Position paper

Eerlijke hulp in huis

Waarom sociale dienstenchequeorganisaties een eigen plaats verdienen in het debat over de toekomst van huishoudhulp.

Inleiding

Huishoudhulp is veel meer dan een praktische dienstverlening. Het gaat over vertrouwen, nabijheid, werkbaarheid en dagelijkse ondersteuning in duizenden huishoudens. Tegelijk is het een sector waarin veel mensen werk vinden, doorgroeien en ondersteund worden in hun loopbaan.

Toch wordt het debat over de dienstenchequesector vandaag vaak herleid tot prijs, efficiëntie en hervorming. Dat zijn belangrijke thema's, maar ze vertellen niet het volledige verhaal. Ze maken onvoldoende zichtbaar dat er binnen dezelfde sector ook verschillende organisatiemodellen bestaan, met andere keuzes, andere prioriteiten en een andere manier van omgaan met mensen en middelen.

Die eenzijdige benadering heeft gevolgen. Zowel in het politieke debat als bij professionele stakeholders wordt de dienstenchequesector nog te vaak bekeken als een uniforme markt van inwisselbare aanbieders.

Daardoor blijven dienstencheque-ondernemingen met een duidelijke sociale finaliteit onder de radar als unieke partners met een eigen maatschappelijke opdracht.

Hun werking wordt mee beoordeeld vanuit een commodity-logica, waarin prijs en volume de belangrijkste vergelijkingspunten zijn, terwijl hun meerwaarde net ligt in omkadering, inclusie, nabijheid en duurzame begeleiding.

Vanuit die vaststelling neemt **Vlaams Platform DCO** het initiatief voor **Eerlijke hulp in huis**. Met dit label wil Vlaams Platform DCO het onderscheid benoemen en zichtbaar maken. Niet om tegen andere spelers te zijn, maar om duidelijk te maken waar **sociale dienstenchequeorganisaties** voor staan: huishoudhulp georganiseerd vanuit **sociale finaliteit**, herinvestering, nabijheid en mensgerichte omkadering. Het label maakt van een vaak onzichtbare organisatielogica een herkenbaar kwaliteitskader, en van sociale finaliteit een expliciet keuze-criterium voor beleid, stakeholders en gebruikers.

1.

Waarom dit label nodig is

De dienstenchequesector is maatschappelijk belangrijk. Elke dag rekenen heel wat gezinnen op huishoudhulp om werk, gezin en zorg te combineren. Tegelijk biedt de sector werk aan duizenden huishoudhulpen, vaak in jobs waar ondersteuning, stabiliteit en begeleiding cruciaal zijn.

Net omdat de sector zo belangrijk is, verdient hij een debat dat verder gaat dan prijs alleen. Vandaag ligt de nadruk in het publieke gesprek vaak op kostprijs, efficiëntie en hervorming. Daardoor blijft te vaak onderbelicht dat niet elke organisatie binnen deze sector op dezelfde manier werkt.

Sommige organisaties vertrekken in de eerste plaats vanuit schaal, rendement en groei. Andere organisaties vertrekken vanuit hun **sociale finaliteit**. Dat verschil is niet theoretisch. Het beïnvloedt hoe middelen worden ingezet, hoe medewerkers worden ondersteund, hoe gebruikers worden benaderd en welke keuzes worden gemaakt wanneer er spanning ontstaat tussen efficiëntie en menselijkheid.

Vandaag botsen sociale dienstenchequeorganisaties daarbij op een fundamenteel probleem van perceptie. In het politieke debat en bij professionele stakeholders wordt de sector nog te vaak gezien als een uniforme markt van vergelijkbare spelers. Daardoor worden organisaties met sociale finaliteit onvoldoende erkend als aparte partners met een specifieke maatschappelijke opdracht. Hun werking wordt mee beoordeeld binnen een commodity-logica, waarin vooral gekeken wordt naar prijs, volume en operationele output.

