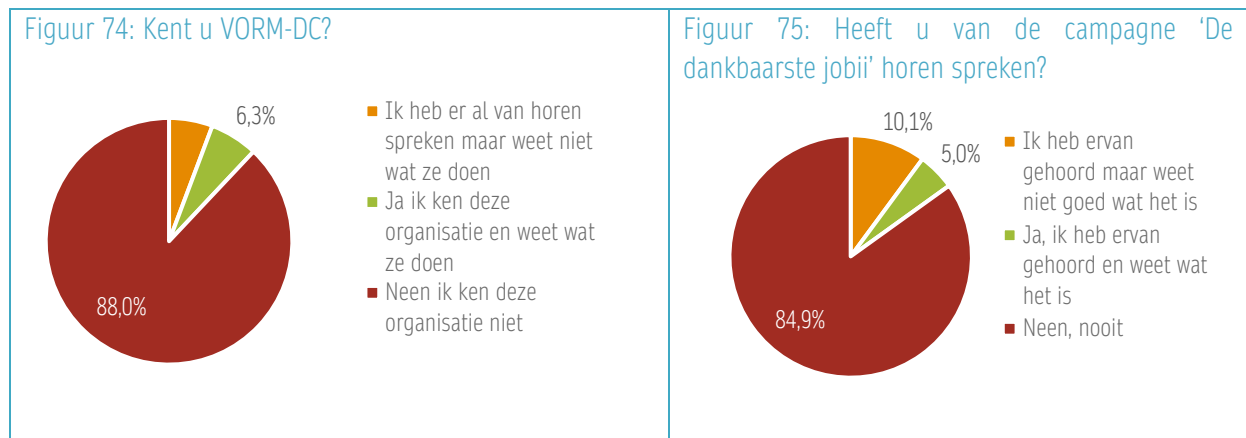
12 / Ondersteuning aangeboden door Vorm DC en andere vormingsfondsen

In dit hoofdstuk gaan we in op de [ondersteuning door Vorm DC en andere vormingsfondsen](#), via de kennis van de werknemers en ondernemingen van Vorm DC, de tevredenheid van de ondernemingen over Vorm DC en het gebruik van terugbetalingen van Vorm DC en andere vormingsfondsen door de ondernemingen.

12.1. De kennis van Vorm DC bij de werknemers

[Slechts één op de tien ondervraagde huishoudhulpen kent Vorm DC, de helft weet wat het doet en de andere helft kent deze organisatie alleen van naam](#)

Zoals we kunnen zien in de twee onderstaande grafieken kennen meer dan acht op de tien werknemers noch Vorm DC (88%) noch de campagne 'De dankbaarste job' (84,9%). In totaal geeft iets meer dan 10% van de werknemers aan Vorm DC te kennen (6,3%) of erover te hebben gehoord zonder te weten waarover het gaat (5,7%). Wat de campagne 'De dankbaarste job' betreft, weet 5% van de werknemers waarover het gaat. Tot slot heeft 10,1% van de werknemers van deze campagne gehoord, maar weet men niet wat ze inhoudt.



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de werknemers

De geringe kennis van de werknemers over het bestaan en de rol van Vorm DC is niet verrassend. Vorm DC richt zich momenteel immers voornamelijk op ondernemingen en niet op werknemers, in tegenstelling tot andere bestaande sectorfondsen.

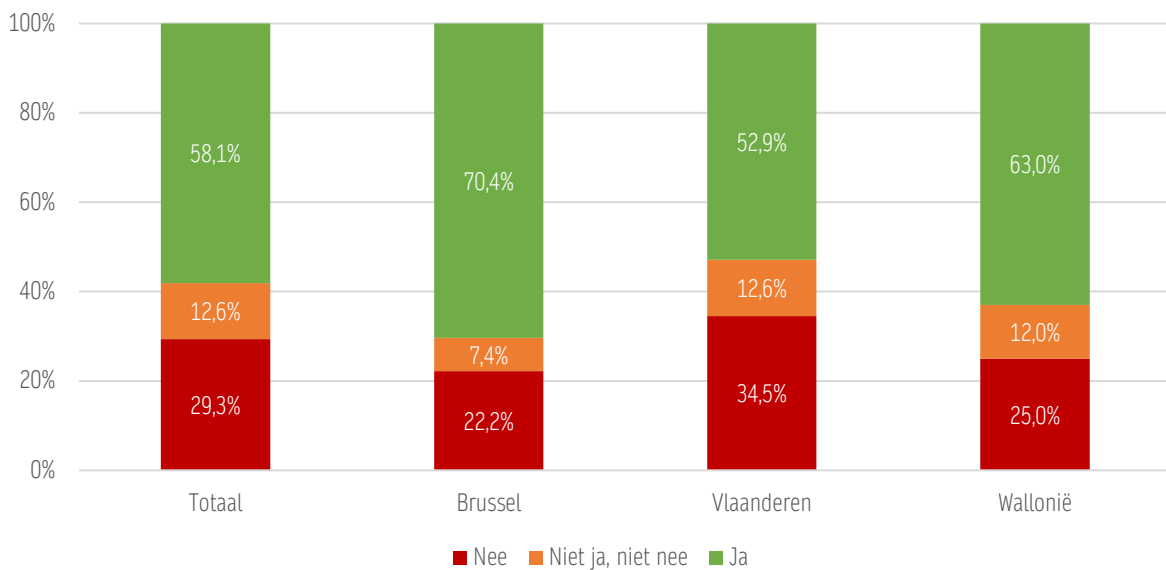


12.2. De kennis van Vorm DC bij de ondernemingen

Bijna één op de drie ondernemingen kent het verschil niet tussen de missie van de regionale vormingsfondsen en van het sectorfonds, vooral in Vlaanderen

Wat de ondernemingen betreft, valt op dat bijna een derde ervan (29,3%) het verschil niet kent tussen de missie van de regionale vormingsfondsen en van het sectorale fonds. In Vlaanderen ligt dat percentage zelfs hoger (34,5%), wat erop wijst dat de ondernemingen daar moeilijker het verschil kunnen maken tussen het sectorale en het regionale fonds. Het ligt daarentegen lager in Brussel (22,2%) en Wallonië (25%), waar de ondernemingen beter het verschil lijken te maken tussen de verschillende fondsen, ook al blijven deze percentages toch hoog.

