

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 639

van **TOM ONGENA**

datum: 12 juni 2020

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Jaarverslag 2019 Vlaamse Ombudsdienst - Dienstencheques

1. In haar Jaarverslag 2019 stelt de Vlaamse Ombudsdienst dat zij, wat de dienstencheques betreft, op een veel te operationele manier moest tussenkomen in kwesties rond extra aangerekende kosten.
 - a) Welke conclusies trekt de minister hieruit met betrekking tot andere actoren die klaarblijkelijk een zekere terughoudendheid aan de dag leggen om tussen te komen?
 - b) Welke opvolging zal de minister geven aan deze bevinding van de Vlaamse Ombudsdienst zodat operationele klachten rond dienstencheques in de toekomst niet meer door deze dienst moeten behandeld worden?
2. Een andere oorzaak van klachten van dienstenchequegebruikers bij de Ombudsdienst is het gebrek aan transparantie over de extra kosten die dienstenchequeondernemingen (DCO's) aanrekenen bovenop de klassieke vergoedingen van 9 euro per dienstencheque. Het is namelijk toegelaten dat ze extra kosten aanrekenen, maar zodra een gebruiker dat niet duidelijk weet, kan dat onaangename verrassingen met zich brengen. Er zit immers geen systematiek in die extra kosten. Sommige DCO's vragen een jaarlijkse forfaitaire bijdrage per gebruiker, anderen rekening standaard een extra bedrag aan per gebruikte dienstencheque. Bovendien kunnen de bedragen zelf verschillen van DCO tot DCO.
 - a) Wat wil de minister ondernemen om aan dit probleem van onduidelijkheid voor de gebruiker te verhelpen?
 - b) Is het wenselijk om te zoeken naar meer eenvormigheid rond het aanrekenen van extra kosten door DCO's aan hun gebruikers?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 639 van 12 juni 2020

van **TOM ONGENA**

1. Op donderdag 11 juni 2020 werd het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2019 inclusief het Corona-addendum uitgebreid besproken in de commissie Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie. Het betrof een bespreking met de leden van de commissie over de bevindingen, klachten en beleidsaanbevelingen inzake Economie en Werk met Vlaams ombudsman Bart Weekers, met Nele Steyaert, onderzoeker Werk bij de Vlaamse Ombudsdienst en met de bevoegde minister. Het departement engageert zich om maximaal bemiddelend tussen te komen in dergelijke dossiers en hier zal blijven op ingezet worden. Het departement moet zich hier wel aan haar bevoegdheid houden en kan geen dwingende maatregelen opleggen, daarvoor dient zij naar de FOD Economie door te verwijzen. Wij verwijzen hiervoor naar de officiële verslaggeving (<https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/1395759>).
2. Het aanrekenen van bijkomende kosten valt binnen de contractuele vrijheid tussen de gebruikers en de bedrijven. Toch heeft de administratie enkele principes naar voor geschoven die als leidraad dienen voor het aanrekenen van kosten: er moet op voorhand een akkoord zijn tussen de gebruiker en de onderneming, de afrekening moet steeds schriftelijk gebeuren en op die afrekening moet gedetailleerd beschreven staan op wat de kosten juist betrekking hebben. Dit staat vermeld op de website, is opgenomen in de verplichte infosessie voor nieuwe erkende dienstenchequeondernemingen en wordt steeds zo gecommuniceerd aan gebruikers die hierover vragen hebben.

De maatregel dienstencheques is vanaf het begin beschouwd als een systeem waarbij de overheid alleen tussenkomt in de aspecten die cruciaal zijn om de doelstellingen van de maatregel te realiseren. We houden de rol van de overheid bewust beperkt en laten de markt spelen. Dit vertaalt zich voornamelijk in de arbeidsrechtelijke regels, de financiering van de maatregel en de controle hierop. De markt doet zijn werk voor wat betreft het samenbrengen van gebruikers en ondernemingen. Dit impliceert dat er tussen hen ook contractvrijheid heerst. In ons rechtssysteem zijn er voldoende regels en principes ingebed die de overeenkomsten tussen consument en bedrijf sturen en die dus ook voldoende bescherming bieden aan de consument.