

MEDEDELING AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Conceptnota toekomstgerichte hervorming dienstenchequesector

Samenvatting. Deze conceptnota schetst de krachtlijnen van een toekomstgerichte aanpak voor de dienstenchequesector. De Vlaamse Regering bevestigt het belang van dienstencheques als instrument tegen zwartwerk, voor de ondersteuning van werkbare jobs voor kortgeschoolden en voor de combinatie arbeid-gezin. Tegelijk staat het systeem onder toenemende druk door arbeidsmarktkrapte, stijgende zorgvragen, veranderende maatschappelijke verwachtingen en vragen rond financiële houdbaarheid, transparantie en arbeidsomstandigheden.

Er worden daarom bijkomende stappen gezet inzake transparantie van administratiekosten, consumentenbescherming, arbeidsmobiliteit van huishoudhulpen, veilige arbeidsomstandigheden en versterkt toezicht. Daarnaast wordt een brede toekomstverkenning opgestart om de maatschappelijke opdracht van het dienstenchequesysteem te herevalueren en beleidsopties voor de toekomst te ontwikkelen.

1. SITUERING

Het dienstenchequestelsel is een initiatief ter bevordering van buurtdiensten en -banen en stelt particulieren in staat om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard, waarbij de dienstencheque als betaalmiddel wordt gebruikt. Dit kan tegen een voordelig tarief omdat de Vlaamse overheid een aanzienlijke financiële bijdrage levert. Eén dienstencheque geeft een particulier recht op één uur prestaties door een dienstenchequewerknemer. Dienstencheques kunnen enkel gepresteerde arbeidstijd door de dienstenchequewerknemer bij de gebruiker vergoeden.

Het dienstenchequesysteem behoort tot de grootste arbeidsmarktmaatregelen in Vlaanderen. Meer dan 115.000 huishoudhulpen en honderdduizenden Vlaamse gezinnen maken gebruik van het systeem. Het dienstenchequesysteem levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de werkzaamheidsgraad, de bestrijding van zwartwerk en de combinatie arbeid-gezin.

Tegelijk staat het systeem onder toenemende druk. Vergrijzing, stijgende zorgvragen, evoluerende verwachtingen van de gebruikers en vragen rond de financiële houdbaarheid van het systeem zorgen voor nieuwe uitdagingen.

Het Vlaams Regeerakkoord 2024-2029 hierbij het volgende:

“De dienstencheques blijven een belangrijk instrument om zwartwerk tegen te gaan door reguliere jobs te creëren voor kortgeschoolden en om de combinatie arbeid-privé haalbaar te maken.

We verbeteren de loon- en arbeidsvoorwaarden van de huishoudhulpen om hun werk aantrekkelijk en werkbaar te houden.

In het belang van de transparantie tegenover de consument en de arbeidsomstandigheden van het personeel gaan we in overleg met de sector over de administratieve kosten, zonder de rendabiliteit uit het oog te verliezen.”

2. TRANSPARANTIE EN CONSUMENTENBESCHERMING

2.1 Transparantie over administratiekosten

Om de transparantie in de dienstenchequesector te verhogen en gebruikers beter te informeren, werd op 1 oktober 2025 een online prijsvergelijker gelanceerd voor de dienstenchequesector. En dit met succes. Sinds de opstart, werd de prijzenvergelijker al meer dan 46.000 keren geconsulteerd.

Via deze prijsvergelijker krijgen gebruikers op een transparante manier een overzicht van de dienstenchequebedrijven die actief zijn in hun buurt, de administratiekosten die zij aanrekenen en de bestemming van deze middelen. Gebruikers kunnen daardoor beter geïnformeerde keuzes maken bij de selectie van een dienstenchequeonderneming.