Figuur 76: Kent u het verschil tussen de missie van de regionale vormingsfondsen dienstencheques en het sectoraal vormingsfonds Vorm DC? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

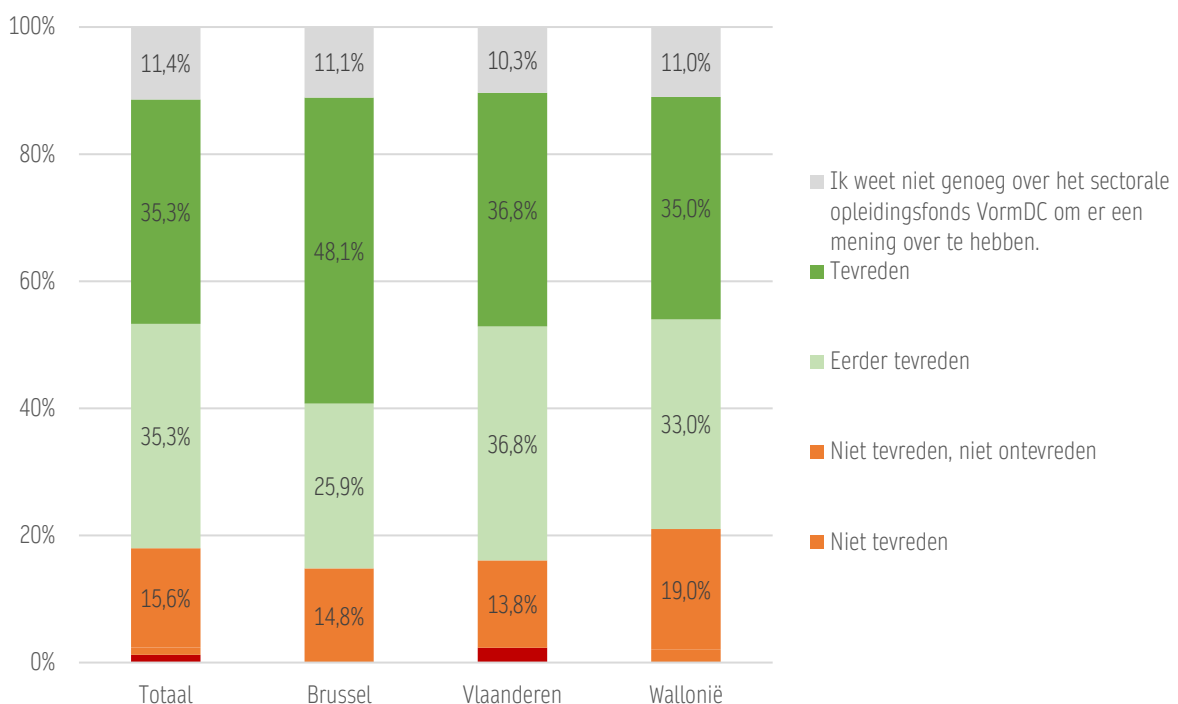


12.3. Tevredenheid van de ondernemingen over Vorm DC

Het merendeel van de ondernemingen is (zeer) tevreden over de steun die ze ontvangen hebben vanuit het sectoraal vormingsfonds en over de verschillende campagnes en tools ontwikkeld door het sectoraal vormingsfonds

Wat de tevredenheid over Vorm DC betreft, kunnen we zien dat in het algemeen 70,6% van de ondernemingen (zeer) tevreden is over de steun die ze krijgen van het Fonds. Er zijn iets meer tevreden ondernemingen in het Brussels Gewest (74%) en iets minder in het Waals Gewest (68%). Wie niet tevreden is, haalt onder meer als reden aan: het gebrek aan communicatie en interactie met het Fonds, de complexiteit, de lage steun, het gebrek aan gratis opleidingen, enz.

Figuur 77: Hoe tevreden bent u over de steun van het sectoraal vormingsfonds Vorm DC aan uw sector? – Enquête ondernemingen

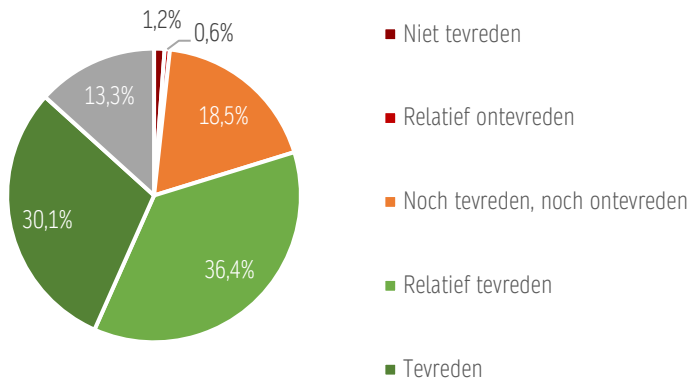


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Wat de tevredenheid over de tools en campagnes betreft, is de meerderheid van de ondernemingen (66,5%) (zeer) tevreden over de verschillende campagnes en tools ontwikkeld door het sectoraal vormingsfonds. Van de ondernemingen die dat niet zijn, zijn de redenen die worden ingeroepen de problemen in de voorgestelde taal, de termijn tussen de bestelling en de levering, het gebrek aan begrip voor de werknemers enz. Iets meer dan één op de acht ondernemingen (13,3 %) meent het sectoraal vormingsfonds onvoldoende te kennen.



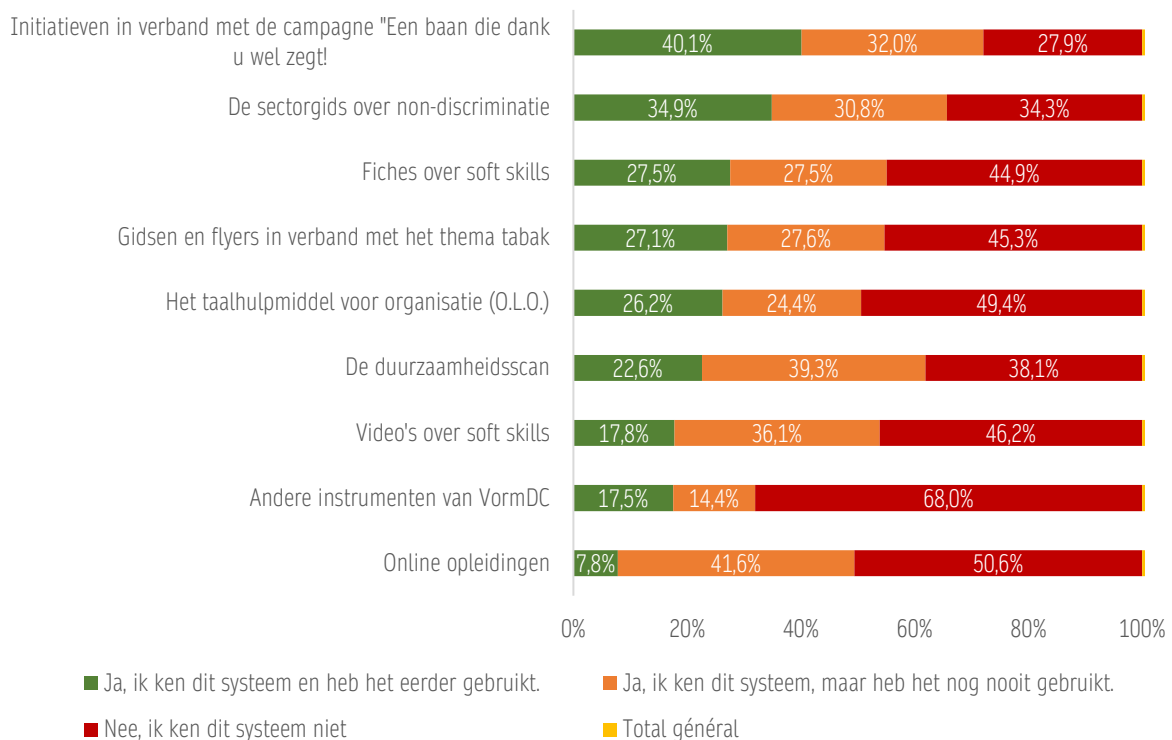
Figuur 78: Hoe tevreden bent u over de verschillende campagnes en tools ontwikkeld door het sectoraal vormingsfonds Vorm DC? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Tot slot, zoals getoond in onderstaande figuur, zijn de bekendste en meest gebruikte tools door ondernemingen de initiatieven in verband met de campagne 'De dankbaarste job' (40,1%), de sectorale gids Non-discriminatie (34,9%), de *soft skills*-fiches (27,5%). De bekendste tools die echter niet worden gebruikt door ondernemingen zijn online opleidingen (41,6%), de duurzaamheidsscan (39,3%), de video's over *soft skills* (36,1%) en de sectorale gids Non-discriminatie (30,8%). Tot slot zijn de bij de ondernemingen minder bekende tools de andere Vorm DC-tools (68%), de online opleidingen (50,6%), de Taal Ondersteunende Planner (49,4%) en de video's over *soft skills* (46,2%).

