



# Eindverslag van de nationale campagne 2023 dienstenchequesector

Datum: 02/01/2024

## Opstellers:

- Renaud de Bruyn, adviseur-directiehoofd RD Namen-Luxemburg-Waals-Brabant, piloot van deze campagne
- Vanessa Roorda, sociaal inspecteur-jurist RD Oost-Vlaanderen, co-piloot van deze campagne
- dr. Chris Van Baeten, arts-sociaal inspecteur geaffecteerd RD West-Vlaanderen

# Inhoudsopgave

---

1. Inleiding .....	3
2. Situering .....	4
3. Doelstellingen.....	6
4. Inspectiebezoeken .....	7
4.1 Bezoeken per directie.....	7
4.2 Bezoeken per type ondernemingen .....	8
5. Inspectieproducten .....	10
6. Vastgestelde inbreuken.....	12
6.1 Overzicht.....	12
6.2 Gedetailleerde analyse .....	13
7. Conclusies.....	17

# 1. Inleiding

---

De Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk (afgekort AD TWW) heeft tussen februari en april 2022 een nationaal gecoördineerde inspectiecampagne gevoerd bij erkende dienstencheque-ondernemingen. Deze campagne was het vervolg van de campagne die in 2021 was gestart, zijnde de "Nationale Campagne" 2021 -Dienstenchequebedrijven-Beheersing van de essentiële risico's door de werkgevers met inbegrip van de risico's in verband met de COVID-19 pandemie. Aspecten met betrekking tot COVID-19 werden tijdens de nationale campagne 2022 niet meer systematisch geanalyseerd. De inspecties werden uitgevoerd door sociaal inspecteurs van Toezicht Welzijn op het Werk (TWW) overeenkomstig de kwaliteitsdocumenten van TWW. De aangekondigde inspecties werden steekproefsgewijs uitgevoerd. Elk sociaal inspecteur had zelf de mogelijkheid om voor zijn inspectiegebied de ondernemingen waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is in hun directiegebied te kiezen op basis van de lijsten erkende dienstencheque-ondernemingen van de 3 gewesten:

- <https://dienstencheques.vlaanderen.be/zoek-een-erkende-onderneming>
- <https://www.dienstencheques.brussels/zoek-een-erkende-onderneming>
- <https://titres-services.wallonie.be/contacter-une-entreprise-agreee>

Deze campagne had tot doel de arbeidsomstandigheden inzake veiligheid en gezondheid van de werknemers die huishoudhulp verrichten bij de gebruiker (particulieren) thuis via het stelsel van de dienstencheques te verbeteren. Door de precaire situatie van dienstenchequewerknemers en het bijzonder karakter van hun werkplek werd bijzondere aandacht besteed aan de naleving van de reglementaire bepalingen inzake welzijn op het werk en het toezicht erop door de werkgever en zijn hiërarchische lijn bij de gebruiker thuis. Het bijzondere karakter van hun werkplek in deze sector-bij de gebruiker houdt in dat het toezicht door de werkgever of door een lid van de hiërarchische lijn niet permanent kan worden uitgeoefend. Bovendien is toezicht door de sociaal inspecteurs van AD TWW in de privéwoning van de gebruiker in de praktijk ook niet evident. De sociaal inspecteur is slechts in zeer beperkte en welomschreven gevallen gemachtigd om in bewoonbare ruimten te inspecteren. (artikel 24 SSW)

Tijdens deze campagne werden in totaal 175 inspectiebezoeken uitgevoerd, gelijkmatig verspreid over het ambtsgebied van de 8 territoriaal bevoegde regionale directies van Toezicht op het Welzijn op het Werk. Er werd gebruik gemaakt van gestandaardiseerde controlelijsten. Private vennootschappen (BV, NV, CV) vertegenwoordigen het grootste deel van de werkgevers die tijdens deze campagne werden bezocht, 130 van 175. Voor de 175 uitgevoerde inspectiebezoeken werden in totaal 159 schriftelijke waarschuwingen overeenkomstig artikel 21,2° SSW opgemaakt. Daarnaast werden ook 19 schriftelijke adviezen opgesteld en 1 proces-verbaal tot vaststelling van inbreuk.

In januari 2023 werd het verslag met de eindresultaten van de inspectiecampagne [Eindverslag nationale campagne 2022 dienstenchequesector.pdf](#) op onze website gepubliceerd: [Inspectiecampagne van de Arbeidsinspectie – Toezicht op het welzijn op het werk in de dienstenchequesector](#).

Op 30 januari 2023 werden de resultaten aan de sociale partners van het paritair sub-comité 322.01 voorgesteld en op 7 februari 2023 werden deze voorgesteld en besproken in het Uitvoerend Bureau van de Hoge Raad voor Preventie en Bescherming op het Werk.

In februari 2023 werden op vraag van de Waalse en Vlaamse sociale inspectie aan hen de gegevens van alle geïnspecteerde dienstencheque-ondernemingen (inclusief de vastgestelde inbreuken) in het kader van onze nationale campagne in 2022 doorgestuurd.

Op vraag van de Waalse en Vlaamse adviescommissie dienstencheque-activiteiten hebben we de resultaten in maart-april 2023 ook toegelicht.

Op 12 april 2023 hebben we eveneens een presentatie over de eindresultaten van onze campagne gedaan voor de Commissie Sociale zaken, Werk en Pensioenen van het Federaal parlement. De eindresultaten werden eveneens toegelicht tijdens een hoorzitting in het Waals parlement op 11 juli 2023. Op 26 september 2023 werd op het kabinet van Minister Bernard Clerfayt een interkabinettenwerkgroep georganiseerd.

Naar aanleiding van de resultaten van de nationale campagne 2022 was het belangrijk om zowel werkgevers als externe diensten voor preventie en bescherming op het werk bewust te maken van de specifieke verplichtingen inzake welzijn voor de dienstencheque-werknemers. En werd aangekondigd dat alvast een webpagina zou worden ontwikkeld met toelichting over de reglementaire bepalingen inzake welzijn op het werk die voor dienstencheque-werknemers van toepassing zijn. Daarnaast werd beslist dat er in 2023 een vervolgcampagne georganiseerd zou worden, waarbij per Regionale Directie van AD TWW 4 opvolgbezoeken aan de slechtst scorende dienstencheque-ondernemingen in 2022 zouden worden gepland en 4 nieuwe bezoeken in de dienstencheque-ondernemingen, hoofdzakelijk georiënteerd in de publieke sector.