Die beperkte perceptie heeft ook concrete gevolgen. Ze bemoeilijkt de weg naar een meer gedifferentieerde benadering van de sector en houdt een financieringslogica in stand die onvoldoende rekening houdt met kwalitatieve omkadering, inclusie en begeleiding. Daardoor dreigt de overheid voor haar activerings- en ondersteuningsvraagstukken vooral te kijken naar de goedkoopste of meest schaalbare spelers, terwijl de intensieve en mensgerichte werking van sociale dienstenchequeorganisaties structureel ondergewaardeerd en ondergefinancierd blijft.

Met **Eerlijke hulp in huis** wil **Vlaams Platform DCO** dat verschil zichtbaar maken. Het label maakt herkenbaar welke dienstencheque-organisaties bewust kiezen voor herinvestering, begeleiding, werkbaarheid, inclusie en lokale verankering. Zo helpt het gebruikers, medewerkers, stakeholders en beleid om beter te begrijpen welk model achter de dienstverlening schuilgaat.

Meer nog: het label transformeert een werking die vandaag te vaak als anonieme commodity wordt gelezen naar een herkenbare kwaliteitsstandaard met aantoonbare sociale meerwaarde. Het maakt van een vaak onzichtbaar DNA een expliciet selectiecriterium in de markt. Zo kunnen stakeholders niet langer alleen vergelijken op prijs, maar ook kiezen op basis van maatschappelijk rendement, kwaliteit van omkadering en sociale finaliteit.

2.

Wat sociale finaliteit in deze sector betekent

Sociale finaliteit mag geen abstract begrip blijven. In de dienstenchequesector krijgt dat begrip pas betekenis wanneer het voelbaar wordt in de dagelijkse werking.

Voor sociale dienstenchequeorganisaties betekent sociale finaliteit dat middelen niet wegvloeien naar aandeelhouders, maar opnieuw terechtkomen waar ze het verschil maken: op de werkvloer, in begeleiding, in opleiding, in omkadering en in sociale innovatie.

Het betekent ook dat werk niet louter georganiseerd wordt rond output, maar rond mensen. Huishoudhulpen zijn geen cijfers in een planning. Het zijn medewerkers die nood hebben aan duidelijke ondersteuning, werkbare verwachtingen en een werkgever die hen ernstig neemt.

Sociale finaliteit betekent daarnaast nabijheid. Lokale verankering zorgt voor korte lijnen, aanspreekbaarheid en kennis van de context waarin mensen leven en werken. Gebruikers zijn geen dossiernummers, maar mensen met vragen, verwachtingen en soms ook complexe of uitzonderlijke hulpnoden. Medewerkers zijn geen invulcapaciteit, maar mensen met talent, draagkracht en groeipotentieel.

Tot slot betekent sociale finaliteit dat beslissingen niet vertrekken vanuit uitkeerbare winst, maar vanuit een maatschappelijke missie. Niet de marge is leidend, wel de vraag welke keuze het meest duurzaam, menselijk en verantwoord is voor medewerkers, gebruikers en samenleving.

Sociale finaliteit moet daarom niet alleen benoemd, maar ook objectiveerbaar gemaakt worden. Precies daar ligt de rol van **Eerlijke hulp in huis**, een initiatief van **Vlaams Platform DCO**. Het label vertaalt een complexe werking naar een eenduidig en herkenbaar kwaliteitsmerk. Het maakt zichtbaar wat vandaag te vaak impliciet blijft, en zet sociale finaliteit om in een helder en bruikbaar keuzecriterium voor beleid, stakeholders en gebruikers.

3.

Wat dienstencheque-vzw's anders organiseren

Sociale dienstenchequeorganisaties maken andere keuzes in hun werking. Die keuzes zijn niet symbolisch, maar zichtbaar in de manier waarop zij huishoudhulp organiseren.

Een eerste verschil zit in **begeleiding**. Sociale dienstenchequeorganisaties zetten bewust in op menselijke opvolging, actieve coaching en nabij personeelsbeleid. Dat betekent aandacht voor opleiding, voor signalen van overbelasting, voor ondersteuning bij ziekte of uitval, en voor het versterken van mensen in hun job.

Een tweede verschil is **lokale verankering**. Veel sociale dienstenchequeorganisaties zijn diep ingebed in hun buurt, stad of regio. Die nabijheid maakt het mogelijk om sneller te schakelen, beter af te stemmen en dichter bij zowel gebruikers als huishoudhulpen te staan. Ze werken samen met lokale besturen en partners en versterken zo ook het netwerk rond huishoudhulp.

