

# ONTWIKKELING VAN RECHTEN EN PLICHTEN VOOR WERKGEVERS EN WERKNEMERS

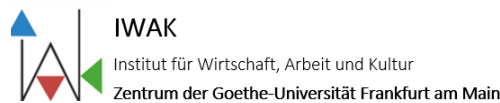
---

**ALPHS**  
Advancing Personal and Household Services



# Partners

---



Dit document geeft uitsluitend de mening van de auteurs weer en de Europese Commissie kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de informatie die het bevat.



Dit project wordt gefinancierd door de Europese Unie.  
(Ad-PHS - VS/2018/0344)



# ACHTERGROND

Persoonlijke en huishoudelijke diensten (PHD) zijn arbeidsintensieve sectoren. Huishoudelijk werk en thuiszorg behoren tot de snelst groeiende beroepen in de diensteneconomieën van tegenwoordig. Volgens recente schattingen zal er tegen 2025 een extra aantal van 2,8 miljoen banen voor werknemers die actief zijn in de persoonlijke zorgsector zijn.<sup>1</sup> Meer dan 400 miljoen mensen over de hele wereld zijn in deze sector actief. Voor Europa waren er volgens de officiële cijfers 6,3 miljoen formele PHD-werknemers in 2020.<sup>2</sup> Er wordt ook geschat dat één miljoen werknemers zonder papieren (vaak migranten) dit werk in Europa doen.<sup>3</sup> We moeten hierbij opmerken dat zwartwerkers en werknemers zonder papieren verschillen zijn, maar dat er vaak overlap bestaat tussen beide categorieën.

Een werknemer zonder papieren is een arbeidskracht die niet over de benodigde juridische documenten beschikt om werk uit te voeren. Een zwartwerker is daarentegen iemand die buiten het rechtskader arbeid verricht (en vaak geen belastingen betaalt). Het grootste verschil is dat zwartwerkers het wettelijke recht om in de EU te werken kunnen hebben. Deze overlap vindt veelal plaats als werknemers zonder papieren ook zwartwerk doen, en dit is bijna onmogelijk in te schatten of bij te houden op staatsniveau. Beide soorten werknemers zijn kwetsbaar en hebben met hogere discriminatieniveaus te maken.

Ondanks het feit dat PHD voor hogere deelname in andere sectoren van de economie zorgt door gezinnen meer tijd te geven om andere activiteiten te ondernemen, blijft het ondergewaardeerd. In veel landen worden de banen gekenmerkt door de afwezigheid of de beperkte mate van arbeids- en sociale bescherming, en uiteindelijk een machtsverschil tussen PHD-personeel en hun werkgevers. Dit machtsverschil komt vooral door het feit dat de woningen van mensen werkplekken worden waar werknemers worden blootgesteld aan verhoogde risico's, discriminatie en kwetsbaarheid. De culturele aannames dat PHD ongeschoold werk is en geen echte baan, leidt ertoe dat sommige werkgevers zichzelf niet als zodanig zien, en daarom niet de noodzaak zien om een formele werkgeversrol op zich te nemen. Ze houden geen rekening met arbeidsomstandigheden of nemen geen verantwoordelijkheid op zich voor de werkomgeving in een gestructureerde manier. Het feit dat veel werkgevers ook mensen in kwetsbare situaties kunnen zijn (vooral in het geval van thuiszorg) leidt ook tot gevallen van misbruik jegens de werkgevers.<sup>4</sup> Als de werkgever bijvoorbeeld een persoon met een handicap is, kan er een hoger risico op misbruik bestaan.

Er zijn momenteel te veel systemen die afwijken van normale arbeidsomstandigheden (zoals in Duitsland met mini-jobs, in Spanje met het speciale systeem voor huishoudelijk personeel of in Nederland met de dienstverlening thuis - zie de nationale rapporten). Deze systemen bestaan vooral om de kosten te beperken (minder sociale bijdragen geassocieerd met minder rechten).

In sommige Europese landen worden vormen van huishoudelijk werk nog altijd niet als "werk" gezien, en vinden deze dus zwart plaats en worden niet erkend. Tot dusver hebben slechts zeven EU-lidstaten (België, Finland, Duitsland, Ierland, Italië, Portugal en Zweden) de het ILO-verdrag 189 geratificeerd. Daarom zien wij het ratificeren van het 189 ILO-verdrag als een essentiële eerste stap. Het zou echter onachtzaam zijn om aan te nemen dat ratificatie automatisch tot de verbetering van de rechten van PHD-personeel leidt; er is nog veel werk te verzetten in alle landen. Zo hebben veel PHD-werknemers nog altijd niet dezelfde rechten als andere werknemers, en werken ze vaak in juridisch grijze gebieden. In een enquête onder 400 vrouwelijke migranten die huishoudelijk werk uitvoeren in Tsjechië, zei 53% bijvoorbeeld dat ze geen arbeidsovereenkomst hadden.<sup>5</sup> De overwegend vrouwelijke migranten die dit werk deden, werkten vaak zonder ziekteverlof, pensioen, vakantiedagen of andere standaardvoorwaarden. In Ierland liet een enquête onder 500 arbeidsmigranten zonder papieren zien dat 30% in dienst was in privéwoningen als huishoudelijk personeel, waarbij de meerderheid zorgdroeg voor oudere volwassenen.<sup>6</sup>

Deze arbeidsvoorwaarden vragen om een beter inzicht in de rechten en plichten van de werknemers van werkgevers en andere belanghebbenden, inclusief die van de eindgebruikers zoals ouderen, kinderen en mensen met een handicap.