Figuur 79: Kent u de volgende tools van het sectoraal vormingsfonds Vorm DC? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Tijdens de *focusgroepen* die met de ondernemingen werden georganiseerd, bevestigden de ondernemingen in het algemeen de eerder positieve feedback over de ondersteuning van Vorm DC en benadrukten ze de volgende positieve punten:

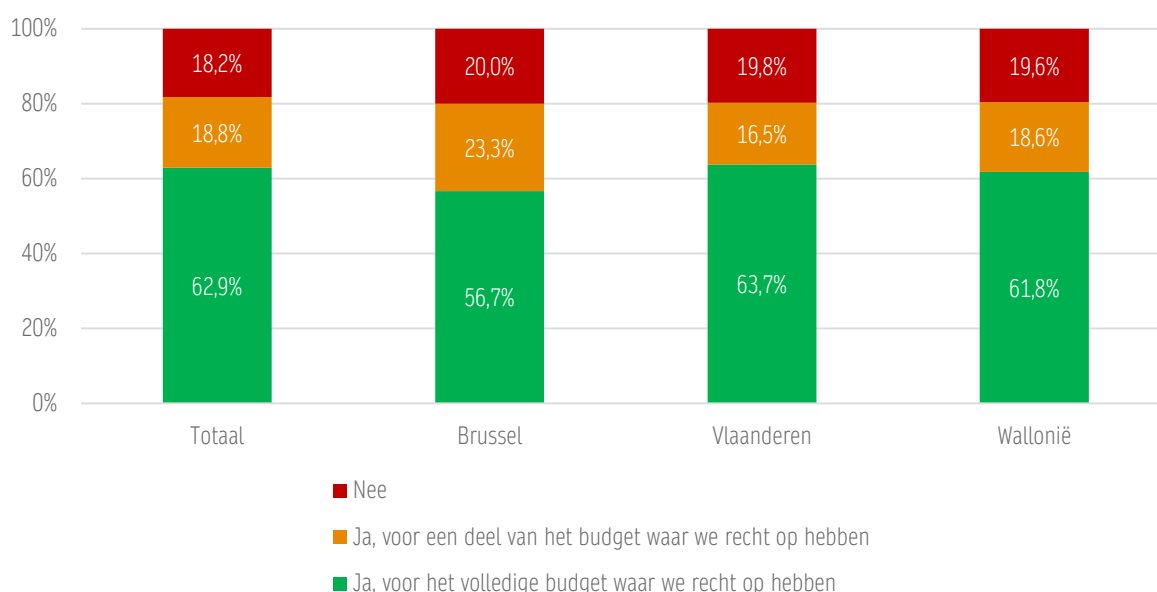
- ▶ het feit dat de tools van Vorm DC als geschikt worden beschouwd (kaart, boekje, spel in het Oekraïens, enz.);
- ▶ de communicatie van Vorm DC wanneer een huishoudhulp is ingeschreven voor een opleiding wordt beschouwd als stimulerend en een goede manier om huishoudhulpen bewust te maken;
- ▶ de goede kennis van het opleidingsaanbod van Vorm DC en het feit dat ondernemingen contact kunnen opnemen met het fonds om hen te begeleiden bij het zoeken naar een externe opleider.
- ▶ Onder de negatieve punten vermelden de ondernemingen echter de volgende elementen:
- ▶ het feit dat de opleidingen van Vorm DC te ver van de onderneming verwijderd zijn en er geen zijn in landelijke gebieden;
- ▶ het beperkte aantal plaatsen in de gratis opleidingen van Vorm DC.

12.4. Het beroep van ondernemingen op de terugbetalingen van Vorm DC en andere vormingsfondsen

Het merendeel van de ondernemingen heeft reeds een beroep gedaan op de terugbetalingen van het regionale en sectorale vormingsfonds voor de opleidingen van nieuwe werknemers

Wat de terugbetalingen van de regionale vormingsfondsen betreft, maakte zoals blijkt uit onderstaande figuur het merendeel van de ondernemingen (62,9%) reeds gebruik van terugbetalingen van de verschillende regionale vormingsfondsen voor de opleidingen van dienstenchequewerknemers, en dit meer in Vlaanderen dan in de twee andere gewesten. Bijna een vijfde van de ondernemingen (18,2%) maakt helemaal geen gebruik van deze regionale fondsen en een vijfde (18,8%) maakt slechts gebruik van een deel van het budget waarop zij recht heeft. In beide gevallen zijn er iets meer Brusselse ondernemingen.

