

# **Afsprakenkader tussen de dienstenchequesector en de Vlaamse minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw betreffende de aanrekening van “bijkomende kosten” en het “gezamenlijk aanbieden van producten aan diensten” aan gebruikers in het stelsel van de dienstencheques**

## **Tussen de bevoegde minister:**

De heer Jo Brouns, Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw

## **En de werkgeversorganisaties van de sector voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of – diensten leveren:**

Federgon, vertegenwoordigd door Paul Verschueren

Vereniging voor Diensten Gezinszorg (zorggezind), vertegenwoordigd door Stefaan Berteloot

Vlaams Platform DCO, vertegenwoordigd door Karel De Groeve

VVSG, vertegenwoordigd door Nathalie Debast

is overeengekomen wat volgt:

## **Artikel 1. Situering**

De gebruiker die van het systeem van de dienstencheques wenst te genieten om buurtwerken of -diensten te laten uitvoeren, doet hiervoor beroep op een erkende dienstencheque-onderneming. De gebruiker overhandigt per gepresteerd arbeidsuur een dienstencheque aan de dienstenchequewerknemer, na afloop van de dienstverlening.

Sommige dienstencheque-ondernemingen vragen naast een dienstencheque per uur, ook bijkomende kosten aan de klanten. Deze bijkomende kosten kunnen de vorm aannemen van een vaste bijdrage per uur, per dienstenchequeprestatie of een vaste bijdrage op periodieke basis ( bijv. per maand, kwartaal, jaar,...).

Een dienstencheque-onderneming kan bijvoorbeeld bijkomende kosten aanrekenen om het loonpakket van de huishoudhulpen aantrekkelijker te maken, de rendabiliteit van haar onderneming te bewaken, een betere omkadering te voorzien van de huishoudhulp (coaching en training), specifieke kosten te dekken die eigen zijn aan de dienstencheque-activiteit<sup>1</sup>, ...

Daarnaast zijn er dienstencheque-ondernemingen die het aanbieden van dienstenchequeprestaties, al dan niet verplicht, afhankelijk stellen van de aankoop van andere producten of diensten<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Bijvoorbeeld voor de vergoeding van de brandstof ivm mindermobielenvervoer.

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld het leveren van dienstenchequeprestaties in combinatie met de verkoop van poetsproducten.

De facturatie van bijkomende kosten aan de klanten alsook het gezamenlijk aanbieden van producten en diensten zijn in beginsel toegelaten, voor zover deze bepalingen niet in strijd zijn met de geldende dienstenchequeregelgeving en de (federale) regelgeving met betrekking tot consumentenrecht en handelspraktijken.<sup>3</sup>

Dit afsprakenkader tussen de Vlaams Minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw en de werkgeversorganisaties van de dienstenchequesector moet de geldende regelgeving, met betrekking tot de vaststelling van de prijs, verduidelijken op maat van de dienstenchequesector.<sup>4</sup>

Middels concrete afspraken zorgen we er zo voor dat de uitvoering van de overeenkomst tussen de erkende dienstencheque-ondernemingen en hun gebruikers, inzonderheid met betrekking tot de prijszetting, in overeenstemming blijft met de geldende regelgeving<sup>5</sup> en in alle transparantie geschiedt.

## **Artikel 2. clauses met betrekking tot de prijs**

2.1 De erkende onderneming licht op voorhand de gebruiker op een duidelijke en begrijpelijke wijze in over de totale prijs van de dienstverlening, met inbegrip van alle eventuele belastingen<sup>6</sup>, producten en diensten die door de gebruiker verplicht moeten worden bijbetaald.

2.2 De afspraken rond “bijkomende kosten” en “het gezamenlijk aanbieden van producten en diensten” worden schriftelijk vastgelegd.

2.3 Als de aanrekening wijzigt gedurende de loop van de overeenkomst of als er geen geschreven overeenkomst is, worden de modaliteiten met betrekking tot de aanrekening van “bijkomende kosten” en “het gezamenlijk aanbieden van producten en diensten” op een later tijdstip toegevoegd aan de gebruikersovereenkomst. Er wordt duidelijk vermeld dat het gaat om een aanpassing van de voorwaarden van de gebruikersovereenkomst.

2.4 Wanneer een administratieve kost wordt ingevoerd of verandert in de loop van het contract moet dit tijdig op voorhand aan de gebruiker worden gemeld.