1 [https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical\\_highlights/care-workers-skills-opportunities-and-challenges-2016#\\_what\\_are\\_the\\_trends\\_for\\_the\\_future\\_2](https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/care-workers-skills-opportunities-and-challenges-2016#_what_are_the_trends_for_the_future_2)

2 Lebrun (2020).

3 [https://www.effat.org/wp-content/uploads/2018/11/effat\\_booklet\\_domestic\\_workers\\_in\\_europe\\_en.pdf](https://www.effat.org/wp-content/uploads/2018/11/effat_booklet_domestic_workers_in_europe_en.pdf)

4 [https://www.age-platform.eu/sites/default/files/22495\\_guide\\_accompagnement\\_EN\\_low.pdf](https://www.age-platform.eu/sites/default/files/22495_guide_accompagnement_EN_low.pdf)

5 SIMI (Sdružení pro integraci a migraci/Association for Integration and Migration): Huishoudelijk werk - over het hoofd gezien en ondergewaardeerd, <https://picum.org/worked-15-hour-days-7-days-week-caring-domestic-care-workers-vital-us/>

6 Zie het Centrum voor de rechten van migranten in Ierland: Ierland is thuis. Een analyse van de huidige situatie van migranten zonder papieren in Ierland, <https://picum.org/worked-15-hour-days-7-days-week-caring-domestic-care-workers-vital-us/>



**FUNDAMENTELE RECHTEN EN  
PLICHTEN VAN  
VERSCHILLENDE  
BELANGHEBBENDEN**

De belanghebbende in de PHD-sector zijn zowel werkgevers als werknemers, maar we moeten ook rekening houden met de ontvanger van de zorg, ook wel bekend als de eindgebruikers. Soms is de eindgebruiker niet de werkgever en in andere gevallen is dit een en dezelfde partij. Als de eindgebruiker tevens de werkgever is, moet er een mate van voorzichtigheid zijn, aangezien deze persoon ook tot een kwetsbare groep kan behoren.

Volgens de richtlijnen van Eurodiaconia inzake thuiszorgdiensten “is het essentieel dat overheidsinstanties gebruikers beschermen tegen aanbieders van thuiszorg van lage kwaliteit en gebruikers en/of hun families de noodzakelijke instrumenten verschaffen om hun rechten uit te oefenen”.<sup>7</sup> Gegeven de groeiende nadruk op “persoonsgerichte diensten” is het noodzakelijk om de rechten en plichten van werknemers en werkgevers te onderzoeken, evenals die van de eindgebruikers. Persoonsgerichte zorg geeft eindgebruikers grotere onafhankelijkheid en schrijft een actievere rol en meer controle voor in de zorgverhouding.

Om persoonsgerichte diensten te kunnen bieden, moet er een niveau qua training en bewustzijn bestaan voor alle belanghebbenden. Deze verplichting kan niet alleen voor de een of de ander gelden; alle partijen moeten een omgeving creëren waarin deze zorg kan plaatsvinden. We zouden ons bijvoorbeeld tot het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap kunnen richten, waarin het recht van mensen met een handicap is verankerd om “in de maatschappij te wonen met dezelfde keuzemogelijkheden als anderen” en dat vereist dat de staat toegang biedt tot “een reeks van thuis-, residentiële en andere maatschappij-ondersteunende diensten, waaronder persoonlijke assistentie, noodzakelijk om het wonen en de opname in de maatschappij te ondersteunen en isolatie of uitsluiting uit de maatschappij te voorkomen” (Art. 19).

Als het gaat om gebruikers van langdurige zorgdiensten, stellen de VN-beginselen inzake ouderen, aangenomen bij de resolutie van de Algemene Vergadering 46/91 van 16 december 1991 dat “ouderen in staat moeten zijn om in omgevingen te leven die veilig en aanpasbaar zijn naar persoonlijke voorkeuren en veranderende mogelijkheden” evenals dat “oudere mensen in staat moeten zijn om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen”.<sup>8</sup> Het is ook algemeen begrepen dat het verouderingsproces vaak gepaard gaat met de ontwikkeling van beperkingen op de lange termijn, wat betekent dat oudere mensen met ondersteuning onder de beginselen van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap moeten vallen.<sup>9</sup> We kunnen deze andere bestaande rechtskaders gebruiken om PHD te verbeteren.

We zouden echter moeten focussen op de naleving van ILO C189, artikel 3.2, waarin wordt vermeld dat er vier dimensies zijn wat betreft de fundamentele rechten van werknemers op de werkvloer, namelijk “(a) vrijheid van vereniging en de effectieve erkenning van het recht op collectieve onderhandelingen; (b) het verbod op alle vormen van dwangarbeid; (c) het verbod op kinderarbeid; en (d) het verbod op elke vorm van discriminatie op de werkvloer.” Bovendien zouden lidstaten een minimumleeftijd moeten instellen en handhaven voor huishoudelijk werk, in overeenstemming met de ILO-verklaringen 138 en 182.

In de landen waar er sprake is van ratificatie, moeten we handhaving hiervan controleren en waarborgen. Meer recentelijk, op Europees niveau, een mening van het EESC over de voorwaarden van inwonend zorgpersoneel: “Inwonend zorgpersoneel mag niet worden buitengesloten van relevante arbeidsgerelateerde wetgeving van de EU en lidstaten, inclusief, onder andere: fatsoenlijke vergoeding, bescherming van gezondheid en veiligheid, sociale zekerheid en het recht op vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen”.<sup>10</sup> Dit zijn slechts een aantal voorbeelden van huidige kaders die uiteenzetten waar er verplichtingen bestaan. Er moet een vollediger evaluatie worden gedaan, waarbij alle bestaande kaders worden geëvalueerd. Deze evaluatie zou rekening moeten houden met de impact van deze kaders en of deze al dan niet effectief zijn geïmplementeerd in de lokale context.