Figuur 80: Maakt u voor de opleidingen van uw dienstenchequewerknemers gebruik van de terugbetalingen van de verschillende regionale vormingsfondsen? – Enquête ondernemingen

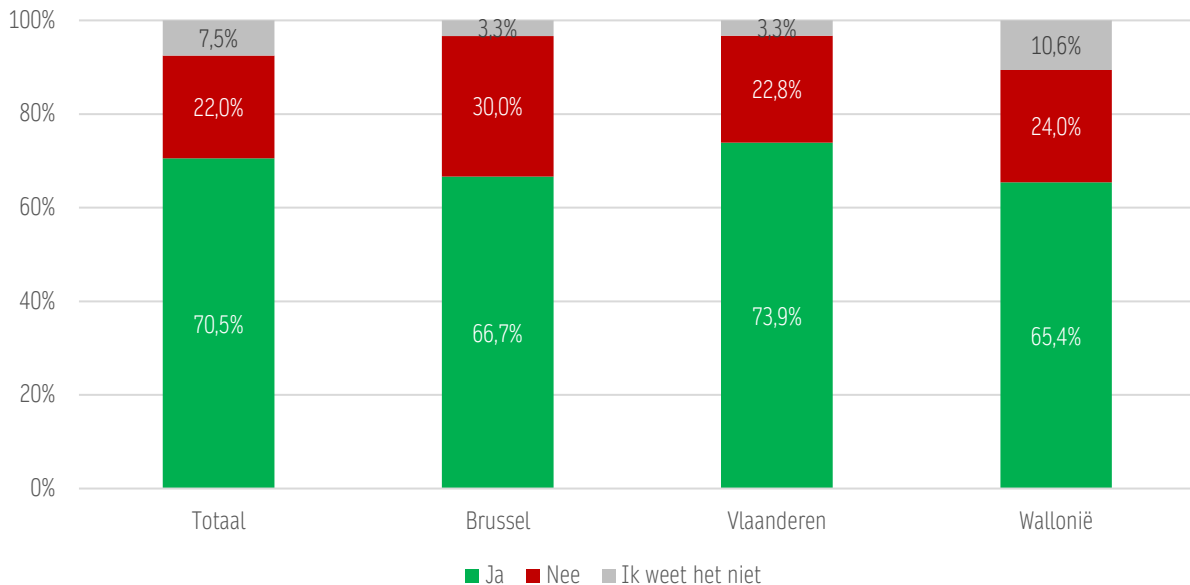


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen



Wat de [terugbetalingen door het sectoraal vormingsfonds Vorm DC](#) betreft, zien we dat in het algemeen ook de meerderheid van de ondernemingen (70,5%) hier al gebruik van heeft gemaakt, in het bijzonder in Vlaanderen (73,9%) en iets minder in Brussel (66,7%) en in Wallonië (65,4%), net zoals ze reeds beroep deden op de regionale vormingsfondsen. Net als in de vorige figuur heeft ongeveer een vijfde van de ondernemingen nooit gebruik gemaakt van terugbetalingen door Vorm DC. In Brussel zit 30% van de ondernemingen in dat geval.

Figuur 81: Hebt u al beroep gedaan op de terugbetalingen door het sectoraal vormingsfonds (Vorm DC) voor de opleidingen van de nieuwe dienstenchequewerknemers? – Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Bij de ondernemingen die nooit beroep hebben gedaan op de terugbetalingen door het sectoraal fonds (22%) kunnen we in onderstaande figuur de redenen ervoor zien. Voor een derde van de ondernemingen is dit te verklaren door het feit dat de onderneming [nooit een opleiding voor nieuwe werknemers heeft georganiseerd](#) (32,4%). Afgezien van deze reden verklaart ongeveer een vijfde van de ondernemingen dat de [aanvraag tot terugbetaling te complex lijkt](#) (21,6%), dat ze een beroep doen op de [terugbetaling door andere fondsen](#) (21,6%) of dat de [administratieve rompslomp te zwaar is](#) (21,6%). Deze administratieve rompslomp om een terugbetaling van de opleidingen te vragen, wordt meermaals gemeld door de ondernemingen tijdens de *focusgroepen*, zoals blijkt uit de onderstaande reacties.

"We doen geen beroep meer op het sectorale budget, maar enkel op het regionale budget, omdat het te moeilijk is om beide te gebruiken."

"Soms zeggen huishoudhulpen dat ze nooit in de sector gewerkt hebben, krijgen ze de startersopleiding en dan verneem je enkele weken later dat ze toch al in de sector gewerkt hebben en de opleiding dus niet terugbetaald kan worden. Dat is een kost voor ons terwijl de opleiding nuttig was voor een huishoudhulp die deze opleiding nog nooit heeft gehad."

Ook door 18,9% van de ondernemingen die geen beroep doen op het fonds worden andere redenen vermeld. Het gaat bijvoorbeeld om het feit dat de onderneming gebruik maakt van gratis opleidingen, of dat het bedrijf nog maar recent is opgericht en de zaakvoerder nog niet de tijd heeft genomen om het opleidingsplan op te stellen, enz. In 18,9% van de gevallen verklaart de onderneming geen beroep te hebben gedaan op terugbetaling omdat ze [niet wist dat ze er recht op had](#). Tot slot zijn de [lage bedragen](#) soms een reden die ook wordt vermeld (13,5%), net als het [niet kennen van het sectoraal vormingsfonds](#) (2,7%).

Figuur 82: Waarom hebt u voor de opleidingen van nieuwe dienstenchequewerknemers nog nooit gebruik gemaakt van de terugbetalingen van het sectoraal vormingsfonds (Vorm DC)? (voor ondernemingen die geen beroep doen op terugbetalingen door het sectoraal vormingsfonds)- Enquête ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de ondernemingen

Tot slot werden, naast de hierboven vermelde moeilijkheden, ook andere problemen vermeld tijdens de *focusgroepen* met de ondernemingen. Ondernemingen vermelden o.a. volgende **belemmeringen** in hun terugbetalingsformaliteiten:

- ▶ het feit dat het bedrag van de terugbetaling niet alle kosten dekt, met name de tijd die de consultant besteedt om de opleidingen te organiseren;
- ▶ verschillen in administratieve regels ten opzichte van andere fondsen;
- ▶ het feit dat bepaalde opleidingen niet aantrekkelijker worden gemaakt, hoewel ze nuttig zijn voor de werknemers, met name welzijnsopleidingen;
- ▶ de wachttijd die nodig is om te weten of iemand al dan niet nieuw is in de sector;
- ▶ het niet terugbetalen van opleidingen voor mensen die al in de sector hebben gewerkt maar nooit een startersopleiding hebben gehad.



13 / Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk geven we een overzicht van de [belangrijkste conclusies van de studie](#) en geven we een reeks [aanbevelingen](#) in dit verband.

13.1. Conclusies

[Ondanks de sectorale verplichtingen ter zake heeft een aanzienlijk aantal huishoudhulpen nooit opleidingen gevolgd](#)

34% van de huishoudhulpen zegt nooit een opleiding te hebben gekregen. Dit percentage ligt nog hoger voor huishoudhulpen die in Brussel wonen, een andere moedertaal hebben dan het Frans of het Nederlands en minder dan 20 uur per week werken. Gekwalificeerde huishoudhulpen die in het Waals Gewest wonen en in een non-profitonderneming werken, hebben dan weer vaker een opleiding gevolgd. Bovendien kreeg slechts één op de drie huishoudhulpen een startersopleiding binnen 6 maanden na hun aanwerving. Deze opleiding is nochtans essentieel om het beroep, de producten, de technieken enz. aan te leren, en dit zowel in het belang van de werknemer, de onderneming als de klant. Tot slot krijgen de meeste opgeleide huishoudhulpen minder dan één opleiding per jaar. Bovendien wordt voorrang gegeven aan de 'beroepscompetenties' (schoonmaaktechnieken, ergonomie, producten en materialen, gezondheid en veiligheid op het werk). Tot slot komen alternatieve opleidingspraktijken (digitale opleidingen, intervisie en coaching) relatief weinig voor in de sector. Het merendeel van de ondernemingen biedt ook geen opleidingen aan voor interne promotie, laat staan voor externe promotie.