Een derde verschil is **sociale inclusie**, zowel naar klanten als naar personeel toe. Sociale dienstenchequeorganisaties willen huishoudhulp toegankelijk en menselijk organiseren, en tegelijk kansen bieden aan mensen die elders minder snel aan bod komen. Ze begeleiden nieuwkomers, zij-instromers en medewerkers met uiteenlopende achtergronden naar een duurzame plek op de arbeidsmarkt. Ook aan gebruikerszijde proberen ze ruimte te maken voor mensen met een hogere, complexere of atypische hulpvraag.

Een vierde verschil zit in de **besluitvorming**. Bij sociale dienstenchequeorganisaties staat de missie centraal. Beslissingen vertrekken niet vanuit de vraag hoe winst uitgekeerd kan worden, maar vanuit de vraag hoe middelen het best kunnen bijdragen aan kwaliteit, werkbaarheid, inclusie en sociale finaliteit.

Dat betekent niet dat sociale dienstenchequeorganisaties niet professioneel of efficiënt werken. Integendeel. Het betekent wel dat efficiëntie nooit een doel op zich is, maar altijd in dienst staat van mensen en kwaliteit.

4.

Waarom dit relevant is voor huishoudhulpen

Voor huishoudhulpen maakt het organisatiemodel een reëel verschil. Wie in de sector werkt, heeft nood aan meer dan een planning en een loonbrief. Huishoudhulpen hebben nood aan ondersteuning, respect, duidelijke communicatie en een werkgever die hen ziet als mens.

Een mensgericht organisatiemodel verhoogt de werkbaarheid. Het zorgt voor betere begeleiding, realistischere verwachtingen en meer aandacht voor wat medewerkers nodig hebben om hun job op lange termijn vol te houden.

Dat is belangrijk in een beroep dat fysiek en mentaal belastend kan zijn. Huishoudhulpen verdienen een werkomgeving waarin ziekte, vermoeidheid of moeilijkheden niet louter als hinder voor de planning worden gezien, maar als signalen die zorg en opvolging vragen.

Ook opleiding en coaching maken hier een verschil. Wie investeert in huishoudhulpen, investeert in duurzame tewerkstelling. Niet alleen door mensen aan boord te halen, maar ook door hen sterker te maken in hun job en perspectief te bieden op lange termijn.

Voor huishoudhulpen is **Eerlijke hulp in huis** dus geen marketingverhaal. Het is een zichtbaar engagement voor werk dat werkbaar, respectvol en georganiseerd vanuit sociale finaliteit wordt uitgebouwd.

5.

Waarom dit relevant is voor gebruikers

Ook voor gebruikers maakt het uit hoe huishoudhulp georganiseerd wordt. Zij zoeken niet alleen praktische ondersteuning, maar ook vertrouwen, duidelijkheid en aanspreekbaarheid.

Gebruikers willen weten bij wie ze terechtkunnen met vragen, hoe problemen worden opgevolgd en of er achter de dienstverlening een organisatie staat die betrokken en bereikbaar is. Lokale nabijheid en persoonlijke begeleiding maken daarin een groot verschil.

Voor sociale dienstenchequeorganisaties stopt inclusie bovendien niet aan de voordeur van de gebruiker. Ook klanten met een hoge, complexe of minder evidente hulpvraag verdienen een respectvolle en mensgerichte behandeling. Zij mogen niet automatisch uit de boot vallen omdat hun situatie meer afstemming, meer administratie of meer ondersteuning vraagt.

Net daar maken sociale dienstenchequeorganisaties vaak een verschil. Ze proberen ruimte te houden voor gebruikers die extra begeleiding nodig hebben, zowel in de opstart als in de administratieve opvolging. Dat kan gaan over duidelijke uitleg, hulp bij formaliteiten, meer persoonlijk contact of een aanpak op maat van de situatie.

Wanneer een organisatie werkt vanuit sociale finaliteit, vertaalt zich dat in de relatie met de gebruiker. Er is meer aandacht voor heldere communicatie, menselijke opvolging, inclusie en duurzame relaties. Gebruikers ervaren niet alleen de kwaliteit van de huishoudhulp zelf, maar ook de kwaliteit van de organisatie errond.