<sup>7</sup> <https://www.eurodiaconia.org/wordpress/wp-content/uploads/2016/02/Homecare-guidelines-FINAL.pdf>

<sup>8</sup> <https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OlderPersons.aspx>

<sup>9</sup> <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

<sup>10</sup> <https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OlderPersons.aspx>

# ARBEIDSOVEREENKOMSTEN



Voorbeelden van arbeidsovereenkomsten bestaan in verschillende contexten, en het is essentieel om te benadrukken dat daar waar sociale dialoog en collectieve onderhandelingen niet-bestaand zijn, sommige landen en organisaties sjablonen voor arbeidsovereenkomsten hebben ontwikkeld die families kunnen gebruiken. Werknemers hebben het recht op een arbeidsovereenkomst, inclusief verwijzingen naar de overeenkomstige wetgeving, en transparante en voorspelbare arbeidstijden en arbeidsomstandigheden, naast andere bepalingen. Er bestaan ook voorbeelden van richtlijnen en websites die werkgevers en werknemers ondersteunen bij het onderhandelen over een nieuwe overeenkomst. In de afwezigheid van collectieve onderhandelingen, zijn individuele werknemers in het nadeel omdat die vaak niet in staat zijn om betere arbeidsomstandigheden te onderhandelen. Vrouwen, migranten, mensen van kleur en sprekers van een andere taal dan de dominante taal in de werkomgeving zijn allemaal behoorlijk in het nadeel als het om arbeidsovereenkomsten gaat. Dit soort situaties kan eenvoudig uitgebuit worden.

Volgens Caritas Europa “moeten inwonende werknemers dezelfde arbeidsrechten als andere werknemers in het land van bestemming hebben”.<sup>11</sup> Zodoende moeten de rechten van het land waar de persoon werkzaam is van toepassing zijn. Om te garanderen dat dit wordt toegepast, moeten EU-lidstaten dit met elkaar coördineren. Om deze fundamentele arbeidsrechten te waarborgen, is het nodig dat EU-lidstaten “werkvergunningen van één bepaalde baan of werkgever loskoppelen en de mogelijkheid bieden om het soort vergunning en de status in een bepaald land te wijzigen”.<sup>12</sup>

Het ILO-verdrag 189, Art. 16-18 schrijft voldoende toegang tot rechtbanken, tribunalen of andere mechanismes voor oplossing van conflicten voor. In veel gevallen is het daarvoor noodzakelijk dat degenen die momenteel werkzaam zijn in de sector hun status regulariseren. Er wordt voorgesteld dat lidstaten een “firewall” creëren, een duidelijke scheiding tussen arbeidsautoriteiten en de immigratiedienst. Verder zouden de EU-lidstaten effectieve en toegankelijke nalevingsmechanismen moeten garanderen en over bepalingen voor arbeidsinspectie, naleving en straffen moeten beschikken.

<sup>11</sup> <https://www.caritas.eu/live-in-care-workers-need-to-be-better-protected-and-accompanied/>

<sup>12</sup> <https://picum.org/worked-15-hour-days-7-days-week-caring-domestic-care-workers-vital-us/>

# ARBEIDSMODELLEN



Er zijn verschillende arbeidsmodellen en organisaties, inclusief non-profit- en niet-gouvernementele organisaties, publieke en particuliere bedrijven. Aan de ene kant is er rechtstreekse werkgelegenheid. Aan de andere kant zijn er de intermediairs of dienstverleners. In andere gevallen opereert PHD-personeel als zelfstandige.<sup>13</sup> Er zijn ook dienstvoucher-systemen geïmplementeerd door overheids- en arbeidsbureaus die werknemers rechtstreeks in dienst nemen. Gebaseerd op ILOverdrag 189, Art. 15:

- werkgevers hebben de verantwoordelijkheid om werknemers te beschermen tegen frauduleuze wervingspraktijken;
- vergoedingen die in rekening worden gebracht mogen niet worden afgetrokken van het loon.

Volgens Caritas Europa “moeten voor succesvolle werving vanuit het perspectief van alle belanghebbenden de werving/uitwisselingen eerlijk, humaan en verantwoord ontworpen worden waarbij tevens mensenrechten worden nageleefd”.<sup>14</sup>

Het is de moeite waard om te onthouden dat alle thuiszorgwerkgevers moet garanderen dat:

*“het verplegings- en zorgpersoneel ter plekke wordt geassisteerd, wordt geholpen met technische en persoonlijke vragen en een beschikbaar contactpersoon moet hebben in hun taal naar keuze. De ervaring van alleen worden gelaten met de onvoorspelbare risico's in het huishouden van een enkel persoon die langdurige zorg nodig heeft, of het niet in staat zijn om een familielid te bereiken in situaties waarbij acute beslissingen moeten worden genomen, is een van de speciale lasten voor inwonend zorgpersoneel, wat moet worden vermeden in het ontwerp van de plaatsing”.*<sup>15</sup>

Dit is waar voor al het PHD-personeel en moet deel uitmaken van de best practices voor werkgevers.

<sup>13</sup> Raadpleeg voor de definities van de verschillende arbeidsmodellen het rapport Ad-PHS-rapport over de stand van zaken.

<sup>14</sup> <https://www.caritas.eu/wordpress/wp-content/uploads/2019/11/191129-Fair-Care-final-declaration.pdf>

<sup>15</sup> <https://www.caritas.eu/wordpress/wp-content/uploads/2019/11/191129-Fair-Care-final-declaration.pdf> - dit is van toepassing op wervingsbureaus maar het Ad-PHS-consortium gelooft dat het op allen van toepassing is.