[De keuze en communicatie rond opleidingen roepen vragen op](#)

Als we kijken naar de opleidingspraktijken zien we dat de opleidingen in de sector meestal een halve dag duren en georganiseerd worden tijdens de werkuren van de huishoudhulpen. In de meeste gevallen worden de opleidingen bovendien gegeven door externe opleiders, in de dienstencheque-onderneming, samen met andere collega-huishoudhulpen. Er worden echter slechts weinig evaluaties van de opleidingen in de sector uitgevoerd. Daarnaast zijn in de meeste ondernemingen opleidingen verplicht, vooral in het Waals Gewest sinds de opleidingsverplichting. In de meeste gevallen worden de opleidingen door de onderneming gekozen zonder raadpleging van de werknemer. Daardoor begrijpen de huishoudhulpen niet altijd waarom ze een opleiding volgen en vermoeden ze dat de redenen eerder een behoefte kweken is, die verband houdt met de agenda van de onderneming dan met hun individuele evolutiebehoeften. In lijn met dit laatste communiceert de onderneming voornamelijk praktische informatie over de opleiding, maar legt ze minder vaak de redenen voor het volgen van de opleiding of het opleidingstraject uit. De ondernemingen communiceren bovendien niet altijd aan de klant dat de huishoudhulp afwezig is omwille van een opleiding en laten deze verantwoordelijkheid over aan de werknemer.

[Het merendeel van de huishoudhulpen vindt het prettig om opleidingen te volgen, vooral om nieuwe dingen te leren en collega's te ontmoeten.](#)

Twee derde van de opgeleide huishoudhulpen (64,8%) geeft aan dat ze graag deelnemen aan de opleidingen die hun onderneming aanbiedt. Volgens de huishoudhulpen en de ondernemingen maken opleidingen het mogelijk om nieuwe dingen te leren, de kwaliteit van het werk te verbeteren en collega's te ontmoeten, maar verhogen ze de kans niet om door te groeien naar een ander beroep of sector. Andere huishoudhulpen zijn kritischer over het belang van het volgen van een opleiding, maar vooral omwille van slechte ervaringen in verband met de kwaliteit van de gevolgde opleidingen.



De tevredenheid over de opleiding neemt lineair toe met het aantal gevolgde opleidingen

Het merendeel van de huishoudhulpen die een opleiding gevolgd hebben, is tevreden of zeer tevreden over de opleiding (66%). Interessant is dat de minder 'klassieke' opleidingen meer tevredenheid opleveren. Zo gaan de opleidingen waarover men het meest tevreden is over werken met de doelgroepen (88,6%), ethiek (87,4%), EHBO (85,8%) en rijbewijs (85,7%). De opleidingen waarover men het minst tevreden is, zijn de meer 'klassieke' opleidingen, namelijk die over schoonmaaktechnieken (74,8%), strijktechnieken (76,1%) of ergonomie (77,6%). Interessant is ook dat de tevredenheid over de opleidingen hoger ligt wanneer het aantal gevolgde opleidingen stijgt. Terwijl slechts 50,4% van de personen die slechts één opleiding volgen tevreden is, stijgt dit tevredenheidspercentage tot 81,9% wanneer er meer dan tien opleidingen worden gevolgd. Dit kan wellicht verklaard worden door de diversiteit van de inhoud van opleidingen. Het is immers waarschijnlijk dat hoe meer opleidingen een huishoudhulp volgt, hoe meer deze te maken krijgt met uiteenlopende inhoud die verder gaat dan de klassieke technische opleidingen.

Bepaalde opleidingspraktijken leiden tot meer tevredenheid bij huishoudhulpen

Als we kijken naar de verschillende aspecten van de gevolgde opleidingen die de huishoudhulpen tevreden stellen, zien we dat de huishoudhulpen het meest tevreden zijn over de kennis van de lesgever, de plaats van de opleiding en de kwaliteit van de opleiding en het minst tevreden zijn over de wijze waarop de onderneming beslist welke opleiding gevolgd moet worden, het aantal gevolgde opleidingen en de ontvangen informatie over de opleiding. Meer specifiek leiden de volgende praktijken inzake opleidingen tot een grotere tevredenheid bij de huishoudhulpen:

- ▶ wanneer de opleiding gegeven wordt door een externe lesgever;
- ▶ de opleidingen die in hun onderneming worden gegeven, ongetwijfeld uit vertrouwde en gemakkelijke bereikbaarheid;
- ▶ klassikale eerder dan digitale opleidingen;
- ▶ opleidingen van een halve dag;
- ▶ opleidingen die plaatsvinden tijdens eigen werkroosters;
- ▶ wanneer de opleidingskeuze wordt gemaakt in overleg met de onderneming;
- ▶ wanneer de werknemers regelmatig geïnformeerd worden over hun opleidingen;
- ▶ opleidingen in kleine groepen, waarbij ervaring kan worden uitgewisseld;
- ▶ wanneer de inhoud van de opleiding overeenstemt met de realiteit op het terrein en het mogelijk is om het geleerde in de praktijk toe te passen.

66,4% van de huishoudhulpen die reeds een opleiding hebben gekregen en 55% van de huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd, zou graag een (bijkomende) opleiding volgen

Van de huishoudhulpen die al een opleiding hebben gekregen, zou twee op de drie er nog willen volgen. De huishoudhulpen die het meest een bijkomende opleiding wensen te volgen zijn huishoudhulpen met minder dan 5 jaar anciënniteit (72,3%), die een andere moedertaal hebben dan het Frans of het Nederlands (71%), wonen in Brussel (72,7%) of Wallonië (70,8%), jonger zijn dan 50 jaar (70,2%) en werken in een non-profitonderneming (68,4%). Interessant is dat van de huishoudhulpen die nooit een opleiding hebben gevolgd, slechts één op de twee (55,2%) een opleiding wenst te volgen. Dat is minder dan bij huishoudhulpen die al opleidingen hebben gevolgd. Dit lijkt te betekenen dat huishoudhulpen minder overtuigd zijn van de noodzaak of het belang om



opleidingen te volgen zolang ze die niet hebben gevolgd. Reeds opgeleide huishoudhulpen die een bijkomende opleiding wensen te volgen, willen vooral algemene opleidingen over werkomstandigheden en soft skills of over de doelgroepen volgen. Huishoudhulpen die echter nooit een opleiding hebben gevolgd, zijn vooral vragende partij voor opleidingen van het type 'veiligheid' (ergonomie, gezondheid en veiligheid op het werk, EHBO) omdat ze nooit eerder de mogelijkheid hebben gehad om ze te volgen.