De Algemene Directie Humanisering van de Arbeid (AD HUA) van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD Werkgelegenheid) heeft een nieuw thema [Dienstenchequewerknemers](#) op de BeSWIC-website ontwikkeld, die uitgebreide informatie aanbiedt en gratis te raadplegen is.

Daarnaast voerden de regionale directies van AD Toezicht op het Welzijn op het Werk tussen juni en oktober 2023 opnieuw een inspectiecampagne uit bij ondernemingen in de dienstenchequesector.

Dit eindverslag bevat de kwantitatieve gegevens met betrekking tot de inspecties die tijdens de nationale campagne 2023 in de dienstenchequesector werden uitgevoerd en de tijdens deze inspecties geconstateerde inbreuken, alsook de kwalitatieve analyse van deze gegevens.

## 2. Situering

---

De werkgevers die bij deze nationale campagne zijn betrokken, zijn erkende dienstencheque-ondernemingen met maatschappelijke zetel in België.

Het systeem van de dienstencheques wordt beheerd door de 3 gewesten.

Een "dienstencheque" is een betaalmiddel, met inbegrip van een financiële tussenkomst van de overheid, dat een particulier (gebruiker) het mogelijk maakt beroep te doen op prestaties (huishoudhulp, strijkhulp, hulp bij boodschappen of vervoer van personen met beperkte mobiliteit) die door een erkende onderneming worden geleverd. Voor de uitvoering van deze prestaties waarvoor de dienstencheques worden aangewend, neemt de erkende

onderneming een werknemer in dienst die tewerkgesteld wordt met een arbeidsovereenkomst. De erkende onderneming is de werkgever van de 'dienstencheque-werknemer'. Dit systeem is o.m. opgezet om zwartwerk te bestrijden.

Dienstencheque-ondernemingen kunnen verschillende rechtsvormen aannemen: commerciële private vennootschap, vzw, een gemeente of OCMW, (PWA), natuurlijk persoon...

De activiteiten die door een 'dienstencheque-werknemer' kunnen worden uitgevoerd, zijn bedoeld om tegemoet te komen aan individuele, persoonlijke of familiale noden. Deze activiteiten kunnen worden uitgevoerd in de woonplaats van de gebruiker (schoonmaak van het huis, strijken, ...) of buiten de woonplaats van de gebruiker (strijkcentrale, boodschappen doen, vervoer van mensen met beperkte mobiliteit).

De erkende ondernemingen die een arbeidsovereenkomst dienstencheques hebben gesloten met een werknemer staan in voor de naleving van de bepalingen van de Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de uitvoeringsbesluiten ervan. Dit is expliciet vastgelegd in artikel 9quinquies van het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

De erkende onderneming dient dan ook steeds, als werkgever, de verplichtingen verbonden aan het welzijn van de werknemers na te komen en de eraan verbonden risico's te vermijden. Dit betekent dat de erkende onderneming, als werkgever, de strafrechtelijke eindverantwoordelijkheid draagt voor het naleven van de verplichtingen voorzien in de welzijnsreglementering.

Dienstencheque-werknemers worden tijdens hun werk potentieel blootgesteld aan risico's m.b.t. hun welzijn. Net als de voorgaande campagnes, had de nationale campagne 2023 als doelstelling het verbeteren van de arbeidsomstandigheden van de dienstenchequewerknemers (veiligheid en gezondheid) die de activiteit huishoudhulp thuis bij de gebruikers uitvoeren.

De 3 meest vastgestelde inbreuken tijdens de nationale campagne 2022 had betrekking op: 1) de afwezigheid van een op schrift gestelde risico-evaluatie met betrekking tot de blootstelling aan chemische agentia, het manueel hanteren van lasten en moederschapsbescherming; 2) het gebrek aan passend gezondheidstoezicht, zowel voorafgaand als periodiek; 3) het gebrek aan toezicht door de werkgever en zijn hiërarchische lijn bij de gebruiker thuis teneinde na te gaan of de door de gebruiker ter beschikking gestelde arbeidsmiddelen en onderhoudsproducten voldoende geschikt en aangepast zijn voor het uit te voeren werk opdat de veiligheid en gezondheid van de huishoudhulp gegarandeerd zouden zijn.

Tijdens de nationale campagne 2023 werden opnieuw een aantal kernpunten van de reglementering die het welzijn van de werknemers moeten garanderen, onderzocht in de dienstencheque-onderneming en werd daar nagegaan hoe het toezicht op de naleving van de verplichtingen voorzien in de welzijnsreglementering wordt uitgeoefend.

Rekening houdend met de hierboven vermelde top 3 van vastgestelde inbreuken tijdens de nationale campagne 2022 hebben de sociaal inspecteurs van AD TWW onderzocht of de essentiële elementen van het dynamisch risicobeheersysteem (DRBS) werden toegepast en dat de nodige preventiemaatregelen werden genomen. Aandacht werd hierbij besteed of de

aanwezige risicoanalyses correct en volledig waren, alsook of de werknemers onderworpen werden aan een voorafgaand en periodiek gezondheidstoezicht, met name voor gezondheidsrisico's ten gevolge van het manueel hanteren van lasten en een blootstelling aan chemische agentia.

Voorts werd bijzondere aandacht besteed aan de validering door de werkgever van de tijdens de opleiding door de werknemers verworven vaardigheden, alsook aan het effectieve toezicht door de werkgever op de toepassing van deze vaardigheden door de werknemers op de werkplek, meer bepaald bij de gebruiker thuis.