Met **Eerlijke hulp in huis** wil **Vlaams Platform DCO** gebruikers een duidelijk herkenningspunt geven. Het label maakt zichtbaar welke organisaties kiezen voor een aanpak waarin mensen, begeleiding, inclusie en lokale betrokkenheid centraal staan.

6.

Waarom dit relevant is voor beleid

Ook voor beleid is dit onderscheid relevant. Hervormingen die enkel kijken naar kostprijs, volume of efficiëntie missen een essentieel element van de sector: niet elke organisatie vertrekt vanuit dezelfde logica.

Als beleid werk wil maken van kwaliteit, werkbaarheid en duurzame organisatie van huishoudhulp, dan volstaat het niet om alleen te kijken naar aantallen, prestaties of tarieven. Er moet ook aandacht zijn voor hoe organisaties hun middelen inzetten, welke keuzes ze maken in personeelsbeleid, hoe ze omgaan met kwetsbare of complexe gebruikersprofielen en welke maatschappelijke rol ze opnemen.

Sociale dienstenchequeorganisaties tonen dat huishoudhulp ook georganiseerd kan worden vanuit **sociale finaliteit**, herinvestering, begeleiding en nabijheid. Dat model verdient zichtbaarheid in het publieke debat en erkenning in de beleidsvorming.

Vandaag ontbreekt die erkenning nog te vaak, omdat de sector in beleidsmatige en professionele contexten te veel benaderd wordt als een uniforme markt van inwisselbare aanbieders. Daardoor blijven organisaties met een maatschappelijke opdracht onderbelicht als specifieke partners voor activering, inclusie en duurzame ondersteuning. Wanneer sociale finaliteit niet als onderscheiden organisatielogica wordt gezien, verdwijnt ook de basis voor een meer gedifferentieerde financiering of waardering van die werking.

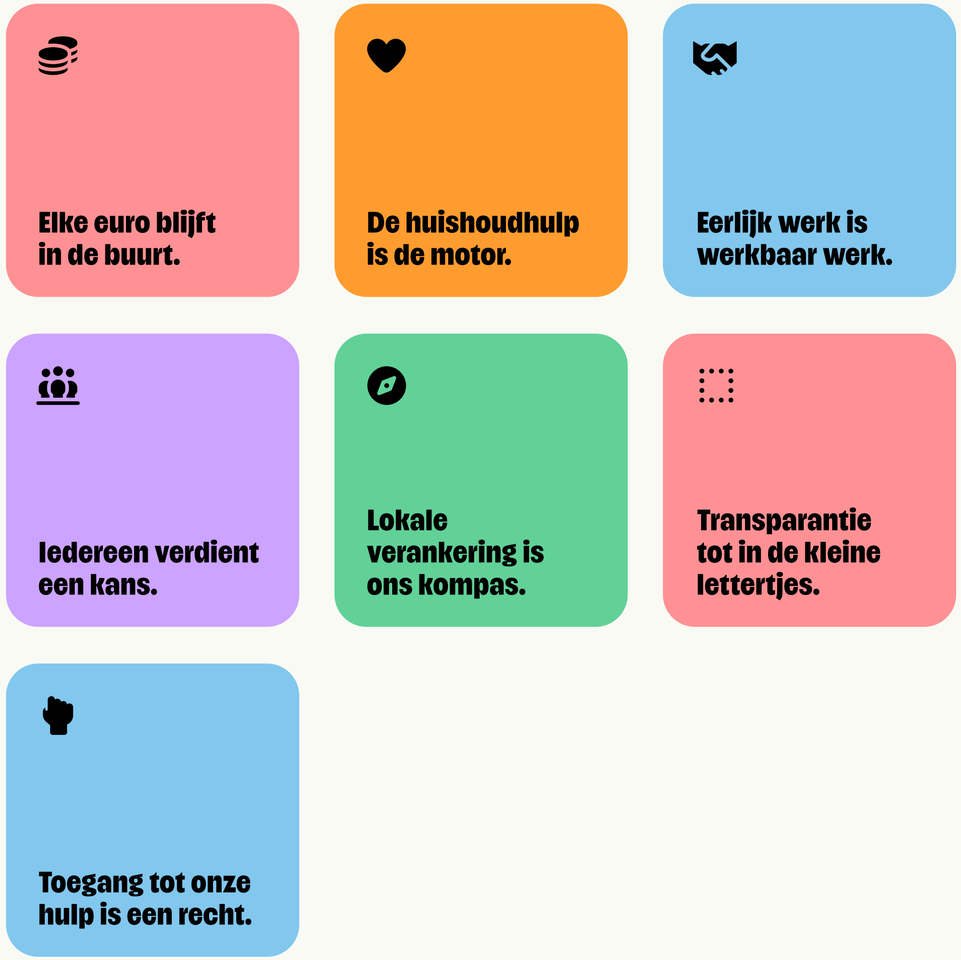
Dat is problematisch. Een beleid dat vooral vergelijkt op prijs of schaalbaarheid, riskeert net die spelers te bevoordelen die het sterkst kunnen concurreren op kost of volume, terwijl organisaties die investeren in begeleiding, inclusie en lokale verankering hun maatschappelijke rol onvoldoende gevaloriseerd zien. Zo blijft kwalitatieve omkadering onder druk staan, terwijl net die omkadering essentieel is om duurzame maatschappelijke impact te realiseren.