**RECHT OP ORGANISATIE,  
VRIJHEID VAN  
VERENIGING EN  
COLLECTIEVE  
ONDERHANDELINGEN**

PHD-personeel is moeilijk te organiseren. Ze werken in betrekkelijke isolatie, onafhankelijk in woningen of elke dag in meerdere woningen. In sommige gevallen kan het dagen, weken of maanden duren voordat een PHDwerknemer in contact is met een collega, en voor degenen die rechtstreeks in dienst zijn genomen, is het goed mogelijk dat ze nauwelijks met andere werknemers spreken buiten hun werkplek. Sommige organisaties zijn bezig geweest om deze werknemers te organiseren door gemeenschappelijke kwesties ter sprake te brengen, zoals gezondheid en veiligheid op het werk. EFFAT heeft een toolkit ontwikkeld om vakverenigingen te steunen in hun inspanningen om deze werknemers te organiseren, en komen andere veelbelovende praktijken van vakverenigingen.<sup>16</sup>

Er zijn collectieve onderhandelingen tussen vakbonden en verenigingen die privéhuishoudens als werkgever in Frankrijk, Duitsland en Italië vertegenwoordigen. Er zijn collectieve onderhandelingen tussen vakbonden en particuliere bedrijven die werknemers voor huishoudens bieden in EU-lidstaten zoals, onder andere, België, Finland en Zweden. Vakbonden onderhandelen op persoonlijke basis met deze bedrijven over overeenkomsten. Sommige belangrijke aandachtspunten voor collectieve onderhandelingen zijn:

- PHD-personeel leeft vaak in armoede;
- Geen vergelding tegen werknemers voor het klagen bij een werkgever over overtredingen van de arbeidswet;
- Werknemers met beperkte tijd: het is noodzakelijk om voorspelbare en transparante arbeidstijden te hebben zodat huishoudelijk personeel kan deelnemen aan activiteiten van vakbonden;
- Toegang tot informatie in hun taal naar keuze via social media, e-mail, sms, enz.;
- Het voucherprogramma in België heeft bijgedragen aan de organisatie van werkgevers, waardoor collectieve onderhandelingen nuttig konden zijn.

Een van de belangrijkste rechten voor werknemers en werkgevers die is opgenomen in het ILO-verdrag 189 is de vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen. Dit recht moet hand in hand gaan met het “recht op organisatie” van de grotendeels vrouwelijke beroepsgroep. Lidstaten moeten geschikte voorwaarden creëren om een sociale dialoog in de sector en op nationaal niveau te voeren. De Europese Unie zou de ontwikkeling en structurering van werkgevers- en werknemersorganisaties op Europees niveau moeten steunen met als doelstelling op de lange termijn om een Europese sociale dialoog te ontwikkelen. Deze organisaties zouden moeten leiden tot een vermindering van zwartwerk, vooral op het gebied van rechtstreekse werkgelegenheid, en zal individuele rechten in een collectieve context bevorderen. Het doel is inderdaad om arbeidsverhoudingen tussen werknemers en werkgevers te reguleren en om alle belanghebbenden bewust te maken van hun rechten en plichten. Het garanderen dat deze werknemers met beperkte tijd gebruik kunnen maken van het “recht op organisatie” en deel kunnen nemen aan vakbondsactiviteiten is essentieel voor de verbetering van de industrie. EU-lidstaten moeten garanderen dat werknemers voorspelbare en transparante arbeidstijden hebben in overeenstemming met de Europese richtlijn inzake arbeidstijden, de richtlijn inzake transparante en voorspelbare arbeidsomstandigheden<sup>17</sup> en de richtlijn inzake evenwicht tussen werk en privé.<sup>18</sup>

Daarnaast zijn er tal van *good practices* van buiten de Europese Unie die ervoor kunnen zorgen dat PHDpersoneel toegang heeft tot hun rechten. Zo geldt er onder andere in de staat New York een mandaat dat stelt dat werknemers “geen vergeldingsmaatregelen mogen nemen tegen werknemers voor het klagen bij een werkgever of het arbeidsbureau over overtredingen van de arbeidswet”.<sup>19</sup> Werknemers zouden niet bang moeten zijn om zulke overtredingen te rapporteren, en hoewel er een mandaat bestaat, is er ook collectieve actie en steun nodig voor werknemers om voor zichzelf op te komen, zeker als het gaat om een één-op-één-verhouding met hun werkgever. In sommige Europese landen hebben collectieve onderhandelingen geleid tot de ondertekening van nationale collectieve overeenkomsten om de kwaliteit van werkgelegenheid en de arbeidsomstandigheden van PHD-personeel te verbeteren. In Italië hebben de sociale partners van de rechtstreekse werkgelegenheidssector een beperkte kennis van het Italiaans of vaak zelfs analfabetisme bij arbeidsmigranten geïdentificeerd als een obstakel bij het verkrijgen van toegang tot hun rechten en collectieve overeenkomsten.

<sup>16</sup> [https://www.effat.org/wp-content/uploads/2018/11/effat\\_booklet\\_domestic\\_workers\\_in\\_europe\\_en.pdf](https://www.effat.org/wp-content/uploads/2018/11/effat_booklet_domestic_workers_in_europe_en.pdf)

<sup>17</sup> <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1313&langId=en>

<sup>18</sup> <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/work-life-balance/>

<sup>19</sup> <https://labor.ny.gov/legal/laws/pdf/domestic-workers/facts-for-domestic-workers.pdf>

In deze context, en om ervoor te zorgen dat een significanter aantal werknemers hun rechten kent, is de collectieve overeenkomst naar zes talen vertaald, waardoor er versies in het Russisch en Roemeens bestaan, naast traditionele versies in het Italiaans, Engels, Frans en Spaans. De sociale partners hebben deze ervaring universeel als een succes geaccepteerd, aangezien het tot een breder begrip van de sector in Italië leidde. Er blijft echter een uitdaging bestaan, en dat is dat deze collectieve overeenkomsten niet goed genoeg bekend zijn.

### **Effectieve bescherming tegen alle vormen van misbruik, intimidatie en geweld (ILO C189, Art. 5)**

Het is makkelijk om te zeggen dat werknemers geen misbruik zouden moeten tolereren, maar zoals hierboven al is vermeld, zijn werknemers vaak geïsoleerd. Adequate bescherming tegen alle vormen van misbruik, intimidatie en geweld, inclusief fysiek, psychologisch of seksueel (gebaseerd op sekse, gender, etniciteit, religie, enz.) moet worden onderhandeld, en dit kan worden bewerkstelligd door sociale dialoog, het organiseren van werknemers en vooral door collectieve onderhandelingen.