Aan de hand van dezelfde checklist, die gebruikt werd tijdens de nationale campagne in 2022 werd tijdens de vervolgcampagne het onderstaande nagegaan:

- De dienst preventie en bescherming op het werk van de werkgever (identificatiedocument van de interne dienst, aansluiting bij een EDPB);
- Het organigram van de onderneming: wie voert doeltreffende en voldoende toezicht uit op de activiteiten van de dienstencheque-werknemers.
- Risicoanalyses : voor alle taken van de dienstencheque-werknemers, alsook specifieke risicoanalyses: moederschapsbescherming, chemische agentia, manueel hanteren van lasten.
- Verplicht gezondheidstoezicht: voorafgaand en periodiek;
- Passende opleidingen betreffende het werken met chemische agentia en het manueel hanteren van lasten;
- Bezoeken van de werkgever of een lid van de hiërarchie aan de werkplek (woningen van de gebruikers) vóór de eerste tewerkstelling en daarna tijdens de uitvoering van de diensten op periodieke basis; nagaan of materiaal (chemische agentia, arbeidsmiddelen) geschikt is voor of voldoende aangepast is aan het uit te voeren werk zodat de veiligheid en de gezondheid van de werknemers tijdens het gebruik van deze kunnen worden gewaarborgd;
- Het ter beschikking stellen van PBM's (antislipschoenen en schoonmaakhandschoenen) en de daaruit voortvloeiende verplichtingen (opleiding, instructies aan de werknemers);
- Preventie psychosociale risico's

De inspectiebezoeken voor deze campagne werden opnieuw aangekondigd. In de aankondigingsbrieven werd meegedeeld welke documenten er aanwezig moesten zijn, indien opgemaakt, in het kantoor of maatschappelijke zetel die bezocht ging worden.

### 3. Doelstellingen

---

Door de preciaire situatie van de dienstencheque-werknemers en door het bijzonder karakter van hun werkplek -bij de gebruiker was het hoofddoel van de campagne 2023 het verbeteren van de gezondheid en veiligheid van deze categorie werknemers. Bijzondere aandacht werd hierbij besteed aan de naleving van de verplichtingen voorzien in de welzijnsreglementering door de werkgever en het toezicht op deze naleving bij de gebruiker.

Er werd bepaald om minstens de 4 slechtst scorende dienstencheque-ondernemingen tijdens de nationale campagne 2022 in elke regionale directie opnieuw te bezoeken. Aangezien private vennootschappen (BV, NV, CV) het grootste deel van de werkgevers die tijdens de nationale campagne in 2022 werden bezocht vertegenwoordigden, nl. 130 van 175, werd alsook beslist om

per regionale directie 4 nieuwe bezoeken in dienstencheque-ondernemingen hoofdzakelijk georiënteerd in de publieke sector uit te voeren.

Op basis van onderstaande criteria werden de slechtst scorende dienstencheque-ondernemingen tijdens campagne 2022 bepaald (top 3 van de vastgestelde inbreuken):

- Geen voorafgaand en/of periodiek gezondheidstoezicht, en
- Geen specifieke risicoanalyses manueel hanteren van lasten en/of chemische agentia en/of moederschapsbescherming, en
- Geen toezicht door de werkgever en zijn hiërarchische lijn bij de gebruiker.
- + eventueel andere ernstige inbreuken (bv geen IDPB, geen opleidingen)

Er werd aan elke regionale dienst van AD TWW een lijst bezorgd met de slechtst scorende dienstencheque-ondernemingen. Evenwel kon er binnen de directie gekozen worden om nog andere dienstencheque-ondernemingen dan op de lijst te bezoeken omdat er naast de hierboven vermelde top 3 van vastgestelde inbreuken nog andere inbreuken waren vastgesteld tijdens de nationale campagne 2022 en een opvolgbezoek ook noodzakelijk was (bv: geen interne preventieadviseur aangesteld). Per directie werd ook opgelegd om ook tijdens de vervolgcampagne 4 nieuwe dienstencheque-ondernemingen in de publieke sector te bezoeken. De aangekondigde inspecties in de erkende dienstencheque-ondernemingen in de publieke sector werden opnieuw steekproefsgewijs uitgevoerd en werden door de sociaal inspecteurs van Ad TWW zelf gekozen op basis van de ontvangen lijsten van de actieve dienstencheque-ondernemingen die we op ons vraag gekregen hebben via onze contactpersonen van de Vlaamse Dienst Dienstencheques en Uitzendarbeid en Forem, alsook op basis van de lijsten erkende dienstencheque-ondernemingen van de 3 gewesten.

Een specifieke opleiding werd aan de sociaal inspecteurs, die deelnamen aan deze campagne, gegeven. Ter ondersteuning en om een uniforme monitoring te garanderen, werd opnieuw dezelfde checklist en een gestandaardiseerde waarschuwing als tijdens de campagne 2022 beschikbaar gesteld.

## 4. Inspectiebezoeken

---

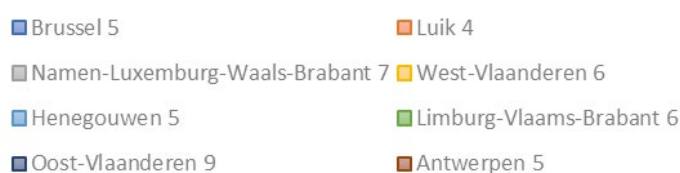
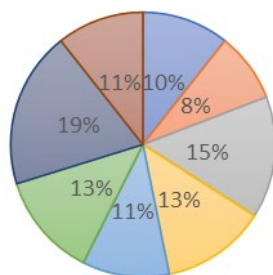
### 4.1 Bezoeken van regionale directies

Tijdens deze campagne werden 83 inspectiebezoeken uitgevoerd door de verschillende regionale directies van Toezicht op het Welzijn op het Werk, waarbij 47 opvolgbezoeken in ondernemingen die reeds tijdens de nationale campagne in 2022 zijn geïnspecteerd en 36 nieuwe inspecties.

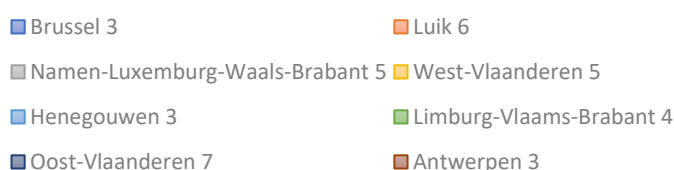
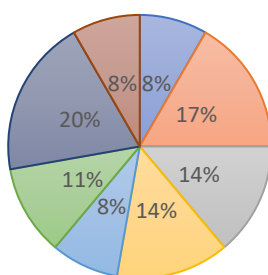
56 slechtst scorende ondernemingen hebben een uitnodigingbrief ontvangen voor een opvolginspectie. Door overnames (4), faillissement (3), stopzetting van de activiteiten (1) en intrekking van de vergunning (1) zijn er 47 opvolginspecties kunnen doorgaan.