Dienstenchequeondernemingen zijn daarom verplicht om hun administratiekosten aan de Vlaamse administratie te melden. Indien deze administratiekosten wijzigen, dient de onderneming dit binnen de maand na wijziging opnieuw te melden. Daarnaast moeten ondernemingen aangeven op welke manier deze administratiekosten besteed worden. Bij niet-naleving riskeren ondernemingen een administratieve geldboete die kan oplopen tot 12.000 euro.

De prijsvergelijker wordt permanent geëvalueerd en verder geoptimaliseerd. Intussen werden reeds bijkomende functionaliteiten toegevoegd, waaronder de mogelijkheid om te zoeken op commerciële naam van de onderneming, alsook de mogelijkheid om ondernemingen te filteren die geen administratiekosten aanrekenen.

We geven op die manier uitwerking aan de resolutie zoals aangenomen in het Vlaams Parlement op 28 januari 2026, waarin gevraagd wordt om een evaluatie van de werking, de effectiviteit en het gebruik van de prijzenvergelijker te voorzien.

De Vlaamse Regering wil op deze manier de transparantie verhogen en tegelijk de concurrentie tussen dienstenchequeondernemingen stimuleren.

2.2 Digitalisering en administratieve vereenvoudiging

De omschakeling van papieren naar elektronische dienstencheques heeft aanleiding gegeven tot bezorgdheden over de toegankelijkheid van het systeem voor digitaal minder vaardige gebruikers. Er werd gevreesd dat bepaalde groepen gebruikers, waaronder ouderen, moeilijkheden zouden ondervinden bij de overgang naar een volledig digitaal systeem.

De ervaringen sinds de invoering van de digitale dienstencheques tonen echter aan dat deze bezorgdheden zich voorlopig niet vertalen in een verhoogd aantal klachten of structurele problemen. De digitalisering van het dienstenchequesysteem verloopt algemeen genomen vlot. Dit werd ook zo bevestigd in het jaarrapport 2025 van de Vlaamse Ombudsdienst.

De volledige digitalisering van het systeem maakt het bovendien mogelijk om bepaalde administratieve processen voor gebruikers te vereenvoudigen. Zo worden vanaf 1 juni 2026 vervallen elektronische dienstencheques automatisch terugbetaald aan de gebruiker. Gebruikers hoeven hiervoor niet langer zelf een terugbetalingsaanvraag in te dienen.

De automatische terugbetaling geldt voor dienstencheques die op of na 1 juni 2026 vervallen na afloop van hun geldigheidsduur. De terugbetaling gebeurt automatisch op voorwaarde dat de gebruiker een geldig rekeningnummer heeft geregistreerd in Mijn Burgerprofiel.

Indien geen geldig rekeningnummer beschikbaar is, wordt vóór de vervaldatum een procedure opgestart om de gebruiker hiervan op de hoogte te brengen. Via meldingen in Mijn Burgerprofiel, elektronische communicatie en tenslotte een brief wordt de gebruiker gevraagd een geldig rekeningnummer mee te delen zodat de aanschafwaarde van de vervallen dienstencheques alsnog kan worden terugbetaald. Voor de niet- of minder digitaal vaardige gebruikers zal de communicatie uitsluitend per brief verlopen. Telefonische alternatieven werden onderzocht, maar blijken geen toegevoegde waarde te bieden.

2.3 Versterking consumentenbescherming

De Vlaamse Regering versterkt de bescherming van gebruikers binnen het dienstenchequesysteem door de naleving van het consumentenrecht op te nemen als erkenningsvoorwaarde voor dienstenchequeondernemingen. Daartoe wordt een besluit op 5 juni aan de Vlaamse regering voorgelegd.

Wanneer een gebruiker beroep doet op dienstencheques, sluit deze als consument een overeenkomst af met een erkende dienstenchequeonderneming. Op dergelijke overeenkomsten zijn in hoofdzaak de federale regels inzake consumenten- en contractenrecht van toepassing, waaronder de bepalingen van het Wetboek Economisch Recht inzake marktpraktijken en onrechtmatige bedingen. De controle en handhaving van deze regelgeving behoort tot de bevoegdheid van de federale inspectiediensten en de FOD Economie.