Een van de fundamentele rechten die moet worden gewaarborgd is respect voor privacy (ILO C189, Art. 6) van zowel de werknemers als de eindgebruiker (VN-beginselen inzake ouderen, 14). Noch PHD-personeel noch zorg- en dienstgebruikers zouden welk soort misbruik dan ook moeten tolereren. Het is in deze context dat Eurodiaconia pleit voor “zorg voor zorgverleners” aangezien dit “het risico op burn-outs voorkomt”.<sup>20</sup>

### **Transparante en voorspelbare arbeidstijden (ILO C189, Art. 7, Art. 10)**

Veel werknemers hebben onduidelijke werktijden vanwege de flexibele aard van de behoeften van hun cliënten. Dit soort regelingen zouden de huidige staat van ongelijkheid echter niet moeten verergeren. Zoals hierboven al vermeld, garanderen de EU-richtlijn inzake arbeidstijden en de recentere richtlijn inzake transparante en voorspelbare arbeidsomstandigheden<sup>21</sup> allebei dat werknemers fundamentele rechten hebben en dat werknemers weten hoe ze hun werknemers moeten informeren. Het mag echter niet vergeten worden dat PHD-personeel dat rechtstreeks door families of huishoudens in dienst is genomen buiten het bereik van de recente Richtlijn inzake transparante en voorspelbare arbeidsomstandigheden valt als hun werkelijke arbeidstijd (per huishouden) gelijk aan of minder is dan een gemiddelde van drie uur per week in een referentieperiode van vier opeenvolgende weken. Het is ook interessant om op te merken dat het voorziet dat “Lidstaten in staat zouden moeten zijn om specifieke regels op te stellen om individuen die als werkgevers voor huishoudelijk personeel acteren uit te sluiten van de vereisten die uiteen zijn gezet in deze Richtlijn, betreffende de volgende zaken: het rekening houden met en reageren op verzoeken voor verschillende types werkgelegenheid, om verplichte, gratis training te verstrekken, en om vergoedingsmechanismes te bieden die zijn gebaseerd op gunstige vooronderstellingen in het geval van informatie die in de documentatie ontbreekt en die aan de werknemers verstrekt moet worden onder deze Richtlijn”. Deze uitzonderingen zorgen ervoor dat werknemers in rechtstreekse arbeidsverhoudingen in een situatie terechtkomen waarin er meer kans op misbruik bestaat.

Volgens ILO C189 heeft PHD-personeel recht op normale arbeidstijden met dagelijkse en wekelijkse limieten wat betreft het gewerkte aantal uren, wekelijkse en dagelijkse rust, en betaald verlof:

- minimum van 24 aaneengesloten uren wekelijkse rust;
- vergoeding voor overuren;
- stand-by-werk: flexibel maar behoefte aan bescherming tegen “oneindige” werktijden.

Het is de moeite waard om op te merken dat op basis van de Europese richtlijn voor arbeidstijden (Richtlijn 2003/88/EC of 4-11-2003 inzake de organisatie van arbeidstijd), arbeidstijden gemiddeld niet langer dan 13 uur per dag en 48 uur per week kunnen zijn (inclusief overuren), kijkend naar een referentieperiode van 4 maanden. De minimumrust per 7 dagen is 35 uur aaneengesloten rust (24 uur plus de minimumnachtrust van 11 uur), en op het moment dat de werkdag langer is dan 6 uur, moet er een minimumrustpauze worden gegeven waarvan de details op nationaal niveau of via een collectieve overeenkomst moeten zijn vastgesteld. Dit kan veranderen als er constante zorg vereist is, dus hoewel deze richtlijn goedbedoeld is, is hij wellicht niet uitvoerbaar in alle contexten. De richtlijn kan ook vervangen worden door een collectief onderhandelingsproces of hoe deze wordt toegepast op nationaal niveau.

Veel werknemers hebben onduidelijke arbeidstijden, en veel zijn in dienst bij bureau die nulurencontracten hanteren.

Dit soort contracten leidt tot lange uren zonder rust en uitbuiting van werknemers.

<sup>20</sup> <https://www.eurodiaconia.org/wordpress/wp-content/uploads/2016/02/Homecare-guidelines-FINAL.pdf>

<sup>21</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L1152>

Om contracten te verbeteren, zijn er een aantal zaken waar rekening mee moet worden gehouden en waarvan de details door werkgevers ook moeten worden vermeld op de loonstrookjes van werknemers:

- betalingstermijnen (wekelijks, tweewekelijks of maandelijks);
- uurtarief;
- details van de compensatie van overuren met betrekking tot alle uren boven de overeengekomen norm;
- details van alle aftrek van belastingen of sociale zekerheid;
- details van alle andere aftrek van betalingen (die alleen kunnen worden gedaan na voorafgaande overeenkomst).

Arbeidstijden moeten contractueel gehandhaafd worden en werkgevers en vakbonden moeten deze opnemen in hun sectorale collectieve overeenkomsten of moeten wettelijk zijn vastgesteld. In Italië omvat wetnummer 339 inzake huishoudelijk werk, die uit 1958 dateert, bijvoorbeeld overuren, wekelijkse rust en vakantiedagen. De vakbonden zeggen dat dit een essentiële bijdrage heeft geleverd aan de erkenning van betaald huishoudelijk werk als “arbeid”.

### **Arbeidsrechten (ILO C189, Art. 8)**

Volgens de richtlijnen van Eurodiaconia inzake thuiszorgdiensten “is het essentieel dat overheidsinstanties gebruikers beschermen tegen aanbieders van thuiszorg van lage kwaliteit en gebruikers en/of hun families de noodzakelijke instrumenten verschaffen om hun rechten uit te oefenen”.