De inspectiebezoeken waren als volgt verdeeld:

### Verdeling van de inspecties per directie opvolgbezoeken



### Verdeling van de inspecties per directie nieuwe bezoeken



#### 4.2 Bezoeken per type onderneming:

De dienstencheque-ondernemingen (werkgever) in België kunnen verschillende rechtsvormen aannemen: commerciële private vennootschap, vzw, een gemeente of OCMW, uitzendkantoor, (PWA), natuurlijk persoon...

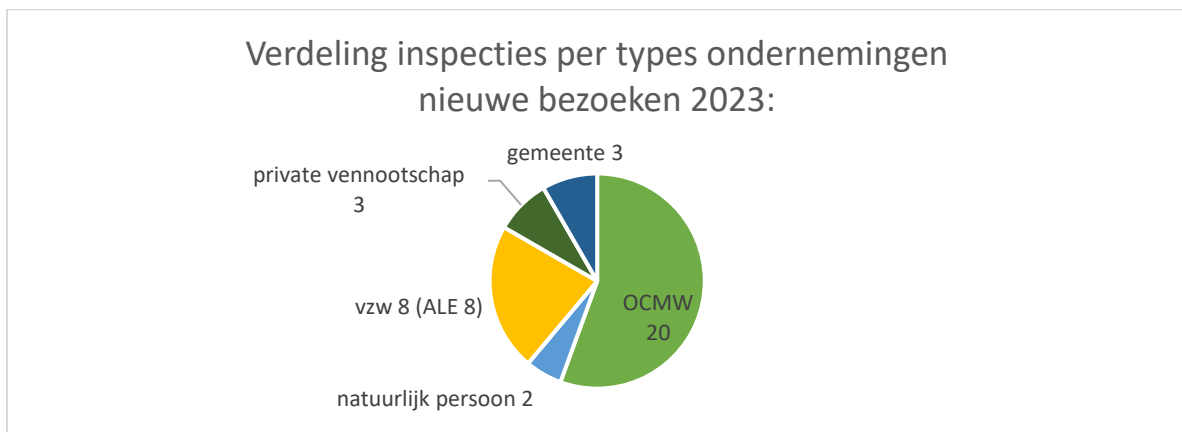
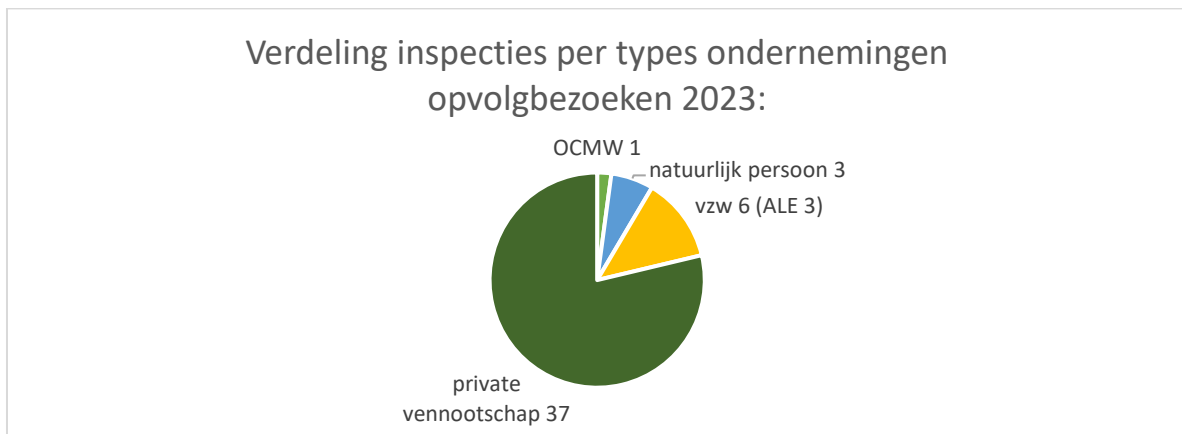
Aangezien de private vennootschappen (BV, NV, CV) het grootste deel van de werkgevers vertegenwoordigden, die tijdens de nationale campagne 2022 werden bezocht, nl 130 van 175, werd voor de nationale campagne 2023 bepaald dat per directie 4 nieuwe dienstencheque-ondernemingen in de publieke sector moest bezocht worden.



De meeste dienstenchequebedrijven die vanuit een PWA-werking ontstaan zijn, zijn de voorbije jaren omgevormd tot nieuwe dienstencheque-ondernemingen. Sommige werden een zelfstandige vzw en anderen werden overgenomen door een reeds bestaand dienstenchequebedrijf (dikwijls private vennootschap).

Tijdens de campagne 2023 werden in Wallonië en Brussel 11 'Agence locale pour l'emploi'(ALE) geïnspecteerd. Een ALE is een vereniging zonder winstoogmerk (vzw) ,die is opgericht door een gemeente of een groep gemeenten. (publieke sector) Aangezien deze ondernemingen volgens de Kruispuntbank van ondernemingen een vzw-statuuut hebben, staan deze geïnspecteerde ondernemingen in onderstaande grafiek bij vzw .

.



## 5. Inspectieproducten

---

Er werden 83 inspectiebezoeken uitgevoerd, waarbij 47 vervolfbezoeken in dienstencheque-ondernemingen die tijdens de nationale campagne in 2022 zijn bezocht en 36 nieuwe bezoeken in dienstencheque-ondernemingen..

Van de 47 vervolfbezoeken werden er 29 schriftelijke waarschuwingen overeenkomstig artikel 21,2° SSW en 2 schriftelijke adviezen overeenkomstig artikel 21, 1° SSW opgemaakt. Daarnaast werden 31 processen-verbaal tot vaststelling van een inbreuk overeenkomstig artikel 21, 5° opgemaakt, waarvan 13 processen-verbaal tot vaststelling van een inbreuk werden opgemaakt voor 13 juridische entiteiten die deel uitmaken van 1 technische bedrijfseenheid.

Van de 36 nieuwe bezoeken in de dienstencheque-ondernemingen werden 34 schriftelijke waarschuwingen en 3 schriftelijke adviezen opgesteld.

Om een uniforme monitoring te garanderen werd dezelfde checklist als tijdens de campagne 2022 ter beschikking gesteld, zowel voor de opvolgbezoeken als de nieuwe bezoeken. Door middel van deze checklist werd nagegaan of de dienstencheque-ondernemingen die reeds in 2022 waren bezocht de toen vastgestelde inbreuken al dan niet hebben geregulariseerd.