Een kwart van de huishoudhulpen geeft aan niet altijd deel te nemen aan de opleidingen die hun onderneming aanbiedt, meestal omdat ze liever werken of vinden dat ze deze niet nodig hebben

Bijna één op de vijf huishoudhulpen heeft nooit een opleiding gevolgd ondanks het feit dat de werkgever een opleiding voorstelde. Redenen om geen opleiding te willen volgen zijn meestal het gevoel dat ze er geen behoefte aan hebben (24,2%), liever werken (21,6%) of klanten niet in de steek willen laten (20,2%). Dezelfde redenen worden ook ingeroepen door de 25% huishoudhulpen die aangeeft niet altijd deel te nemen aan de opleidingen die hun onderneming aanbiedt. Deze redenen tonen duidelijk de nood aan bewustmaking van huishoudhulpen op dit vlak. Daarnaast zijn de andere belangrijkste moeilijkheden die huishoudhulpen vermelden om aan de opleidingen deel te nemen de taalbarrière (een groot deel van de huishoudhulpen kent geen Frans of Nederlands) en de moeilijkheden om naar de opleiding te gaan, vooral wanneer een prestatie gepland is op dezelfde dag (voor of na) en wanneer de huishoudhulpen zich met het openbaar vervoer verplaatsen.

Organisatiemoeilijkheden, financiële kosten en winstderving als belangrijkste barrière voor ondernemingen om opleidingen te organiseren

De ondernemingen melden verschillende moeilijkheden bij het organiseren van opleidingen. Ze wijzen in de eerste plaats op de financiële impact op het niveau van de prestatie omdat het niet altijd mogelijk is om te voorzien in vervanging. De financiële impact houdt ook verband met de kostprijs van de opleidingen, aangezien de terugbetaling slechts gedeeltelijk is of als te beperkt wordt beschouwd. Ook de administratieve rompslomp en het gebrek aan expertise om een opleiding te organiseren worden vermeld, namelijk de opleidingen vinden en plannen, de huishoudhulpen informeren, de follow-up doen enz. Dit is des te moeilijker omdat men oplossingen moet vinden voor de privéaangelegenheden van de huishoudhulpen, vooral voor diegenen die deeltijds werken. De ondernemingen merken ook op dat het moeilijk is om opleidingen te vinden voor huishoudhulpen die geen Frans of Nederlands spreken. Daarnaast wordt ook het gebrek aan motivatie van huishoudhulpen als een rem gezien. Dit gebrek aan interesse van de huishoudhulpen is vooral groter voor de meer ervaren werknemers die menen dat ze hun beroep goed kennen en geen opleiding nodig hebben. Zo gaan sommige huishoudhulpen liever naar hun klanten dan naar een opleiding en dit kan ook worden versterkt door de negatieve reactie van de klanten op de afwezigheden van huishoudhulpen wegens opleiding.

De bereidheid van huishoudhulpen om in de dienstenchequesector te blijven neemt toe met het aantal gevolgde opleidingen en de kwaliteit van de gevolgde opleidingen.

Bijna zes op de tien huishoudhulpen zijn tevreden over hun job in de dienstenchequesector, maar slechts vier op de tien willen tot hun pensioen in deze sector blijven werken. De huishoudhulpen die in deze sector willen blijven, zijn talrijker in de groep die ouder is dan 50 jaar en werkt in een non-profitonderneming. Bovendien is het interessant om op te merken dat de wens van de huishoudhulpen om in de dienstenchequesector te blijven, toeneemt met het aantal gevolgde opleidingen. Wanneer ze al meer dan tien opleidingen hebben gevolgd, wil 61,5% van hen in deze sector blijven, tegenover 34,7% van degenen die nooit opleidingen hebben gevolgd. Naast de link met het aantal opleidingen zien we ook dat de wens om in de sector te blijven hoger is wanneer werknemers tevreden zijn over de kwaliteit van de gevolgde opleidingen (49,5%). Daarnaast is het interessant op te merken dat, ook al wenst een groot aantal huishoudhulpen niet tot hun pensioen in de sector te blijven, slechts



5% van de huishoudhulpen een opleiding volgt om van job te veranderen (binnen of buiten de dienstenchequesector). De organisatorische beperkingen om dit type opleiding te volgen zijn zeker een belemmering voor de heroriëntering (moeilijkheden om te verzoenen met hun tewerkstelling in de dienstenchequesector en familiale verplichtingen).

Het merendeel van de ondernemingen is (zeer) tevreden over de steun die ze ontvangen hebben vanuit het sectoraal vormingsfonds en over de verschillende campagnes en tools ontwikkeld door het sectoraal vormingsfonds

Slechts één op de tien ondervraagde huishoudhulpen kent Vorm DC, de helft weet wat het doet en de andere helft kent deze organisatie alleen van naam. De geringe kennis van de werknemers over het bestaan en de rol van Vorm DC is niet verrassend. Vorm DC richt zich momenteel immers voornamelijk op ondernemingen en niet op werknemers, in tegenstelling tot andere bestaande sectorfondsen. Wat de ondernemingen betreft, valt op dat bijna een derde ervan (29,3%) het verschil niet kent tussen de missie van de regionale vormingsfondsen en het sectoraal fonds. In Vlaanderen ligt dat percentage zelfs hoger (34,5%), wat erop wijst dat de ondernemingen daar moeilijker het verschil kunnen maken tussen het sectorale en het regionale fonds. Het merendeel van de ondernemingen is echter (zeer) tevreden over de steun die ze ontvangen hebben vanuit het sectoraal vormingsfonds en over de verschillende campagnes en tools ontwikkeld door het sectoraal vormingsfonds. Wat de terugbetalingen door het sectoraal vormingsfonds Vorm DC betreft, heeft de meerderheid van de ondernemingen (70,5%) er ook al een beroep op gedaan, in het bijzonder in Vlaanderen (73,9%) en iets minder in Brussel (66,7%) en in Wallonië (65,4%). Bij de ondernemingen die nooit een beroep hebben gedaan op de terugbetalingen door het sectorale fonds, is dit te verklaren door het feit dat de terugbetalingsaanvraag te complex lijkt (21,6%), dat ze een beroep doen op de terugbetaling door andere fondsen (21,6%) of dat de administratieve rompslomp te zwaar is (21,6%). De ondernemingen vermelden onder meer de volgende belemmeringen in hun terugbetalingsformaliteiten:

- ▶ het feit dat het bedrag van de terugbetaling niet alle kosten dekt, met name de tijd die de consultant besteedt om de opleidingen te organiseren;
- ▶ verschillen in administratieve regels ten opzichte van andere fondsen;
- ▶ het feit dat bepaalde opleidingen niet aantrekkelijker worden gemaakt, hoewel ze nuttig zijn voor de werknemers, met name welzijnsopleidingen;
- ▶ de wachttijd die nodig is om te weten of iemand al dan niet nieuw is in de sector;
- ▶ het niet terugbetalen van opleidingen voor mensen die al in de sector hebben gewerkt maar nooit een startersopleiding hebben gehad.