- De rechten van het land waar de persoon werkzaam is moeten van toepassing zijn;
- volgens Caritas Europa “moeten inwonende werknemers dezelfde arbeidsrechten als andere werknemers in het land van bestemming hebben”;<sup>22</sup>
- Lidstaten moeten met elkaar coördineren;
- Om deze fundamentele arbeidsrechten te waarborgen, is het nodig dat EU-lidstaten “werkvergunningen van één bepaalde baan of werkgever loskoppelen en de mogelijkheid bieden om het soort vergunning en de status in een bepaald land te wijzigen”. - zoals de rondetafelconferentie georganiseerd door PICUM samen met COFACE Families Europe, EASPD (de European Association of Service Providers for Persons with Disabilities), Eurocarers en UNI Europa heeft voorgesteld.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> <https://www.caritas.eu/live-in-care-workers-need-to-be-better-protected-and-accompanied/>

<sup>23</sup> <https://picum.org/worked-15-hour-days-7-days-week-caring-domestic-care-workers-vital-us/>

# LONEN EN VOORDELEN



Aangezien PHD-personeel vaak in armoede leeft, is in OLI-verdrag 189 Art. 11 vastgesteld dat PHDpersoneel regelmatig, bij voorkeur elke week, betaald wordt en toegang heeft tot het socialezekerheidsstelsel. Lidstaten en werkgevers zouden ook het aantal betalingen in natura moeten beperken en een minimumperiode voor betaald moederschapsverlof moeten garanderen zodat PHDpersoneel geen inkomsten verliest wanneer die het meest nodig zijn.

Als PHD-personeel professionele diensten van hoge kwaliteit moet verstrekken, moeten ze in zodanige mate hiervoor gecompenseerd worden zodat ze een financieel stabiel leven kunnen leiden. In veel landen zal dit op zijn minst het wettelijke minimumloon zijn, zonder discriminatie op basis van sekse of gender.

Het declaratieve universele systeem voor dienstencheques (CESU)<sup>24</sup> stelt particuliere werkgevers in staat om hun werknemers op het platform te aan te geven. Hierdoor worden er automatisch loonstrookjes gegenereerd omdat particuliere werkgevers het aantal uren en de te betalen lonen en bonussen hebben aangegeven. Dit biedt voor de werknemer een garantie op zorgverzekering, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, enz. Als de maandelijkse gegevens online gedeclareerd worden op de CESU-website, berekent het systeem automatisch de belasting- en sociale bijdragen, en maakt het een automatische incasso vanaf de bankrekening van het huishouden aan.

De werknemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van gedetailleerde loonstrookjes aan de werknemer, waarop de volgende zaken staan vermeld:

- betalingstermijnen (wekelijks, tweewekelijks of maandelijks);
- uurtarief;
- details van de compensatie van overuren met betrekking tot alle uren boven de overeengekomen norm;
- details van alle aftrek van belastingen of sociale zekerheid;
- details van alle andere aftrek van betalingen (die alleen kunnen worden gedaan na voorafgaande overeenkomst).

<sup>24</sup> Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen declaratieve CESU en prepaid CESU die in Frankrijk is geïmplementeerd. Hoewel ze hetzelfde acroniem delen, zijn het twee verschillende instrumenten. De declaratieve CESU is een declaratief vergoedingssysteem, terwijl prepaid CESU een sociaal voucherprogramma is. Daarom focust dit document enkel op het declaratieve CESU-systeem.



# ARBEIDSOMGEVING



De PHD-arbeidsomgeving is uniek in de zin dat het de woningen van mensen omvat, een omgeving die niet is ontworpen voor zorgwerkzaamheden zoals bijvoorbeeld een kliniek of zorginstelling zijn ontworpen. Er moeten tal van overwegingen binnen die omgeving worden erkend en bediscussieerd:

- De werknemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het breken van voorwerpen of andere kleine ongelukjes die tijdens de reguliere arbeidsroutine plaatsvinden. In het geval van buitengewone schade kan er een percentage van het loon in rekening worden gebracht die het maximum van wat als eerlijk en redelijk kan worden beschouwd niet mag overschrijden, terwijl rekening wordt gehouden met alle redelijke omstandigheden.

Het probleem met dit soort beleid is de dubbelzinnigheid van wat als redelijk beschouwd kan worden, en we moeten erkennen dat er in onze woningen tal van voorwerpen met sentimentele waarden zijn, wat betekent dat deze onvervangbaar zijn.

- De werkgever zal ervoor zorgen dat de werknemer te allen tijde volledig verzekerd is voor alle activiteiten die gekoppeld zijn aan haar/zijn dienstverband.

Dit is de verantwoordelijkheid van de werkgever; maar om dit te kunnen doen, moeten werkgever een bepaalde mate van begrip van hun verplichtingen hebben. Ze moeten ook de redelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat werknemers getraind zijn in preventietechnieken, indien nodig.

## Reizen

Voor PHD-personeel dat een aanzienlijke hoeveelheid tijd besteedt aan het reizen van huis naar huis, moeten de reiskosten worden vergoed. Het was een belangrijke overwinning toen het Europese Hof van Justitie oordeelde dat degenen zonder een vast of regulier kantoor de tijd die ze besteden aan het reizen tussen hun huis en de plek van hun eerste en laatste werkplekken moeten beschouwen als uren voor de werkdag.<sup>25</sup> Transport en gerelateerde kosten zijn een andere kwestie die beschouwd moet worden bij het onderhandelen van een arbeidsovereenkomst.

- De werkgever zal ervoor zorgen dat de werknemer tijdig wordt vergoed voor alle contante uitgaven die plaatsvinden tijdens zijn/haar dienstverband (bijvoorbeeld reiskosten, aankopen voor kinderen of mensen onder zijn/haar zorg, entreekosten, enz.).

Het dagelijks met eindgebruikers werken betekent dat er sprake zal zijn van incidentele kosten, bijvoorbeeld voor missende ingrediënten voor het bereiden van maaltijden of als er onverwachts een schoonmaakmiddel op is. Werknemers moeten weten dat als zij een uitgave voor hun rekening nemen, dat ze hier zo snel mogelijk voor zullen worden vergoed. Voor sommige werknemers betekent het moeten wachten op vergoeding tot ze hun maandelijkse loon krijgen dat ze niet genoeg geld hebben om in hun eigen levensbehoeften te voorzien.