Ook bij de nieuwe bezoeken in de dienstencheque-ondernemingen werd deze checklist gebruikt en werden de vastgestelde inbreuken ter plaatse meegedeeld a.d.h.v. gestandaardiseerde schriftelijke waarschuwingen. Deze werd ter plaatse achtergelaten in de bezochte dienstencheque-onderneming en/of werd eventueel daarna verstuurd naar de maatschappelijke zetel (indien inspectie in een plaatselijk kantoor). Indien er ook andere inbreuken werden vastgesteld of indien er meer info noodzakelijk was kon ook een schriftelijke waarschuwing na het inspectiebezoek worden opgemaakt op basis van de checklist.

Standaardvaststellingen op basis van de checklist	Reglementering
1. De werkgever heeft geen beroep op een EDPB gedaan terwijl de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk niet over een departement beschikt dat belast is met het medisch gezondheidstoezicht	artikel II.1-10§1 codex
2.1 De werkgever heeft niet voor alle taken van de DC-werknemers een risicoanalyse uitgevoerd.	Artikel I.2-6 codex
2.2 De werkgever heeft geen risicoanalyse "moederschapsbescherming" uitgevoerd in samenwerking met de preventieadviseur-arbeidsarts.	Artikel X.5-4 codex
2.3 De werkgever beschikt niet over een schriftelijke risicoanalyse chemische agentia	Artikel VI.1-7 codex
2.4 De werkgever beschikt niet over een schriftelijke risicoanalyse manueel hanteren van lasten	Artikel VIII.3-2 codex
3.1 De werkgever kan geen globaal preventieplan voorleggen zoals omschreven in artikel I.2-8 van de codex over het Welzijn op het Werk.	Artikel I.2-8 codex
3.2 De werkgever kan geen jaarlijks actieplan voorleggen zoals omschreven in artikel I.2-9 van de codex over het welzijn op het werk.	Artikel I.2-9 codex

4.1 DC-werknemers zijn niet onderworpen aan het voorafgaand gezondheidstoezicht.	Artikel I.4-25 codex
4.2 DC-werknemers zijn niet onderworpen aan het periodiek gezondheidstoezicht	Artikel I.4-29 codex
5.1 Er is geen lid van de hiërarchische lijn aangesteld om doeltreffend en voldoende toezicht uit te oefenen op de activiteiten van de DC-werknemers.	Artikel I.2-11 codex
5.2 De werkgever kan niet aantonen, bv. aan de hand van een schriftelijk verslag, dat een lid van de hiërarchische lijn bij een intake bezoek bij een nieuwe gebruiker heeft nagegaan of de ter beschikking gestelde uitrusting aan de DC-werknemers aan de minimumvereisten voldoet	Artikel I.2-11 codex
6.1 De werkgever kan niet aantonen dat de DC-werknemers een passende opleiding hebben gekregen over ergonomie en het manueel hanteren van lasten.	Artikel VIII.3-7 codex
6.2 De werkgever kan niet aantonen dat de DC-werknemers een passende opleiding hebben gekregen over het werken met chemische agentia.	Artikel VI.1-27 codex
7.1 PBM (antislipschoenen en schoonmaakhandschoenen) worden niet gratis aan de DC- werknemers verstrekt.	Artikel IX.2-6 codex
7.2 Instructies over het juiste gebruik van PBM's (antislipschoenen en schoonmaakhandschoenen) werden niet aan de DC-werknemers gegeven.	Artikel IX.2-23 codex
8.1 De contactgegevens van de preventieadviseur bevoegd voor psychosociale aspecten, wordt niet vermeld op een voor de werknemers gemakkelijk toegankelijke plaats.	Artikel I.2-17, §2 codex
8.2 De werkgever heeft geen specifieke maatregelen genomen ter bescherming van de DC-werknemers die bij de uitoefening van hun werk in contact komen met derden.	Artikel 32quater, 3° Welzijnswet

## 6. Vastgestelde inbreuken

### 6.1 Overzicht van de vastgestelde inbreuken.

Hieronder wordt aangegeven hoeveel keer inbreuken werden vastgesteld tijdens de vervolgcampagne 2023. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het aantal keer vastgestelde inbreuken tijdens de opvolgbezoeken en tijdens de nieuwe bezoeken.

Standaardvaststelling	Reglementering	Aantal keer vastgesteld opvolgbezoeken (47)	Aantal keer vastgesteld nieuwe bezoeken (36)
1. De werkgever heeft geen beroep op een EDPB gedaan terwijl de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk niet over een departement beschikt dat belast is met het medisch gezondheidstoezicht.	Artikel II.1-10§1 codex	0	1
2.1 De werkgever heeft niet voor alle taken van de DC-werknemers een risicoanalyse uitgevoerd.	Artikel I.2-6 codex	17	20
2.2 De werkgever heeft geen risicoanalyse "moederschapsbescherming" uitgevoerd in samenwerking met de preventieadviseur-arbeidsarts.	Artikel X.5-4 codex	14	25
2.3 De werkgever beschikt niet over een schriftelijke risicoanalyse chemische agentia	Artikel VI.1-7 codex	25	29
2.4 De werkgever beschikt niet over een schriftelijke risicoanalyse manueel hanteren van lasten	Artikel VIII.3-2 codex	22	28
3.1 De werkgever kan geen globaal preventieplan voorleggen zoals omschreven in artikel I.2-8 van de codex over het Welzijn op het Werk.	Artikel I.2-8 codex	16	18
3.2 De werkgever kan geen jaarlijks actieplan voorleggen zoals omschreven in artikel I.2-9 van de codex over het welzijn op het werk.	Artikel I.2-9 codex	14	13
4.1 DC-werknemers zijn niet onderworpen aan het voorafgaand gezondheidstoezicht.	Artikel I.4-25 codex	30	11
4.2 DC-werknemers zijn niet onderworpen aan het periodiek gezondheidstoezicht	Artikel I.4-29 codex	35	10
5.1 Er is lid van de hiërarchische lijn aangesteld om doeltreffend en voldoende toezicht uit te oefenen op de activiteiten van de DC-werknemers.	Artikel I.2-11 codex	10	12
5.2 De werkgever kan niet aantonen, bv. aan de hand van een schriftelijk verslag, dat een lid van de hiërarchische lijn bij een intake bezoek bij een nieuwe gebruiker heeft nagegaan of de ter beschikking gestelde uitrusting aan de DC-werknemers aan de minimumvereisten voldoet	Artikel I.2-11 codex	26	22
6.1 De werkgever kan niet aantonen dat de DC-werknemers een passende opleiding hebben gekregen over ergonomie en het manueel hanteren van lasten.	Artikel VIII.3-7 codex	8	13
6.2 De werkgever kan niet aantonen dat de DC-werknemers een passende opleiding hebben gekregen over het werken met chemische agentia.	Artikel VI.1-27 codex	23	19
7.1 PBM (antislipschoenen en schoonmaakhandschoenen) worden niet gratis aan de DC-werknemers verstrekt.	Artikel IX.2-6 codex	10	7