Eerlijke hulp in huis, opgezet door **Vlaams Platform DCO**, biedt daarom meer dan een communicatief label. Het maakt sociale finaliteit zichtbaar, benoembaar en toetsbaar. Het helpt om van een impliciete waarde een expliciet beleidsrelevant criterium te maken. Zo ontstaat ruimte om in het debat over de toekomst van de dienstenchequesector niet alleen te spreken over prijs en prestaties, maar ook over maatschappelijk rendement, kwaliteit van omkadering en de rol van organisaties met een sociale opdracht.

Beleid dat alleen op prijs stuurt, riskeert menselijke kwaliteit uit het zicht te verliezen. Beleid dat ook oog heeft voor organisatiemodellen, kan gerichter werken aan een sector die niet alleen betaalbaar en efficiënt is, maar ook menselijk, inclusief en duurzaam.

7.

Ons charter



Met **Eerlijke hulp in huis** verbinden sociale dienstenchequeorganisaties zich niet alleen aan een gedeelde visie, maar ook aan een concreet en publiek **charter**. Dit charter vormt de basis van het label, een initiatief van **Vlaams Platform DCO**. Elk lid van het platform ondertekent deze 7 engagementen en engageert zich om ze actief na te leven in de dagelijkse werking.

Het label **Eerlijke hulp in huis** is dus geen vrijblijvende communicatiebelofte. Het is een gezamenlijk engagement van alle aangesloten leden van **Vlaams Platform DCO** om huishoudhulp te organiseren vanuit sociale finaliteit, mensgerichtheid en maatschappelijke meerwaarde.

Ons charter

Eerlijke hulp in huis

Elke euro blijft in de buurt.

Winst is bij ons geen doel, maar een middel. 100% van onze winst vloeit terug naar de werkvloer, opleidingen en sociale innovatie. Wij keren geen winst uit aan aandeelhouders. Wat we creëren, investeren we opnieuw in mensen, kwaliteit en maatschappelijke impact.

De huishoudhulp is de motor, niet het reservewiel.

Huishoudhulpen zijn het hart van onze werking. Daarom investeren wij in mensen, niet in marges. Elke huishoudhulp verdient actieve coaching, vorming en een menselijk personeelsbeleid. Ziekte is voor ons geen statistiek, maar een zorgmoment dat vraagt om aandacht en ondersteuning.

Eerlijk werk is werkbaar werk.

Wij organiseren werk op een manier die haalbaar en houdbaar is. We jagen mensen niet op, maar kiezen voor doordachte planning, degelijke opvolging en correcte verloning. Werkbaarheid is voor ons geen luxe, maar een voorwaarde voor duurzame kwaliteit.

Iedereen verdient een kans.

Wij geloven in talent dat elders te vaak op gesloten deuren botst. Daarom begeleiden we nieuwkomers, zij-instromers en mensen met diverse achtergronden naar een duurzame loopbaan. Wij bouwen aan carrières, niet aan tijdelijke contracten.