## Een aantal belangrijke punten:

- De werkgever zal de privacy en persoonlijke waardigheid van de werknemer respecteren. In het geval van inwonend huishoudelijk personeel (C189, Art. 15 en verder), omvat dit het verstrekken van aparte, adequate accommodatie voor werknemers, d.w.z. privékamers waar niemand anders toegang tot heeft tenzij de werknemer hier toestemming voor geeft.
- De werkgever zorgt ervoor dat de werknemer vrijelijk persoonlijke bezigheden kan uitvoeren, inclusief vrijetijds- en sportactiviteiten, deelname aan religieuze diensten, ontmoetingen en deelname aan sociale evenementen, enz.
- De werkgever neemt alle verantwoordelijk op zich om ervoor te zorgen dat de werknemer zijn/haar rechten kent (door bijvoorbeeld toelichtende folders en brochures te verstrekken), waardoor de werknemer op de hoogte is van zijn/haar wettelijke rechten. De werkgever zal de werknemer ook bijstaan bij het zoeken naar informatie of advies betreffende zulke rechten, bij een vakvereniging, advocatenkantoor, enz. Volgens internationale en nationale wetgeving zal de werkgever het werknemersrecht op lidmaatschap van en vertegenwoordiging door een vakvereniging op geen enkele manier beperken. Dit zal op natuurlijke wijze worden verbeterd dankzij sociale dialoog en uiteindelijk zorgen voor verbeterde toegang tot collectieve onderhandelingen.

<sup>25</sup> <https://www.bbc.com/news/uk-34217549>



**GEZONDHEID  
EN VEILIGHEID  
OP HET WERK**



Het ILO-verdrag 189 Artikel 13 bepaalt de minimale gezondheids- en veiligheidsnormen op het werk voor huishoudelijk personeel. Vanwege de kenmerken van de sector profiteert slechts een klein gedeelte van het PHD-personeel van preventieve maatregelen en training op het gebied van arbeidsgezondheid en -veiligheid. De huidige EU-kaderrichtlijn inzake veiligheid en gezondheid op het werk<sup>26</sup> omvat formeel in dienst zijnde PHD-werknemers, behalve werknemers die rechtstreeks in dienst zijn genomen door particuliere huishoudens. Het EU-OSHA heeft gefocust op de opduikende problemen voor PHD-personeel, maar de grootste uitdaging blijft het feit dat deze werknemers moeilijk te bereiken zijn en dat naleving moeilijk is.

Maatregelen die erop zijn gericht om arbeidsrisico's te beperken worden gehinderd door drie intrinsieke elementen van PHD-verlening.

- de werkplek is in de meeste gevallen de privéwoning van de begunstigde van de dienst;
- PHD-personeel werkt alleen of in contact met de ontvangers van de diensten;
- PHD-personeel werken gemiddeld in een dozijn verschillende privéwoningen.

Het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (EU-OSHA) voerde in 2018 - 2019 de "Campagne voor gezonde werkplekken" die zich bezighield met gevaarlijke stoffen. Deze campagne, die op niet-specialisten was gericht, had als doelstelling om bewustwording te creëren bij mensen die met chemicaliën werken en geen voorafgaande kennis bezitten over hoe daar op gepaste wijze mee om moet worden gegaan. Biologische risico's omvatten onhygiënische omstandigheden, gezondheidstoestanden van patiënten, water van slechte kwaliteit, scherpe instrumenten en dierenbeten. Daarom worden biologische en chemische gevaren vaak gecombineerd als risico's. Als het om gevaarlijke stoffen gaat, is het merendeel van deze producten schoonmaakmiddelen of ontsmettingsmiddelen. Een ander risicogebied is het beheer van medische apparatuur en farmaceutisch afval.

ILO-verdrag 170 inzake veiligheid bij het gebruik van chemicaliën op het werk biedt een blauwdruk voor goed beheer van chemicaliën. De richtlijn bepaalt de verantwoordelijkheden van werkgevers, fabrikanten en leveranciers, evenals de plichten en rechten van werknemers, inclusief het recht op informatie.

De Europese richtlijn inzake gezondheid en veiligheid op het werk is van toepassing op alle werknemers die in dienst zijn van werkgevers, inclusief stagiaires, maar exclusief de meeste huishoudelijke werknemers die in privéhuishoudens werkzaam zijn. Bijgevolg nam de International Domestic Workers Federation (IDWF) in november 2018 een besluit inzake arbeidsomstandigheden aan ter bevestiging van hun toewijding aan de bescherming van huishoudelijke werknemers waarvan de gezondheid en veiligheid niet voldoende worden gehandhaafd op de werkplek. Dit besluit promoot het rekening houden met de gezondheid en veiligheid van huishoudelijk personeel tijdens hun werkzaamheden; de ontwikkeling van een instructiehandleiding betreffende onderwijs van arbeidsveiligheid voor huishoudelijk personeel; en voorlichting en onderwijs over het gebruik van beschermend materiaal door huishoudelijk personeel.

In België is het systeem van sociale vouchers tot een gesubsidieerde sector van huishoudelijk werk verklaard waar 125.000 werknemers in actief zijn. Elke werknemer profiteert van een arbeidsovereenkomst in overeenstemming met de collectieve overeenkomst, die de arbeidsomstandigheden en toegang tot sociale zekerheid reguleert. In deze context werd er een trainingsfonds opgezet om trainingssessies voor huishoudelijk personeel te bieden op het gebied van aan werk gerelateerde ergonomie (schoonmaken en strijken), veiligheid en hygiëne, training om rugpijn te voorkomen; en veiligheid met betrekking tot schoonmaakproducten.