7.2 Instructies over het juiste gebruik van PBM's (antislipschoenen en schoonmaakhandschoenen) werden niet aan de DC-werknemers gegeven.	Artikel IX.2-23 codex	10	14
8.1 De contactgegevens van de preventieadviseur bevoegd voor psychosociale aspecten, wordt niet vermeld op een voor de werknemers gemakkelijk toegankelijke plaats.	Artikel I.2-17, §2 codex	4	15
8.2 De werkgever heeft geen specifieke maatregelen genomen ter bescherming van de DC-werknemers die bij de uitoefening van hun werk in contact komen met derden.	Artikel 32quater, 3° Welzijnswet	7	10

## 6.2 Gedetailleerde analyse

### Aanwezigheid van risicoanalyses

In de eerste plaats werd door de sociaal inspecteurs nagegaan of er correcte en volledige risicoanalyses voorhanden zijn.

Overeenkomstig artikel I.2-6 Codex moet een risicoanalyse gebeuren op 3 niveaus (onderneming, werkpost of functies, individu), en moet deze de gevaren voor het welzijn van de werknemers bij het uitvoeren van hun werk bepalen, de risico's voor hun welzijn vaststellen en nader bepalen en evalueren, en moeten er vervolgens **preventiemaatregelen** worden vastgesteld en genomen om, indien mogelijk, **de risico's te voorkomen, schade te voorkomen en schade te beperken** (art. I.2-7 Codex). De werkgever moet bovendien ook rekening houden met de aard van de activiteiten en de **specifieke risico's eigen aan die activiteiten evenals met de specifieke risico's die eigen zijn aan bepaalde groepen werknemers** (art.I.2-4 Codex). Tijdens de vervolgcampagne 2023 werd vastgesteld dat van de **47** dienstencheque-ondernemingen waarbij een opvolgbezoek heeft plaatsgevonden, **17** ondernemingen deze inbreuk nog niet hadden geregulariseerd. Ook werd vastgesteld dat van de **36** nieuwe inspecties (voornamelijk publieke sector), **20** dienstencheque-ondernemingen geen adequate, volledige risicoanalyse hadden opgemaakt voor alle taken die door huishoudhulpen worden uitgevoerd. We stelden vast dat dienstencheque-ondernemingen, die een eigen poetsdienst hebben, werkzaam in de gebouwen van de onderneming, een risicoanalyse, al dan niet volledig, konden voorleggen voor het poetspersoneel werkzaam in hun eigen gebouwen. Maar in de voorgelegde risicoanalyses werd geen rekening gehouden met de specifieke risico's voor dienstencheque-werknemers. Zo werd er o.a. geen rekening gehouden met het feit dat i.t.t. het poetspersoneel werkzaam in de gebouwen van de onderneming, dienstencheque-werknemers alleen tewerkgesteld worden in privé-woningen (mogelijks meerdere per dag) en zonder direct contact met collega's of toezicht van leidinggevenden en de uitrusting waarmee ze moeten poetsen ter beschikking wordt gesteld door de gebruikers.

Dat er actueel gezondheidsrisico's bestaan binnen de dienstenchequesector, werd reeds uitgebreid beschreven. In deze campagne werd de aandacht gevestigd op risico's die inherent zijn aan de activiteiten van dienstencheque-werknemers, onder meer een significante blootstelling aan ergonomische risico's en aan chemische agentia, waarvan is geweten dat die aanleiding kunnen geven tot beroepsziekten. Een brede waaier aan musculoskeletale problemen (rugklachten, nek of schouderpijn, pols of elleboogklachten...) kunnen zich voordoen, onder meer ten gevolge van het werken met een belastende lichaamshouding, het

uitvoeren van repetitieve bewegingen en het manueel hanteren van lasten. Een blootstelling aan chemische agentia (ontkalker, detergenten, antischimmelproducten, ...) kan huidproblemen veroorzaken (o.a. huidirritatie, allergie) maar ook ademhalingsproblemen (bv. astma) door blootstelling aan de dampen. Daarnaast wordt ook gewezen op psychosociale risico's.

Opnieuw werd vastgesteld dat de werkgever geen risicoanalyses heeft uitgevoerd inzake moederschapsbescherming (**47** opvolgboeken: **14** dienstencheque-ondernemingen niet in orde) (**36** nieuwe bezoeken: **25** dienstencheque-ondernemingen niet in orde) , inzake de aanwezigheid van chemische agentia op de arbeidsplaats (**47** opvolgboeken: **25** dienstencheque-ondernemingen niet in orde) (**36** nieuwe bezoeken: **29** dienstencheque-ondernemingen niet in orde) en inzake het manueel hanteren van lasten door de werknemers **47** opvolgboeken: **22** dienstencheque-ondernemingen niet in orde) (**36** nieuwe bezoeken: **28** dienstencheque-ondernemingen niet in orde).

Er was tijdens de vervolgcampagne 2023 aandacht voor de methodiek en de kwaliteit van de risicoanalyses die werden voorgelegd. Er werd immers frequent vastgesteld dat de effecten van vooropgestelde preventiemaatregelen op een onrealistische wijze worden ingeschat en dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de preventiehiërarchie. Bovendien is de methode die wordt gebruikt voor het beoordelen van specifieke risico's veelal ongeschikt.

Zo moet de risicoanalyse inzake de aanwezigheid van chemische agentia (artikelen VI.1-6 - VI.1-7 Codex) rekening houden met de gevaarlijke eigenschappen van de aanwezige agentia (inventaris aanwezige producten met identificatie gevaren); het niveau, de aard en de duur van de blootstelling via het ademhalingsstelsel, de huid en andere blootstellingswijzen; de omstandigheden, belasting waaronder werkzaamheden worden uitgevoerd, met inbegrip van hoeveelheid agentia. Indien men in de onderneming toch een risicoanalyse kon voorleggen, was dit vaak volgens de Kinney-methode. Evenwel kunnen bovenstaande factoren niet uitsluitend worden beoordeeld volgens de vaak toegepaste Kinney-methode (= E x W x B).