De Vlaamse overheid treedt met deze maatregel niet in de plaats van de federale toezichthouders en creëert evenmin nieuwe verplichtingen voor de federale inspectiediensten. De maatregel beoogt wel een bestaande lacune weg te werken binnen het Vlaamse erkenningsbeleid. Vandaag kan een dienstenchequeonderneming immers inbreuken plegen op federale consumentenregelgeving zonder dat deze vastgestelde inbreuken noodzakelijkerwijze worden meegenomen in de beoordeling van haar erkenning binnen het dienstenchequesysteem.

Dat valt niet te verantwoorden binnen een sterk gesubsidieerd systeem dat steunt op publieke middelen en het vertrouwen van gebruikers. Het is dan ook aangewezen dat ernstige of herhaalde vaststellingen van inbreuken op consumentenregelgeving kunnen worden meegenomen bij de beoordeling van de erkenning van een dienstenchequeonderneming.

Met deze maatregel wordt daarom expliciet voorzien dat de naleving van het consumentenrecht deel uitmaakt van de erkenningsvoorwaarden voor dienstenchequeondernemingen. Hierdoor kunnen vastgestelde inbreuken op de toepasselijke consumentenregelgeving, vastgesteld door de bevoegde federale instanties, mee in rekening worden gebracht binnen het Vlaamse erkenningskader.

Het doel hiervan is om gebruikers beter te beschermen tegen misleidende handelspraktijken, onduidelijke contractvoorwaarden en disproportionele contractuele clausules, zoals zogenaamde “wurgcontracten” waarbij gebruikers bijkomende kosten moeten blijven betalen wanneer zij van dienstenchequeonderneming veranderen.

Het maatschappelijk draagvlak van het dienstenchequesysteem steunt in belangrijke mate op vertrouwen, transparantie en correcte dienstverlening. Onduidelijke communicatie of ontoelaatbare handelspraktijken ondergraven dit draagvlak.

Bij niet-naleving van deze erkenningsvoorwaarde kan de erkenning van de dienstenchequeonderneming overeenkomstig artikel 2 §2, vierde lid van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen desgevallend worden ingetrokken. Daarnaast kan overeenkomstig artikel 2bis, §2 van voornoemde wet worden overgegaan tot een gedeeltelijke inhouding van de totale inruilwaarde van de door de onderneming voor terugbetaling ingediende dienstencheques.

De bestaande samenwerking tussen de Vlaamse en federale inspectiediensten biedt reeds een solide basis voor informatie-uitwisseling, maar er zal bijkomend overleg worden georganiseerd tussen de betrokken inspectiediensten om de praktische toepassing en opvolging van deze nieuwe erkenningsvoorwaarde te ondersteunen.

Daarnaast wil de Vlaamse Regering de keuzevrijheid van gebruikers versterken door overstappen tussen dienstenchequeondernemingen eenvoudiger te maken. Vandaag ervaren gebruikers vaak administratieve drempels wanneer zij van onderneming willen veranderen. Het opzeggen van bestaande overeenkomsten, het afsluiten van nieuwe contracten en het overdragen van administratieve gegevens maken een overstap vaak complex en tijdrovend.

Daarom vragen we aan de betrokken werkgeversorganisaties om een zogenaamde "easy-switch"-procedure uit te werken. De bedoeling is dat gebruikers op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke manier van dienstenchequeonderneming kunnen veranderen, zonder onnodige administratieve lasten. Daarbij wordt onderzocht hoe het nieuwe dienstenchequebedrijf de administratieve overstap maximaal kan faciliteren, onder meer door ondersteuning te bieden bij de opzeg van de bestaande overeenkomst en de verdere administratieve afhandeling van de overstap. De ambitie is om deze procedure in 2027 uit te rollen.

