

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 121
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 17 december 2018

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Dienstencheques - Kostprijs voor rechtzetting van een foutieve aankoop

In het jaarverslag 2017 van de Vlaamse ombudsman staat het volgende te lezen over de rechtzettingskosten bij een foutieve aankoop van dienstencheques: "Een klassieker is ook ongewild bijvoorbeeld 400 cheques aanvinken in plaats van 40 en vervolgens per cheque 0,5 euro rechtzettingskost betalen (ombudsman 2017-6043 en 2018-0944). De ombudsman vraagt een beperking van deze administratieve kost tot een maximumbedrag."

1. Hoe staat de minister tegenover deze beperking van de administratieve kosten?
2. Hoe kan er in de toekomst vermeden worden dat deze veelgemaakte fout minder voorkomt?

ANTWOORD

op vraag nr. 121 van 17 december 2018

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. Vanuit het perspectief van de klantgerichtheid, volg ik de ombudsman dat een beperking van de administratieve kosten wenselijk is. Echter, volgens art. 3 §3 van het KB betreffende de dienstencheques van 12 december 2001 mag de uitgiftemaatschappij een administratiekost aanrekenen aan de gebruiker voor het terugbetalen of omruilen van dienstencheques. In het huidige contract, dat nog loopt tot eind 2019, maakt Sodexo van deze mogelijkheid gebruik voor het terugbetalen van dienstencheques aan de gebruiker en voor het omruilen naar papieren dienstencheques. Deze voorwaarden kunnen niet eenzijdig gewijzigd worden door de Vlaamse Overheid in de loop van het contract.
2. Momenteel kunnen gebruikers de extra administratieve kosten reeds vermijden door de cheques om te ruilen naar elektronische dienstencheques, want dit wordt wel gratis door de uitgiftemaatschappij uitgevoerd. De uitgiftemaatschappij heeft voor deze aanpak geopteerd om gebruikers te motiveren om over te stappen naar elektronische dienstencheques.

Daarnaast werd reeds een eerste principiële goedkeuring gegeven door de Vlaamse Regering op 14 december 2018 voor een verlenging van de geldigheidsduur van de uitgegeven dienstencheques tot 12 maanden. Hierdoor zal de gebruiker binnenkort zijn bij vergissing te veel aangekochte cheques langer kunnen blijven gebruiken en op die manier zijn administratieve kosten beperken.

Het is bovendien niet door louter het aantal dienstencheques aan te klikken op de website van de uitgiftemaatschappij, dat de bestelling al definitief is. De gebruiker dient nadien nog een tweede aparte stap uit te voeren, namelijk de betaling via overschrijving. Op dit moment kan de gebruiker nog een laatste maal controleren of het aantal cheques overeenstemt met het bedrag en dit zo nodig aanpassen. Pas daarna wordt de bestelling definitief verwerkt door de uitgiftemaatschappij. Op die manier worden de kansen op een vergissing beperkt.

In het nieuwe bestek voor de overheidsopdracht betreffende het uitgeven en verwerken van dienstencheques vanaf 1 januari 2020, speelt het aspect "klantgerichtheid" een belangrijke rol. Het is aan de inschrijvers om hier voldoende aan tegemoet te komen, bijvoorbeeld door het verlagen of afschaffen van de administratiekost naar de gebruiker toe.