De Kinney-methode is geschikt voor ongevallen en acute intoxicaties, niet voor de beoordeling van gezondheidsrisico's op lange termijn. Alle aspecten werden niet beoordeeld. Daarnaast stelden we ook vast dat de risicoanalyse niet altijd is uitgevoerd door bevoegde preventieadviseurs.

Hetzelfde werd vastgesteld voor de risicoanalyses manueel hanteren van lasten. De risicoanalyse moet rekening houden met kenmerken van de last (te zwaar, te groot, moeilijk vast te pakken, onstabiel...); de lichamelijke inspanning (te groot, draaiende beweging romp, onstabiele positie...); de taak (langdurige belasting wervelkolom, onvoldoende recuperatie, tempo...); de arbeidsplaats en omstandigheden (onvoldoende ruimte, oneffen bodem, ....); het individu (geschiktheid, kledij, kennis, opleiding). Een risicoanalyse volgens Kinney laat niet toe al deze kenmerken te beoordelen.

## **Gezondheidstoezicht**

Bij de opvolgbezoeken werd in verschillende dienstencheque-ondernemingen opnieuw vastgesteld dat een verplicht gezondheidstoezicht, zowel voorafgaand aan de tewerkstelling als periodiek, nog steeds ontbrak. Van de **47** opvolgbezoeken werd er in **30** dienstencheque-ondernemingen vastgesteld dat de dienstencheque-werknemers nog steeds niet onderworpen worden aan een voorafgaand gezondheidsbeoordeling en in **35** dienstencheque-ondernemingen niet aan een periodieke gezondheidsbeoordeling. Dit ondanks het feit dat de activiteiten van dienstencheque-werknemers gebruikelijk heel wat risico's met zich meebrengen die kunnen leiden tot beroepsziekten of beroepsgerelateerde aandoeningen, ten gevolge van blootstelling aan chemische agentia en aan musculoskeletale risico's. Wanneer er een identificeerbaar risico is voor de gezondheid van de werknemers, dient de onderneming erover te waken dat zijn werknemers aan een gezondheidstoezicht

worden onderworpen conform de bepalingen van boek I titel 4 van de codex over het welzijn op het werk.

Er werd opgemerkt dat het al dan organiseren van een verplicht voorafgaand en periodiek gezondheidstoezicht ook ten dele afhangt van de externe dienst voor preventie en bescherming waarbij de werkgever is aangesloten. Na de nationale campagne in 2022 is gebleken dat sommige externe diensten voor preventie voor preventie en bescherming op het werk er niet mee akkoord gaan dat er, conform boek I , titel 4 van de codex over het welzijn op het werk, gezondheidstoezicht nodig is omwille van de aanwezige risico's. Het is het standpunt van de artsen-sociaal inspecteur bij AD TWW dat omwille van de aanwezigheid van significante gezondheidsrisico's er bijgevolg de noodzaak aan een verplicht gezondheidstoezicht is.

Het gezondheidstoezicht heeft tot doel de gezondheid van de werknemers te bevorderen en te behouden door risico's te voorkomen. Dit gebeurt onder andere door het uitvoeren van preventieve medische onderzoeken zoals de voorafgaande gezondheidsbeoordeling en de periodieke gezondheidsbeoordelingen. Deze onderzoeken stellen de preventieadviseur-arbeidsarts onder meer in staat om tewerkstellingskansen te bevorderen en om te vermijden dat een werknemer tewerkgesteld wordt in een functie waarvan hij de risico's niet kan dragen. Overeenkomstig artikel 1.4-3, §1 van de codex over het welzijn op het werk is de werkgever verplicht de nodige maatregelen te nemen opdat de werknemers die een veiligheidsfunctie, een functie met verhoogde waakzaamheid of een activiteit met welbepaald risico uitoefenen, verplicht onder gezondheidstoezicht staan. De werkgever beslist niet autonoom of een werknemer al dan niet moet worden onderworpen aan het gezondheidstoezicht. Of de werknemer in kwestie een veiligheidsfunctie, een functie met verhoogde waakzaamheid of een activiteit met een welbepaald risico uitoefent, hangt immers af van de resultaten van de risicoanalyse van de werkpost. De werkgever dient deze risicoanalyse uit te voeren in samenwerking met zijn preventieadviseur-arbeidsarts. De resultaten van de risicoanalyse worden bovendien voorgelegd aan het Comité voor preventie en bescherming op het werk voor een voorafgaand advies. Het gezondheidstoezicht is niet verplicht wanneer uit de resultaten van deze risicoanalyse, uitgevoerd in samenwerking met de preventieadviseur-arbeidsarts en voorgelegd aan het voorafgaand advies van het Comité, blijkt dat dit niet nodig is (art. 1.4-3, §2 van de codex).

Indien er een volledige risicoanalyse aanwezig is, dan moeten op grond daarvan preventiemaatregelen worden genomen, om, indien mogelijk, de risico's te voorkomen, en als dat niet mogelijk is, om schade te voorkomen en deze te beperken, conform de principes van de preventiehiërarchie zoals bedoeld in artikel 5, §1, tweede lid van de Welzijnswet.

Als de werkgever preventiemaatregelen kan nemen die toelaten om het gevaar uit te schakelen en de risico's effectief te voorkomen, kan het op basis daarvan in principe mogelijk zijn dat gezondheidstoezicht of andere bijkomende preventiemaatregelen niet langer nodig zijn (zo zou men bv. gevaarlijke chemische producten kunnen vervangen door producten die niet of minder gevaarlijk zijn, cfr. art. VI.1-15 codex over het welzijn op het werk). Dit moet echter wel duidelijk blijken uit de risicoanalyse en de genomen preventiemaatregelen. Men kan er niet in berusten dat het verstrekken van opleidingen en instructies, maatregelen die zich op een laag niveau in de preventiehiërarchie situeren, zullen leiden tot een eliminatie van de in deze sector gekende gezondheidsrisico's. Dit nog afgezien van het ontbreken van een effectieve controle op het daadwerkelijk in praktijk brengen van gegeven instructies.