Een dergelijke aanpak sluit aan bij goede praktijken in andere gereguleerde sectoren, zoals de telecom- en energiesector, waar consumenten op een laagdrempelige manier van aanbieder kunnen veranderen. Door overstappen eenvoudiger te maken, wil de Vlaamse Regering de positie van gebruikers versterken, de concurrentie tussen ondernemingen bevorderen en ondernemingen stimuleren om blijvend in te zetten op kwaliteit, dienstverlening en klantgerichtheid.

3. WERKBARE EN VEILIGE JOBS

3.1. Veilige en ergonomische arbeidsmiddelen

In uitvoering van de resolutie van het Vlaams Parlement werden de sociale partners gevraagd voorstellen uit te werken voor een veilige lijst van poetsproducten, met bijzondere aandacht voor de gezondheid van huishoudhulpen.

De Vlaamse overheid kan dergelijke lijst niet zelf juridisch afdwingen. Het toelaten of verbieden van producten raakt rechtstreeks aan het Europese recht inzake de interne markt en het vrije verkeer van goederen. Producten zijn handelsgoederen in de zin van het Europees recht. Nationale overheden kunnen daarom niet zomaar eigen productverboden invoeren voor producten die op Europees niveau zijn toegelaten. Wat de Belgische federale overheid wel kan doen is het gebruik van bepaalde schadelijke stoffen verbieden of beperken binnen een arbeidscontext. Dat doet Boek VI van de Codex over het welzijn op het werk ook door bepaalde chemische met betrekking tot bepaalde chemische agentia die o.a. kankerverwekkende of hormoonontregelend zijn.

Ook beschikken sectoren over ruimte om binnen de arbeidscontext strengere afspraken te maken via cao's, richtlijnen of aankoopbeleid, bijvoorbeeld op basis van het substitutieprincipe en de vrijheid van werkgevers om arbeidsmiddelen te kiezen.

De Vlaamse Regering gaat daarom in overleg met de sociale partners om samen tot een gedragen oplossing te komen die bijdraagt aan gezondere arbeidsomstandigheden voor huishoudhulpen. Daarbij wordt onderzocht hoe binnen de sector kan worden gewerkt met een overzicht van aanbevolen en veilige poetsproducten die het risico op schadelijke blootstelling voor huishoudhulpen beperken.

Op vraag van de sociale partners wordt daarnaast ook bekeken hoe het gebruik van ergonomisch materiaal verder kan worden gestimuleerd. Huishoudhulpen verrichten dagelijks fysiek belastend werk, waardoor ergonomische arbeidsmiddelen een belangrijke rol spelen bij het voorkomen van musculoskeletale klachten en langdurige uitval.

In dat kader wordt onderzocht welke ergonomische hulpmiddelen minimaal nodig zijn om huishoudelijke taken op een veilige en werkbare manier uit te voeren en hoe gebruikers kunnen worden aangemoedigd om deze hulpmiddelen ter beschikking te stellen, zonder dat dit de toegankelijkheid en betaalbaarheid van het dienstenchequesysteem in het gedrang brengt. Hierbij wordt de mogelijkheid onderzocht om, naast een overzicht van veilige poetsproducten, ook een overzicht of richtlijn uit te werken met aanbevolen ergonomische arbeidsmiddelen.

Daarnaast zal worden bekeken welke rol dienstenchequeondernemingen kunnen opnemen bij het informeren van gebruikers en het opvolgen van de aanwezigheid van de noodzakelijke arbeidsmiddelen op de werkplek. Het uitgangspunt daarbij is dat huishoudhulpen hun werkzaamheden kunnen uitvoeren in veilige en gezonde omstandigheden, met respect voor zowel hun fysieke gezondheid als de betaalbaarheid van de dienstverlening voor gebruikers.