<sup>26</sup> <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive/the-osh-framework-directive-introduction>

Bovendien is er een nieuw duurzaamheidsfonds gecreëerd in het Belgische vouchersysteem, met een focus op het gebruik van chemicaliën en groene producten die niet noodzakelijkerwijs veilig zijn. Er zal op het gebied van dit onderwerp verdere training voor huishoudelijk personeel worden georganiseerd. Een onderzoek van de Vrije Universiteit Brussel focust tevens op de gezondheidsrisico's in de schoonmaakindustrie. Het onderzoek biedt belangrijke inzichten, te weten op de verschillend in het sterftecijfer onder schoonmakers, handmatige en niet-handmatige arbeidskrachten, wat laat zien dat de sterfte onder schoonmakers hoger ligt.<sup>27</sup> De mortaliteit lijkt te worden veroorzaakt door longkanker, longontsteking, ischemische hartziekte en cerebrovasculaire ziekte. Hoewel het onderzoek de oorzaken van de gezondheidsproblemen niet verder onderzocht, kan er redelijkerwijs worden betoogd dat schoonmakers wellicht zijn blootgesteld aan chemische producten, biologische gevaren, moeilijke fysieke arbeidsomstandigheden en verschillende psychologische risicofactoren.

Start People leidt bewustwordingsactiviteiten, inclusief een project dat in samenwerking met het sectorale trainingsfonds wordt georganiseerd om huishoudcoaches te trainen die hun collega's kunnen informeren over de potentiële gevaren van het werk. Start People heeft ook verschillende toolkit geproduceerd die gericht zijn op zowel klanten als werknemers, zoals:

- een communicatiebrochure voor klanten, waar ze hun verzoeken voor speciale diensten kunnen noteren, en een toolkit voor werknemers om reacties en vragen op deze verzoeken te vermelden;
- een folder voor nieuwe klanten met handig advies en operationele informatie over veiligheidskwesties;
- sinds 2018, kortingen op milieuvriendelijke producten;
- nieuwsbrieven worden zowel naar klanten als werknemers verzonden, met daarin artikelen over onderwerpen waaronder ook gezondheid en veiligheid;
- een veiligheidsbrochure die is opgesteld voor werknemers, in samenwerking met een verzekeraar;
- materiaal voor persoonlijke bescherming voor werknemers;
- verschillende trainingssessies over aan gezondheid gerelateerde thema's, inclusief standaard veiligheidstraining en productkennis;
- een psychologische ondersteuningsdienst en een medisch team dat werknemers ondersteunt die aan langdurige ziektes lijden;
- er is tenslotte ook nog training beschikbaar voor baanconsultants en managers om ze te helpen de arbeidsverhouding beter te managen. Zij worden ook uitgenodigd om deel te nemen aan de training voor huishoudelijk personeel.

### **Met het oog op het hierboven genoemde, zouden lidstaten de volgende posities moeten innemen om normen gezondheid en veiligheid op het werk voor PHD-personeel te waarborgen:**

- De werknemer moet ervoor zorgen dat alle arbeidsactiviteit voor PHD-personeel veilig en zonder gezondheidsrisico's is. Deze verplichting is van toepassing op elke persoon die kan worden getroffen door de activiteiten van de organisatie (bijv. andere mensen die in de woning aanwezig zijn terwijl de werknemer aan het werk is);
- Terwijl er PHD-werk wordt uitgevoerd zonder toezicht ter plaatse, zijn er beleidsvormen en procedures nodig om ervoor te zorgen dat er duidelijke rapportage- en responsprocessen zijn;
- PHD-personeel moet toegang hebben tot een mobiele telefoon in het geval van ongevallen en om open communicatie tussen werknemers en werkgevers te waarborgen;
- Er moet sprake zijn van een handleiding voor omgang met mensen. Deze handleiding moet beschrijvingen van de taak, de last, de omgeving en de individuele kenmerken omvatten;
- Rollen en verantwoordelijkheden over de verstrekking, het onderhoud en de reparatie van materiaal dat nodig is moeten verduidelijkt zijn tussen de klant en de PHD-verlener, vastgesteld via een beoordeling van de thuisomgeving.

<sup>27</sup> <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28808790/>



**Er zijn ook een aantal gezondheids- en veiligheidskwesties die de meeste persoonlijke en huishoudelijke diensten met elkaar gemeen hebben, zoals:**

- geen toegang tot ziekteverlof;
- nachtwerk kan ernstige gevolgen voor de gezondheid hebben;
- als iemand woning een werkplek wordt, moet er worden voldaan aan wettelijke arbeidsveiligheids- en gezondheidsvereisten;
- werknemers nemen niet de verantwoordelijkheid voor het beheren van de risico's;
- biologische gevaren;
- uitglijders, struikelpartijen en valpartijen;
- werknemers die alleen zijn (plannen in het geval van noodgevallen, mobiele telefoon, communicatie tussen werkgever en werknemer);
- handmatig werk en omgang met mensen, inclusief tillen, douchen en begeleiding op het toilet (taak, individueel, last, omgeving).

Arbeidsgezondheid zal in de toekomst een belangrijke uitdaging blijven vormen. Hier moet op worden ingespeeld via sociale dialoog.

Kortom, er zijn tal van leidraden voor werkgevers en werknemers wat betreft hun verantwoordelijkheden. Het kan niet vaak genoeg benadrukt worden dat sociale dialoog en collectieve onderhandelingen noodzakelijk zijn om de rechten van de werknemer en werkgever in deze sector te promoten.

Lidstaten moeten met systemen komen die de prijs voor gebruikers beperkt zonder dat de rechten van de werknemers hierbij in het geding komen. Het is daarom noodzakelijk dat pejoratieve systemen worden vermeden, ten gunste van ondersteuningssystemen zoals servicevouchers of belastingkredieten die ervoor zorgen dat er sprake kan zijn van normale arbeidsomstandigheden.





Dit project wordt gefinancierd  
door de Europese Unie.  
(Ad-PHS - VS/2018/0344)