Als de genomen preventiemaatregelen niet toelaten om het gevaar uit te schakelen en de risico's te voorkomen, maar eerder beogen de schade te voorkomen en/of te beperken (bv. een opleiding geven om lasten correct te tillen sluit niet uit dat er nog steeds een risico heffen en tillen van lasten aanwezig is; het dragen van handschoenen (PBM) bij het werken van chemische producten sluit het risico van blootstelling aan chemische producten niet uit), dan blijven de risico's aanwezig, en zijn er dus nog steeds bijkomende preventiemaatregelen, met inbegrip van gezondheidstoezicht, noodzakelijk.

### **Toezicht op het materiaal bij de gebruiker door de hiërarchische lijn**

Tijdens de vervolgcampagne is eveneens vastgesteld dat de werkgever niet kon aantonen dat een lid van de hiërarchische lijn bij een intakebezoek bij een nieuwe gebruiker heeft nagegaan of de ter beschikking gestelde uitrusting aan de dienstencheque-werknemers aan de minimumvereisten voldoet (bv ergonomisch materiaal, elektrische risico's, eerste hulp uitrusting, veilige schoonmaakproducten). Van de **47** opvolgbezoeken is deze inbreuk opnieuw in **26** dienstencheque-ondernemingen vastgesteld. Van de **36** nieuwe inspecties, werd deze inbreuk in **22** dienstencheque-ondernemingen vastgesteld. Hierbij wordt vaak niet nagegaan of het materiaal (chemische agentia, arbeidsmiddelen) geschikt is voor of voldoende aangepast is aan het uit te voeren werk zodat de veiligheid en de gezondheid van de werknemers tijdens het gebruik van deze kunnen worden gewaarborgd. Er werd vastgesteld dat in bepaalde dienstencheque-ondernemingen huisbezoeken worden gedaan maar enkel om de dienstencheque-werknemer te evalueren. Er wordt hierbij niet nagegaan of het materiaal dat de gebruiker ter beschikking stelt, ergonomisch is of dat de schoonmaakproducten niet schadelijk zijn voor de gezondheid van de werknemer. Er zijn nog steeds dienstencheque-ondernemingen die het huis van de gebruiker nooit bezoeken en dus nooit de werkpost van hun werknemers zien.



## 7. Conclusies

---

De vervolgcampagne 2023 had opnieuw als doelstelling het verbeteren van de arbeidsomstandigheden van de dienstenchequewerknemers (veiligheid en gezondheid) die de activiteit huishoudhulp thuis bij de gebruikers uitvoerden. Tijdens de vervolgcampagne werden een aantal kernpunten van de reglementering die het welzijn van de werknemers moeten garanderen, opnieuw onderzocht en werd nagegaan hoe het toezicht op de naleving van de verplichtingen voorzien in de welzijnsreglementering wordt uitgeoefend.

We merken op dat de vastgestelde inbreuken in de campagne 2023 terug hoofdzakelijk betrekking hebben op de volgende verplichtingen:

- De aanwezigheid van de specifieke risicoanalyses (chemische agentia, manueel hanteren van lasten en moederschapsbescherming)
- Het verplicht gezondheidstoezicht: voorafgaand en periodiek
- Toezicht door de hiërarchische lijn bij de gebruiker of het materiaal (chemische agentia, arbeidsmiddelen) geschikt is voor of voldoende aangepast is aan het uit te voeren werk zodat de veiligheid en de gezondheid van de werknemers tijdens het gebruik van deze kunnen worden gewaarborgd;

Evenwel stellen we vast dat de dienstencheque-werknemers in de nieuwe geïnspecteerde ondernemingen (voornamelijk publieke sector) verhoudingsgewijs meer onderworpen worden aan gezondheidstoezicht. Evenwel zijn er vaak geen specifieke risicoanalyses en is er geen toezicht op de plaatsen waar de werknemers effectief worden tewerkgesteld.

De erkende dienstencheque-onderneming, als werkgever, draagt de strafrechtelijke eindverantwoordelijkheid voor het naleven van de verplichtingen voorzien in de welzijnsreglementering. Evenwel hebben we vastgesteld dat bepaalde werkgevers hun verplichtingen niet kunnen naleven omdat hun externe dienst voor bescherming op het werk geen gezondheidstoezicht willen organiseren voor dienstencheque-werknemers. Soms worden de dienstencheque-ondernemingen verkeerd ingelicht door hun externe dienst voor bescherming op het werk (bv risicoanalyses chemische agentia, manueel hanteren van lasten uitsluitend volgens kinney-methode).

Naar aanleiding van de resultaten van de campagne in 2022 en de vervolgcampagne in 2023 blijft het belangrijk om zowel werkgevers als externe diensten voor preventie en bescherming op het werk bewust te maken van de specifieke verplichtingen inzake welzijn voor de dienstencheque-werknemers. Gelet op het bijzonder karakter van de werkpost van een dienstencheque-werknemer, zijnde bij de gebruiker thuis, waarbij het toezicht door de werkgever of door een lid van de hiërarchische lijn niet permanent kan worden uitgeoefend.

Het gebrek aan correcte en volledige risicoanalyses en gezondheidstoezicht, of het nu voorafgaand of periodiek is, lijkt nog steeds een problematische punt te zijn dat door deze nationale campagne wordt geprofileerd. Met deze campagne wordt het standpunt van de artsen-sociaal inspecteurs van de Algemene Directie Toezicht Welzijn op het Werk nog eens benadrukt, namelijk dat de wetgeving moet worden toegepast en er dus zowel voorafgaand als periodiek gezondheidstoezicht nodig is tenzij men door het toepassen van voldoende

preventiemaatregelen er daadwerkelijk in zou slagen om de risico's die aanleiding geven tot deze verplichting te elimineren. Deze risico's betreffen in hoofdzaak de blootstelling aan chemische agentia en het manueel hanteren van lasten.

## 8. Lijst afkortingen

AD	Algemene Directie
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
BeSWIC	Belgian Safe Work Information Center
BV	Besloten vennootschap
DC	Dienstencheque
DRBS	Dynamisch risicobeheersingssysteem
EDPB	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
HUA	Humanisering van de Arbeid
IDPB	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
NV	Naamloze vennootschap
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
PBM	Persoonlijk Beschermingsmiddel
PWA	Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
RD	Regionale Directie
SSW	Sociaal Strafwetboek
TWW	Toezicht Welzijn op het Werk
VZW	Vereniging zonder winst