3.2. Arbeidsmobiliteit en niet-concurrentiebedingen

De meer dan 115.000 werknemers in de dienstenchequesector moeten zich veilig voelen op de werkvloer en de mogelijkheid hebben om van werkgever te veranderen wanneer zij dat wensen of wanneer dit nodig blijkt. Arbeidsmobiliteit is een essentieel onderdeel van een gezonde arbeidsmarkt en mag niet onredelijk worden beperkt door contractuele constructies of praktijken die huishoudhulpen onder druk zetten.

De Vlaamse Regering zal daarom strenger toezien op de naleving van de arbeidsrechtelijke regels rond niet-concurrentiebedingen en andere contractuele praktijken die de arbeidsmobiliteit van huishoudhulpen onredelijk beperken. Het kan niet zijn dat binnen een sterk gesubsidieerd systeem misbruik wordt gemaakt van de werknemers die de sector dragen.

Het naleven van de arbeidsrechtelijke regelgeving vormt reeds een erkenningsvoorwaarde voor dienstenchequeondernemingen. De Vlaamse Regering wil deze bestaande verplichting sterker handhaven en beter afdwingbaar maken binnen het dienstenchequesysteem.

Hiervoor wordt overleg opgestart met de federaal bevoegde collega's en inspectiediensten om te bekijken hoe een versterkt handavingskader kan worden uitgewerkt en hoe de samenwerking tussen de verschillende inspectiediensten verder kan worden uitgebouwd. In afwachting daarvan wordt ook aan de sector gevraagd om zelf verantwoordelijkheid op te nemen en actief werk te maken van correcte arbeidspraktijken.

Correct omgaan met arbeidsvoorwaarden, arbeidsmobiliteit en de rechten van huishoudhulpen is binnen een publiek ondersteund systeem geen vrijblijvende keuze, maar een fundamentele verantwoordelijkheid van iedere dienstenchequeonderneming.

3.3. Gedeelde verantwoordelijkheid van gebruikers

Een veilige en werkbare werkomgeving is niet uitsluitend een verantwoordelijkheid van de dienstenchequeonderneming of de huishoudhulp. Ook gebruikers spelen hierin een belangrijke rol. De Vlaamse overheid stelt vast dat signalen blijven opduiken over situaties waarbij huishoudhulpen geconfronteerd worden met onredelijke werkdruk, onveilige arbeidsomstandigheden of het gebruik van producten en materialen die een risico vormen voor hun gezondheid. Ook zijn er meldingen van gebruikers die structureel bijkomende taken verwachten ondanks een vermindering van het aantal gepresteerde uren.

De Vlaamse Regering wil daarom onderzoeken hoe gebruikers sterker kunnen worden gesensibiliseerd over hun verantwoordelijkheden binnen het dienstenchequesysteem. Daarbij wordt bekeken welke instrumenten kunnen worden ingezet om gebruikers beter te informeren over veilige arbeidsomstandigheden, redelijke taakverwachtingen en het belang van het voorzien van geschikte arbeidsmiddelen.

Daarnaast zullen de bestaande mogelijkheden om op te treden tegen gebruikers die herhaaldelijk ernstige veiligheids-, welzijns- of arbeidsomstandighedenproblemen veroorzaken tegen het licht gehouden worden. Indien en waar nodig zullen de nodige aanpassingen doorgevoerd worden. Hierbij zal onder andere de werking van de zogenaamde “zwarte lijst” van gebruikers geëvalueerd worden. Het uitgangspunt daarbij is dat respect voor de gezondheid, veiligheid en waardigheid van huishoudhulpen een gedeelde verantwoordelijkheid is van alle betrokken actoren binnen het dienstenchequesysteem.

3.4. Opleiding en professionalisering

Het Vlaams Opleidingsfonds Dienstencheques werd opgericht om de opleidingsgraad van dienstenchequewerknemers te verhogen en ondersteunt sinds 2007 erkende dienstenchequeondernemingen bij de organisatie van opleidingen voor hun werknemers.