2.5 Als er bovenop de betalingen met dienstencheques bijkomende supplementen worden aangerekend, moeten deze supplementen als prijsbestanddeel op een duidelijke en begrijpelijke manier worden meegedeeld aan de gebruiker, met de uitdrukkelijke mededeling dat de consument het recht heeft om de overeenkomst kosteloos te beëindigen indien hij niet akkoord gaat met de wijzigingen aan de gebruikersovereenkomst.

2.6 De aangerekende (administratieve) kosten moeten werkelijke en redelijke kosten betreffen.

2.7 Indien de bijkomende supplementen worden berekend op basis van parameters die afhankelijk zijn van de gebruiker, wordt de manier waarop deze prijs berekend wordt op een duidelijke en ondubbelzinnige manier aan de gebruiker meegedeeld.

---

<sup>3</sup> Inzonderheid wordt verwezen naar het Wetboek Economisch Recht en het Burgerlijk Wetboek.

<sup>4</sup> Het afsprakenkader doet geen afbreuk aan de dienstenchequeregelgeving en de bestaande richtlijnen (mindermobielenvervoer, strijkactiviteiten, ...) alsook aan de toepasselijke regelgeving uitgaande van de bevoegde overheden.

<sup>5</sup> Het beoordelen van de (on)rechtmatigheid van prijsbedingen, betreft een bevoegdheid van de FOD Economie.

<sup>6</sup> Een voorbeeld van een belasting die de gebruiker moet betalen, betreft de BTW op de verkoop van poetsproducten.

2.8 In de overeenkomst tussen de erkende onderneming en de gebruiker worden geen bedingen opgenomen die, alleen of in samenhang met andere bedingen of voorwaarden, ten aanzien van de gebruiker een kennelijk onevenwicht scheppen.

### **Artikel 3. Afrekening van de kosten**

3.1 Per gepresteerd arbeidsuur overhandigt de gebruiker één dienstencheque aan de erkende onderneming. Prestaties van minder dan één uur moeten door de erkende onderneming worden gegroepeerd tot een volledig arbeidsuur.

3.2 Indien er door omstandigheden, bepaalde dienstenchequeprestaties niet zijn gepresteerd, kunnen er ook geen dienstencheques worden aangerekend aan de gebruiker. Indien de verplichtingen door de gebruiker niet werden nageleefd en hierdoor geen prestatie kan worden geleverd door de dienstenchequewerknemer, kan de erkende onderneming de volledige inruilwaarde van de dienstencheque vragen aan de gebruiker. Zo kan bijvoorbeeld via de gebruikersovereenkomst worden bepaald dat bij laattijdige annulatie door de klant de volledige inruilwaarde van de dienstencheque wordt gefactureerd aan de gebruiker.

3.3 De dienstencheque-onderneming mag geen extra dienstencheques vragen ter vergoeding van bijkomende kosten of andere goederen of diensten aangezien een dienstencheque enkel gepresteerde arbeidstijd voor toegelaten activiteiten in het kader van een arbeidsovereenkomst dienstencheques mag vergoeden.

3.3 De afrekening van bijkomende kosten en de aankoop van andere goederen en/of diensten gebeurt steeds schriftelijk. De erkende onderneming bezorgt steeds een factuur aan de gebruiker, op papier of digitaal, zoals onderling afgesproken tussen onderneming en gebruiker.

3.4 De afrekening vermeldt steeds duidelijk de periode waarop ze betrekking heeft alsook het aantal prestaties of andere factoren die meetellen in de berekening van het bedrag.

3.5 De betaling van “bijkomende kosten” of “ andere producten en/of diensten die al dan niet gezamenlijk worden aangeboden met de dienstenchequeprestaties” door domiciliëring kan alleen als de gebruiker diens uitdrukkelijke toestemming hiertoe heeft gegeven. De volmacht moet uitdrukkelijk verwijzen naar de onderliggende overeenkomst tussen de erkende onderneming en de gebruiker waarin de aard, de vervaltermijn en zo mogelijk het juiste bedrag van de gedomicilieerde schuldvordering wordt bepaald. De domiciliëring kan door elke partij te allen tijde rechtsgeldig worden opgezegd mits kennisgeving aan de medecontractant.

Opgesteld te Brussel, 10 oktober 2022

Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw

Jo Brouns

Voor Federgon

Paul Verschueren

Voor Zorggezind

Stefaan Berteloot

Voor DCA-platform

Karel De Groeve

Voor VVSG

Nathalie Debast