Lokale verankering is ons kompas.

Wij zijn geen anonieme koepel, maar een partner in de buurt. We kennen onze lokale context en werken samen met besturen en partners om het netwerk rond huishoudhulp te versterken. Nabijheid is voor ons geen detail, maar een essentieel deel van goede ondersteuning.

Transparantie tot in de kleine lettertjes.

Onze gebruikers hebben het recht om te weten waar hun geld naartoe gaat. Daarom communiceren wij open over onze middelen, onze keuzes en de impact die we daarmee realiseren. Bij ons betaal je niet alleen voor hulp in huis, maar ondersteun je ook een organisatie die maatschappelijke meerwaarde creëert.

Toegang tot onze hulp is een recht.

Huishoudhulp mag niet alleen bereikbaar zijn voor wie perfect binnen het systeem past. Wij streven ernaar om ook mensen met een complexe, hoge of atypische hulpvraag menswaardig en inclusief te benaderen. Waar extra ondersteuning nodig is, zoeken wij mee naar oplossingen, ook administratief.

Deze 7 engagementen vormen samen het **charter van Eerlijke hulp in huis**. Elk lid van **Vlaams Platform DCO** dat zich achter het label schaart, onderschrijft dit charter formeel en engageert zich om deze principes zichtbaar en toetsbaar toe te passen in de eigen werking.

8.

Onze beleidsvragen

Vanuit die visie formuleert **Vlaams Platform DCO** vijf duidelijke beleidsvragen.

1

Erken sociale finaliteit als relevante organisatie-logica binnen de dienstenchequesector

Niet elke speler in de sector werkt vanuit dezelfde uitgangspunten. Wij vragen dat beleid erkent dat organisaties die vertrekken vanuit sociale finaliteit, en die herinvesteren in mensen, begeleiding en lokale betrokkenheid, een eigen en waardevolle plaats innemen binnen het landschap.

2

Betrek het collectief structureel in het overleg over de toekomst van de sector

Wie de toekomst van de dienstenchequesector vormgeeft, moet ook luisteren naar organisaties die werken vanuit sociale finaliteit. Wij vragen daarom een structurele plaats in overleg en reflectie over hervormingen.

3

Maak in transparantie en evaluatiekaders meer zichtbaar dan alleen prijs

Prijs is relevant, maar niet voldoende. Wij vragen dat ook omkadering, begeleiding, maatschappelijke meerwaarde, toegankelijkheid en organisatiemodel mee zichtbaar worden in de manier waarop de sector wordt geëvalueerd en voorgesteld.

4

Voorzie ruimte voor pilootprojecten en praktijkvoorbeelden

Wij vragen ruimte om in de praktijk te tonen hoe sociale finaliteit, werkbaarheid en kwaliteitsvolle huishoudhulp elkaar kunnen versterken. Pilootprojecten en praktijkvoorbeelden kunnen beleidskeuzes voeden met concrete ervaring.

5

Neem het perspectief van sociale dienstencheque-organisaties mee in het debat over kwaliteit en duurzame organisatie

Een toekomstgericht beleid moet oog hebben voor meer dan volume en kostprijs. Wij vragen dat het perspectief van sociale dienstencheque-organisaties wordt meegenomen in discussies over kwaliteit, werkbaarheid, inclusie en de duurzame organisatie van huishoudhulp.

Slot

Met **Eerlijke hulp in huis** vraagt **Vlaams Platform DCO** geen uitzonderingspositie. Het platform vraagt herkenning voor een manier van werken die inzet op mensen, herinvestering, nabijheid en sociale finaliteit. In een sector die zo diep ingrijpt op het dagelijks leven van gezinnen en huishoudhulpen, verdient ook dat model een duidelijke plaats in het publieke en politieke debat.

Met **Eerlijke hulp in huis** maakt **Vlaams Platform DCO** van een onzichtbaar DNA een zichtbaar kwaliteitskader, en van sociale finaliteit een strategisch keuzecriterium voor beleid, stakeholders en gebruikers.

VLAAMS PLATFORM
DIENSTENCHEQUES

info@vlaamsplatformdco.be
vlaamsplatformdco.be