



BVR DIENSTENCHEQUES

REGISTRATIE EN PUBLICATIE BIJKOMENDE KOSTEN
DIENSTENCHEQUE-ONDERNEMINGEN

Advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, Wetstraat 34-36, 1040 Brussel

W www.serv.be – T +32 2 209 01 11 – E info@serv.be

Adviesvraag	Voorontwerp van besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques, wat betreft de bijkomende kosten
Adviesvrager	Zuhal Demir - Vlaams minister van Onderwijs, Justitie en Werk
Ontvangst adviesvraag	14 maart 2025
Decretale opdracht	SERV-decreet 7 mei 2004 art. 20 (SAR-functie)
Goedkeuring raad	4 april 2025
Contactpersoon	Linde Buysse lbuyse@serv.be

Mevrouw Zuhel DEMIR
Vlaams minister van Onderwijs, Justitie en Werk
Seven
Koning Albert II-Laan 7
B-1210 Sint-Joost-ten-Node

BVR Dienstencheques: registratie en publicatie bijkomende kosten dienstencheque-ondernemingen

Mevrouw de minister

Met voorliggend ontwerpbesluit wil de Vlaamse Regering de registratie en publicatie bij het Departement WEWIS van de bijkomende kosten die dienstencheque-ondernemingen aanrekenen, verplichten.

De Vlaamse sociale partners raakten het niet eens over de adviesvraag. Hun standpunten vindt u hieronder.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Stijn Gryp
voorzitter

1 Inhoud

2	Verdeeld advies	5
3	Standpunt Unizo, Voka en Boerenbond	5
4	Standpunt Verso	6
5	Standpunt werknemersorganisaties (ABVV, ACV en ACLVB)	6
6		

Verdeeld advies

Standpunt Unizo, Voka en Boerenbond

- Het aanrekenen van bijkomende kosten moet gevrijwaard blijven (vrijheid van ondernemen). De solvabiliteit en kwaliteit van veel DC-ondernemingen is hiervan afhankelijk.
- Vanuit consumentenbescherming is het logisch dat dienstencheque-ondernemingen transparant zijn over eventuele administratieve kosten naast de dienstencheque. De verplichting om deze kosten schriftelijk in een overeenkomst vast te leggen, lijkt ons dan ook niet problematisch. Deze is bovendien al gegarandeerd middels een afsprakenkader tussen de werkgeversorganisaties en de Vlaamse regering, ter bescherming van de consument. Afspraken rond het aanrekenen van extra kosten worden schriftelijk vastgelegd in de gebruikersovereenkomst tussen het DC-bedrijf en de gebruiker. DC-ondernemingen communiceren ook transparant op hun website. Mochten er alsnog problemen ervaren worden door de consument, dan zijn er al gangbare procedures bij de FOD Economie die oneerlijke marktpraktijken onderzoeken.
- De extra verplichting om deze kosten bovendien te registreren bij het Departement WEWIS lijkt echter een onnodige administratieve last voor ondernemingen. Hoewel het departement deze gegevens openbaar zal maken om consumenten beter te informeren en concurrentie te bevorderen, gaat deze maatregel voor de ondernemers- en werkgeversorganisaties te ver én druist in tegen het vooropgesteld beleid van administratie vereenvoudiging!
 - Er zijn bovendien geen aanwijzingen dat er klachten zijn over de gemaakte kosten bij overheidsinstanties. Ook de nota aan de Vlaamse Regering doet hierover geen uitspraken. Meer zelfs, Inspectie Financiën doet beroep op een 'onderzoek' van Test-Aankoop om een zogenaamde problematiek aan te kaarten. Er is ook geen inzage of klanten van Dienstencheque-ondernemingen formeel klachten hebben gemaakt over deze kosten, bij bevoegde instanties.
 - De vraag die zich dan ook stelt is of deze extra administratieve overlast proportioneel is met deze zogenaamde problematiek?
- Dienstencheque-ondernemingen hanteren verschillende businessmodellen en kostenstructuren, afhankelijk van hun interne organisatie, schaalgrootte en dienstverlening. Door deze kosten centraal te registreren en te publiceren, dreigt een ongewenste standaardisering van prijzen en kosten, wat de natuurlijke prijsconcurrentie tussen ondernemingen kan verstoren. Sommige bedrijven zouden hun tarieven kunnen afstemmen op de gemiddelde marktprijs in plaats van efficiëntie en innovatie na te streven om kosten te drukken.
- Bovendien werken veel dienstencheque-ondernemingen slechts binnen een beperkt geografisch gebied. Een vergelijkingstool gebaseerd op administratieve kosten alleen zal dan ook weinig bijdragen aan extra transparantie voor consumenten.

- Daarnaast kan deze maatregel kleinere of lokale spelers benadelen, die vaak met hogere operationele kosten kampen dan grote, nationaal opererende bedrijven. Dit kan hun concurrentiepositie verzwakken en de markt dominanter maken voor grote spelers.