Via het fonds beoogt de Vlaamse overheid jaarlijks 4,3 miljoen euro te investeren in opleiding en vorming. Erkende dienstenchequeondernemingen kunnen een gedeeltelijke terugbetaling ontvangen van de kosten van goedgekeurde opleidingen voor hun dienstenchequewerknemers. Het gaat daarbij onder meer om opleidingen rond ergonomie, veiligheid en hygiëne, EHBO, taalgebruik op de werkvloer, klantgerichtheid, efficiënt werken en andere competenties die rechtstreeks verband houden met de uitgeoefende functie.

De Vlaamse Regering stelt echter vast dat het fonds al geruime tijd onderbenut wordt. In 2023 werd van het beschikbare budget van 4,3 miljoen euro slechts 2,76 miljoen euro benut. In 2024 daalde dit verder tot ongeveer 2,51 miljoen euro. Daarnaast blijkt dat slechts een beperkt aantal ondernemingen gebruik maakt van het fonds, waardoor de beschikbare middelen niet ten volle ten goede komen aan de sector.

In tijden van budgettaire krapte is het niet verantwoord dat aanzienlijke middelen die bestemd zijn voor de versterking van de competenties en de werkbaarheid van dienstenchequewerknemers onbenut blijven. De Vlaamse Regering wil daarom het opleidingsfonds hervormen zodat de beschikbare middelen effectiever worden ingezet en een grotere groep werknemers en ondernemingen bereiken. De focus hierbij zal op werkbaar werk binnen de sector liggen. Bij deze hervorming wordt bijzondere aandacht besteed aan de vereenvoudiging van het systeem, het verhogen van de toegankelijkheid voor ondernemingen, het beperken van mogelijke frauderisico's en het wegwerken van bestaande juridische knelpunten inzake staatssteun.

Een eerste aanzet werd reeds gegeven door de sociale partners te vragen voorstellen uit te werken voor een toekomstgerichte hervorming van het fonds. Parallel onderzoekt de Vlaamse Regering hoe de bestaande staatssteunrechtelijke aandachtspunten kunnen worden aangepakt. Op basis van deze werkzaamheden zal een hervormingsvoorstel worden uitgewerkt dat ervoor moet zorgen dat de beschikbare opleidingsmiddelen maximaal bijdragen aan de werkbaarheid binnen de dienstenchequesector.

Er zal voor het einde van 2026 een voorstel tot hervorming voorgelegd worden aan de Vlaamse Regering.

4. TOEKOMSTVERKENNING DIENSTENCHEQUESYSTEEM

De Vlaamse Regering onderzoekt de toekomst van de dienstenchequesector.

Het dienstenchequesysteem werd oorspronkelijk ontwikkeld om zwartwerk terug te dringen, bijkomende werkgelegenheid te creëren en gezinnen te ondersteunen bij de combinatie van arbeid en gezin. Vandaag wordt het systeem echter geconfronteerd met nieuwe maatschappelijke uitdagingen.

De minister van Werk heeft daarom een brede toekomstverkenning van het dienstenchequesysteem opgestart en wil hiermee komen tot beleidsrichtingen die niet alleen inspelen op de noden van vandaag, maar ook voldoende sterk en flexibel zijn om toekomstige uitdagingen op te vangen. Deze oefening moet tegen eind 2026 afgerond worden.

5. ADMINISTRATIEKOSTEN EN FINANCIËLE DUURZAAMHEID

Het dienstenchequesysteem is een van de meest omvangrijke arbeidsmarktmaatregelen van Vlaanderen en steunt op een aanzienlijke publieke investering. Voor elke gebruikte dienstencheque betaalt de gebruiker momenteel 10 euro, terwijl de Vlaamse overheid ongeveer 20 euro per cheque bijpast. Het maatschappelijk draagvlak voor deze maatregel berust dan ook op de verwachting dat publieke middelen in hoofdzaak worden ingezet voor de ondersteuning van huishoudhulp, de bestrijding van zwartwerk en de ondersteuning van gezinnen.