13.2. Onze aanbevelingen

Aansluitend bij de resultaten en conclusies van deze studie hebben we een aantal aanbevelingen geïdentificeerd die we kunnen structureren in drie algemene punten:

- ▶ goede opleidingspraktijken ontwikkelen om opleiding in de sector te stimuleren;
- ▶ aanbevelingen voor Vorm DC om opleiding in de sector meer te ondersteunen en te stimuleren;
- ▶ algemene aanbevelingen om opleiding in de sector te stimuleren

Deze punten worden hierna nader toegelicht.

13.2.1 Goede opleidingspraktijken ontwikkelen om opleiding in de sector te stimuleren

Eerst en vooral hebben we op basis van alle resultaten van deze studie een reeks goede opleidingspraktijken geïdentificeerd die in de sector moeten worden ontwikkeld.

Op het vlak van de inhoud van de opleidingen

Een gradueel opleidingstraject voorzien voor huishoudhulpen, afhankelijk van hun anciënniteit:

- ▶ **voor nieuwe werknemers:** basisopleidingen die onder meer de volgende thema's omvatten: Strijk- en schoonmaaktechnieken/Producten en materialen/Ergonomie/Organisatie van het werk/Communicatie met de klant (incl. pesten)/Rechten en plichten/EHBO/Mobiliteit/...;
- ▶ **van 2 tot 5 jaar:** opleidingen voorzien op opfrissings- of gevorderd niveau (ergonomie II, EHBO II, communicatie II), opleidingen in 'soft skills' (bv. werken met doelgroepen, moeilijke klanten...), welzijn op het werk, informatica en administratieve follow-up, ...;
- ▶ **5 jaar en meer:** opleidingen voorzien op opfrissings- of gevorderd niveau (ergonomie III, EHBO III, communicatie III), coaching voor 45+, heroriëntatie coaching voor wie dat wenst, ...;
- ▶ **voor huishoudhulpen die geen Nederlands of Frans spreken:** voorzien in taalcursussen, eventueel via betaald educatief verlof.

Op het vlak van de opleidingsuren en -plaatsen

Zoveel mogelijk voorrang geven aan:

- ▶ opleidingen tijdens de werkuren van iedereen;
- ▶ opleidingen van 4 uur;
- ▶ gedecentraliseerde opleidingsplaatsen;
- ▶ fysieke opleidingen.

Op het vlak van leermethodes

Zoveel mogelijk voorrang geven aan:

- ▶ niet te grote groepen, bv. max. 10 deelnemers;
- ▶ een mix van theorie en praktijk (+- 50/50); inclusief rollenspelen en situatieschetsen;
- ▶ voldoende tijd om van gedachten te kunnen wisselen met collega's, ervaringen te delen, van elkaar te leren;



- ▶ gebruikte producten en materialen die overeenstemmen met de realiteit op het terrein;
- ▶ opleidingen die gegeven worden door professionals, bv. een kinesist voor ergonomie;
- ▶ naast opleidingen ook voorzien in intervisies tussen collega's, eventueel gemodereerd door een externe persoon;
- ▶ voorzien in opleidingen op de werkvloer, bv. ergonomie, coaching, ...

Op het vlak van keuze en communicatie van de opleidingen

Zoveel mogelijk zorgen:

- ▶ voor gesprekken met huishoudhulpen om het opleidingstraject te bespreken; samen de bijkomende opleidingsbehoeften identificeren en opnemen in een individueel opleidingsplan;
- ▶ voor opleidingskalenders over een langere periode en huishoudhulpen de kans geven om opleidingen te kiezen in deze kalender/catalogus;
- ▶ voor meer communicatiekanalen om de huishoudhulpen op de hoogte te brengen van de opleiding (sms/mail/fysiek bij de uitreiking van de cheques/afficheren in de lokalen van de onderneming);
- ▶ dat de onderneming de huishoudhulpen meer bewust maakt van het belang van opleiding, meer bepaald door uit te leggen dat de uren betaald worden;
- ▶ dat het kantoor zelf de afwezigheid van de huishoudhulpen meedeelt aan de klant (eventueel naast de huishoudhulpen zelf);
- ▶ dat de onderneming de klanten meer bewust maakt van het belang van de opleiding en de impact van de opleiding op de kwaliteit van de dienstverlening

Op het vlak van de follow-up van de opleiding

Zoveel mogelijk zorgen voor:

- ▶ een attest dat bewijst dat men de opleiding gevolgd heeft;
- ▶ een (digitaal) opleidingsboek met alle gevolgde opleidingen en attesten;
- ▶ evaluaties van de opleiding, inclusief interne opleidingen.



13.2.2 Aanbevelingen voor Vorm DC om opleiding in de sector meer te ondersteunen en te stimuleren

Vervolgens identificeerden we de volgende vijf aanbevelingen voor Vorm DC om de opleiding in de sector meer te ondersteunen en te stimuleren:

- ▶ tools ontwikkelen om de ondernemingen te ondersteunen in hun opleidingsaanbod;
- ▶ het opleidingsaanbod uitbreiden om zo goed mogelijk in te spelen op de behoeften van huishoudhulpen en ondernemingen;
- ▶ ondernemingen meer bewust maken en informeren;
- ▶ werknemers beter bereiken en informeren;
- ▶ de terugbetaling van opleidingen voor nieuwe werknemers verbeteren.

Deze aanbevelingen worden hieronder in detail toegelicht.

Tools ontwikkelen om de ondernemingen te ondersteunen in hun opleidingsaanbod

In eerste instantie raden we Vorm DC aan om verschillende tools te ontwikkelen om de ondernemingen te ondersteunen in hun opleidingsaanbod. We stellen de volgende tools voor:

- ▶ **een opleidingstraject:** ontwikkelen en voorstellen van een standaard opleidingstraject voor ondernemingen, zie hiervoor ook ons voorstel van goede praktijk;
- ▶ **een lijst van de partners per opleiding:** de lijst van opleidingspartners voor verschillende opleidingen ontwikkelen en regelmatig updaten, in lijn met het opleidingstraject;
- ▶ **een template voor de communicatie van opleidingen:** een template ontwikkelen en ter beschikking stellen van de ondernemingen om opleidingen te communiceren, met alle nodige informatie (bewustmaking, inhoud, praktische aspecten, mobiliteit, enz.);
- ▶ **een template voor een attest:** een template ontwikkelen en ter beschikking stellen van de ondernemingen voor het attest van het volgen van een opleiding;
- ▶ **een template voor evaluatie:** een template voor evaluatie van een opleiding ontwikkelen en ter beschikking stellen van de ondernemingen;
- ▶ **een opleidingsboek:** een digitaal opleidingsboek voor huishoudhulpen ontwikkelen waarin alle gevolgde opleidingen en attesten zijn opgenomen.