Standpunt Verso

Verso kan zich vinden in het bieden van transparantie aan de gebruikers inzake de bijkomende kosten van dienstencheques. Wel is het belangrijk om het registratieproces op een administratief eenvoudige manier te organiseren. Ook is het van belang om de diverse kostenelementen op een oordeelkundige manier weer te geven om effectieve informatie tot bij de klant-gebruiker te brengen.

Standpunt werknemersorganisaties (ABVV, ACV en ACLVB)

Transparantie is noodzakelijk, maar moet verder gaan

ACV, ABVV en ACLVB verwelkomen de inspanningen van de Vlaamse regering om meer transparantie te creëren rond de bijkomende kosten die dienstencheque-ondernemingen aanrekenen. De verplichte registratie en publicatie van deze kosten bij het Departement WEWIS zal bijdragen aan een beter geïnformeerde keuze voor consumenten.

Echter, transparantie mag niet beperkt blijven tot louter het publiceren van bijkomende kosten. Het louter vergelijken van deze kosten zonder inzicht in de besteding ervan is onvoldoende en kan zelfs misleidend zijn. Daarom pleiten wij ervoor dat dienstencheque (DC)-ondernemingen niet alleen aangeven welke kosten ze aanrekenen, maar ook duidelijk maken waaraan deze middelen besteed worden. Dit kan bijvoorbeeld via een keuzemenu waarin ondernemingen op eer verklaren of de extra inkomsten gebruikt worden voor vorming, verplaatsingskosten, extra verloning, omkadering en jobcoaching, doorstroomacties naar andere activiteiten dan DC binnen of buiten de eigen onderneming en andere relevante kostenposten.

Voorkomen van negatieve effecten voor werknemers

We willen benadrukken dat de publicatie van deze gegevens geen puur economisch instrument mag worden dat enkel de concurrentie tussen ondernemingen stimuleert. Een eenzijdige focus op kostprijsverschillen kan immers leiden tot een negatieve spiraal met mogelijke negatieve gevolgen voor arbeidsomstandigheden en loonvoorwaarden van huishoudhulpen. De Vlaamse regering moet erover waken dat deze maatregel niet ten koste gaat van de werknemers in de sector, die nu al te maken hebben met een hoge werkdruk en lage lonen.

Nood aan controle en inspectie

Om te vermijden dat de registratieplicht een louter administratieve verplichting wordt zonder impact, pleiten wij voor een versterkte controle door de Vlaamse sociale inspectie. We stellen voor dat er steekproefsgewijze controles worden uitgevoerd om na te gaan of de opgegeven besteding van de bijkomende inkomsten overeenkomt met de realiteit. Dit zou ondernemingen

ontmoedigen om misleidende of onjuiste informatie te verstrekken. We merken in onze werking dat klanten over het algemeen bereid zijn administratiekosten op voorwaarden dat het naar het personeel vloeit en niet naar de aandeelhouder.

Uit de recente auditstudie naar de winstgevendheid van de sector door de inspectie financiën blijkt dat de dienstenchequesector in 2023 een aanzienlijke financiële groei heeft doorgemaakt. De rentabiliteit van de sector is gestegen van 2,89% in 2022 naar 8,77% in 2023, en zelfs zonder de eenmalige subsidies en RSZ-kortingen zou de rentabiliteit nog steeds hoger zijn dan in 2022. Dit wijst op een structurele verbetering in de efficiëntie en winstgevendheid van de sector.

De studie toont ook aan dat de gemiddelde winstmarge (bedrijfswinst/omzet) is gestegen, wat aantoont dat bedrijven meer winst per verdiende euro behouden. De stijging in uitgekeerde dividenden geeft aan dat een deel van de extra winsten naar aandeelhouders vloeide.

Koppeling met bredere hervormingen

Transparantie voor consument en huishoudhulp over de besteding van de aangerekende kosten zou daarom idealiter kaderen binnen een bredere discussie over de financiering van het dienstenchequesysteem. Wij pleiten voor een geconditioneerde en gedifferentieerde financiering, waarbij extra middelen worden voorzien voor ondernemingen die aantoonbaar investeren in personeel (vorming, omkadering, werkbaar werk) gecombineerd met de mogelijkheid om extra kosten aan te rekenen. Dit vraagt uiteraard verdere uitwerking, maar het is een piste die zeker in overweging moet worden genomen om de sociale doelstellingen van het dienstenchequesysteem te waarborgen.

Conclusie

Wij steunen de intentie om meer transparantie te creëren, maar vinden dat deze verder moet gaan dan een loutere registratie van kosten. Er moet duidelijkheid komen over de besteding van deze middelen, negatieve effecten op werknemers moeten vermeden worden en een effectieve controle is noodzakelijk. Daarnaast pleiten we voor een bredere hervorming van de financiering, gekoppeld aan sociale doelstellingen.

We hopen dat deze input kan bijdragen aan een advies dat de sector en in het bijzonder de huishoudhulpen ten goede komt