De toenemende aanrekening van administratiekosten door dienstenchequeondernemingen zet dit draagvlak onder druk. Tegelijk moet rekening gehouden worden met de economische realiteit van de sector. We kunnen er niet meer omheen dat verschillende ondernemingen niet meer zonder een bepaalde vorm van administratiekosten kunnen bestaan. Het moet, binnen redelijke grenzen, dus mogelijk blijven kosten aan te rekenen voor dienstverlening en organisatie. Maar dit mag binnen een sterk gesubsidieerd systeem niet leiden tot situaties waarbij gebruikers geconfronteerd worden met buitensporige bijkomende kosten. Transparantie en evenredigheid zijn daarbij essentieel.

Om die reden onderzoekt de Vlaamse Regering de mogelijkheid om een plafond op administratiekosten juridisch robuust in te voeren. Een dergelijke maatregel moet bijdragen aan het bewaken van het maatschappelijk draagvlak van het dienstenchequesysteem, het beschermen van gebruikers tegen buitensporige kosten en het verzekeren dat publieke middelen worden ingezet overeenkomstig de doelstellingen van het systeem.

Gelijkaardige plafonds in Brussel en Wallonië werden aangevochten bij de Raad van State, wat het belang onderstreept van een juridisch sluitende en zorgvuldig onderbouwde regeling.

Daarom wordt bijkomend verdiepend financieel onderzoek voorbereid via externe expertise binnen het bestaande raamcontract. Dit onderzoek moet toelaten om de financiële situatie van ondernemingen, de aard van de aangerekende kosten en de impact van een mogelijk plafond nauwkeuriger in kaart te brengen.

De minister van Werk blijft daarbij vasthouden aan de ambitie om nog in 2026 tot een regeling te komen die zowel effectief als juridisch houdbaar is, die misbruik voorkomt waar dat zich voordoet, maar tegelijk rekening houdt met de grote verscheidenheid binnen de sector en de continuïteit van de dienstverlening verzekert.

6. TOEZICHT EN HANDHAVING

Het dienstenchequesysteem steunt op aanzienlijke publieke middelen en vereist daarom een doeltreffende controle op subsidiefraude en andere vormen van misbruik. De Vlaamse Regering blijft inzetten op de opsporing en bestrijding van onder meer fictieve prestaties, onrechtmatige terugbetalingen en onjuiste registraties. De versterkte controles worden verdergezet en waar nodig worden onduidelijkheden of lacunes in de regelgeving weggewerkt om een efficiënte, uniforme en rechtszekere handhaving te garanderen. Dit biedt ook meer duidelijkheid en rechtszekerheid aan dienstenchequeondernemingen. Zo wordt verzekerd dat publieke middelen correct worden besteed en het maatschappelijk draagvlak van het dienstenchequesysteem behouden blijft.

7. CENTRAAL MELDPUNT

Vandaag is het voor zowel huishoudhulpverleners als gebruikers vaak onduidelijk waar zij terecht kunnen met klachten, meldingen of signalen over de werking van het dienstenchequesysteem. Afhankelijk van de aard van de problematiek kunnen verschillende Vlaamse of federale administraties en inspectiediensten bevoegd zijn. Deze versnippering bemoeilijkt de toegang tot de overheid en kan ertoe leiden dat problemen onvoldoende of laattijdig worden gesignaleerd.