Het opleidingsaanbod uitbreiden om zo goed mogelijk in te spelen op de behoeften van huishoudhulpen en ondernemingen

In een tweede fase raden we Vorm DC aan om het opleidingsaanbod uit te breiden om zo goed mogelijk in te spelen op de behoeften van de huishoudhulpen en de ondernemingen. Wij stellen de volgende ontwikkelingen voor:

- ▶ **opleidingen/informatiesessies ontwikkelen voor de opleidingsverantwoordelijken van de ondernemingen:** om hen alle relevante informatie te geven over de organisatie van opleidingen, zoals bv. de rechten en plichten, de verschillende bestaande opleidingen/opleidingspartners, hoe opleidingen te organiseren, hoe deze te communiceren, educatief verlof, enz. in verband met de door Vorm DC ontwikkelde goede praktijken en tools;



- ▶ **globale startersopleidingen aanbieden:** met inbegrip van alle basisopleidingen die nodig zijn voor het beroep (cf. goede praktijken) over meerdere dagen, die nieuwe medewerkers gratis kunnen volgen op gedecentraliseerde plaatsen om ervoor te zorgen dat elke nieuwe werknemer dezelfde basisopleiding krijgt en om de organisatie van dit soort opleidingen voor de ondernemingen te vergemakkelijken;
- ▶ **de opleidingscatalogus/open kalender uitbreiden:** nieuwe opleidingen voorstellen die in het kader van de studie werden geïdentificeerd, zoals bv. administratieve rechten, informatica/smartphone, mobiliteit, welzijn, pesten, budgetbeheer, ...;
- ▶ **taalopleidingen aanbieden:** aangepast aan het beroep van huishoudhulp en eventueel in het kader van betaald educatief verlof.

Ondernemingen meer bewust maken en informeren

Vervolgens raden we Vorm DC aan om de ondernemingen meer bewust te maken en te informeren. De volgende elementen zouden meer gecommuniceerd moeten worden:

- ▶ **de rol van Vorm DC en de verschillende fondsen:** verduidelijking van de rol van de verschillende fondsen, de beschikbare financieringen en de manier waarop deze kunnen worden verkregen en de ondersteuning die de ondernemingen van Vorm DC kunnen verwachten. Dit zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren door de website van Vorm DC aan te passen volgens een meer bedrijfsgerichte aanpak;
- ▶ **de ondernemingen bewust maken van het belang van de opleiding:** meer bepaald op basis van de resultaten van deze studie via een bewustmakingscampagne, nieuwsbrief, seminarie ...;
- ▶ **de ondernemingen bewust maken van de goede opleidingspraktijken en de door Vorm DC ontwikkelde tools om deze goede praktijken te ondersteunen:** zie vorige punten;
- ▶ **de ondernemingen beter informeren over het bestaande opleidingsaanbod:** onder meer via de opleidingen die Vorm DC aanbiedt in het kader van zijn open kalender (Newsletter, meer interactieve website) en de lijst van opleidingen/opleidingspartners.

De werknemers bereiken en beter informeren:

We raden Vorm DC ook aan om de werknemers bewust te maken en beter te informeren. Volgende elementen zouden meer gecommuniceerd moeten worden:

- ▶ **de rol van Vorm DC:** het bestaan van Vorm DC en zijn rol aan de werknemers communiceren door middel van een gerichte communicatiecampagne voor de werknemers. Dit kan onder meer door de website van Vorm DC aan te passen volgens een meer werknemersgerichte aanpak;
- ▶ **de werknemers bewust maken van het belang van opleiding:** meer bepaald op basis van de resultaten van deze studie via een bewustmakingscampagne;
- ▶ **de rechtstreekse inschrijving van de werknemers op de open opleidingskalender mogelijk maken:** en deze mogelijkheid vooraf meedelen aan de werknemers en de ondernemingen. Deze mogelijkheid moet gekoppeld zijn aan het opleidingsboek dat een follow-up van de door de werknemer gevolgde opleidingen mogelijk maakt.

De terugbetaling van de opleidingen voor nieuwe werknemers verbeteren

Tot slot raden we Vorm DC aan om de terugbetaling van opleidingen voor nieuwe werknemers te verbeteren en meer bepaald de volgende elementen:



- ▶ **voor de startersopleidingen:** voorzien in een terugbetaling voor werknemers die de opleiding volgen en die deze nooit eerder gevolgd hebben, zonder rekening te houden met het feit of de werknemer al in de sector gewerkt heeft of niet;
- ▶ **voor interne startersopleidingen:** de kwaliteit van de gegeven opleidingen beter controleren vóór terugbetaling;
- ▶ **de administratieve formaliteiten en terugbetalingsprocedures vereenvoudigen:** via de ontwikkeling van een gemeenschappelijk digitaal platform voor de verschillende regionale fondsen.

13.2.3 Algemene aanbevelingen om de opleiding in de sector te stimuleren

Ten slotte hebben we ook de volgende drie algemene aanbevelingen geïdentificeerd om de opleiding in de sector meer te ondersteunen en te stimuleren:

- ▶ de terugbetaling van opleidingen door de regionale fondsen verbeteren;
- ▶ meer pedagogische en sanctionerende controles;
- ▶ meer financiële steun bieden aan de ondernemingen voor de organisatie van hun opleidingen.

Deze aanbevelingen worden hieronder in detail toegelicht.

De terugbetaling van opleidingen door de regionale fondsen verbeteren

Eerst en vooral raden we de regionale fondsen aan om de terugbetaling van de opleidingen als volgt te verbeteren:

- ▶ **de catalogus van opleidingen die door de regionale fondsen worden terugbetaald uitbreiden:** zie hiervoor de verschillende opleidingen die in deze studie worden opgesomd;
- ▶ **de kwaliteit van de intern gegeven opleidingen controleren;**
- ▶ **de administratieve formaliteiten en terugbetalingsprocedures vereenvoudigen:** via de ontwikkeling van een gemeenschappelijk digitaal platform voor de verschillende regionale fondsen.

Meer pedagogische en sanctionerende controles

Vervolgens raden we aan om meer pedagogische en sanctionerende controles te organiseren, namelijk:

- ▶ **de sectorale opleidingsverplichting controleren:** en sancties voorzien in geval van niet-naleving;
- ▶ **meer sociale controle organiseren:** om er zeker van te zijn dat de huishoudhulpen hun loon zeker ontvangen bij een opleiding.

Meer financiële steun bieden aan de ondernemingen voor de organisatie van hun opleidingen

Tot slot bevelen we aan om de ondernemingen meer financiële steun te bieden bij de organisatie van hun opleidingen, door middel van de volgende acties:

- ▶ **niet-gebruikte budgetten voor regionale opleidingen herverdelen aan de ondernemingen die er gebruik van maken;**
- ▶ **overwegen om de tegemoetkomingen in de opleidingen/regionale subsidies te verhogen.**