De nood aan een centraal meldpunt blijkt ook uit de wijze waarop klachten en signalen vandaag verspreid terechtkomen bij verschillende instanties. Hoewel WEWIS in zijn klachtenrapport melding maakt van slechts 19 formele klachten over dienstencheques, stelde de Vlaamse Ombudsdienst in 2025 een ander beeld vast. Bij de Ombudsdienst kwamen wekelijks meerdere klachten over het dienstenchequesysteem binnen. Tijdens de bespreking in de Commissie Werk van 29 april 2026 onderschreef de Vlaamse Ombudsdienst bovendien expliciet de meerwaarde van een centraal meldpunt voor de sector. Ook Pluxee ontvangt een aanzienlijk aantal meldingen over problemen waarvoor het zelf niet bevoegd is om op te treden. In 2025 registreerde de klantendienst van Pluxee 4.191 e-mails en oproepen over dergelijke dossiers. Daarnaast fungeren zowel Pluxee als de Vlaamse Infolijn 1700 als belangrijke eerstelijnscontactpunten voor gebruikers van dienstencheques. Samen behandelen zij jaarlijks ongeveer 200.000 klantcontacten, een aantal dat bij belangrijke beleidswijzigingen kan oplopen tot ongeveer 300.000 contacten per jaar. Ook de Vlaamse administratie behandelt jaarlijks ongeveer 1.000 vragen en klachten met betrekking tot dienstencheques. Deze cijfers tonen aan dat signalen vandaag verspreid terechtkomen bij verschillende organisaties, waardoor een volledig zicht op terugkerende problemen en structurele knelpunten ontbreekt.

Met de invoering van een centraal meldpunt creëert de Vlaamse Regering één laagdrempelig aanspreekpunt waar zowel huishoudhulpverleners als gebruikers terecht kunnen met klachten, bezorgdheden of signalen over de sector. Het meldpunt zal fungeren als centraal ontvangstpunt en ervoor zorgen dat meldingen worden geregistreerd, geanalyseerd en doorverwezen naar de bevoegde instanties.

De verdere uitwerking en uitvoering van het meldpunt, zal dan ook gebeuren in overleg en samenwerking met de bevoegde federale instanties.

Hierdoor wordt het voor burgers eenvoudiger om problemen te melden en krijgt de overheid tegelijkertijd sneller zicht op terugkerende problemen, mogelijke misbruiken en structurele knelpunten binnen de sector.

Het meldpunt zal tevens bijdragen aan een betere beleidsopvolging van het dienstenchequesysteem. Door meldingen systematisch te registreren en te analyseren kunnen tendensen en risico's sneller worden geïdentificeerd en kunnen gerichte beleids- en handavingsinitiatieven worden ontwikkeld. De Vlaamse Regering wil hiermee bijdragen aan een transparanter en beter gecontroleerd dienstenchequesysteem waarin zowel gebruikers als huishoudhulpen weten waar zij terecht kunnen wanneer zich problemen voordoen.

Het meldpunt wordt momenteel voorbereid in overleg met de bevoegde federale partners en inspectiediensten. Het zal geïntegreerd worden in de bestaande informatieomgeving van de Vlaamse overheid over dienstencheques. De Vlaamse Regering streeft ernaar het meldpunt zo snel mogelijk operationeel te maken.

Ook de ombudsdienst wees tijdens de besprekingen in de Commissie Werk op de meerwaarde van een centraal meldpunt voor de dienstenchequesector en op het belang van een duidelijke toegangspoort voor huishoudhulpen en gebruikers.

De minister van Werk zal de toepasselijke regelgeving aan de Vlaamse Regering voorleggen.

8. BESTUURLIJKE EN MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

De conceptnota impliceert geen financieel of budgettair engagement, de financiële en budgettaire engagementen worden pas bevestigd bij de uitvoering van deze conceptnota die volgt uit de principiële goedkeuring van deze conceptnota.

9. VERDER TRAJECT

De Vlaamse Regering neemt akte van de inhoud van de conceptnota 'toekomstgerichte hervorming dienstenchequesector' en vraag de Vlaamse Minister van Onderwijs, Justitie en Werk de inhoud van deze conceptnota uit te werken in regelgeving en deze ter goedkeuring voor te leggen aan de Vlaamse Regering.

De Vlaamse minister van Onderwijs, Werk en Justitie,

Zuhal DEMIR