

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 504

van **MICHIEL AWOUTERS**

datum: 9 februari 2026

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, JUSTITIE EN WERK

Dienstencheques - Vervallen cheques en automatische terugbetaling

Dienstencheques zijn voor veel gezinnen een essentieel instrument om huishoudelijke hulp betaalbaar te houden, in het bijzonder voor ouderen, personen met een handicap en mantelzorgers.

Tegelijk bestaat er al jarenlang maatschappelijke en politieke discussie over de vervallenverklaring van ongebruikte dienstencheques. Gebruikers die cheques niet tijdig inzetten of niet vóór de vervaldatum een terugbetaling aanvragen, verliezen definitief het betaalde bedrag.

Al in 2018 werd deze problematiek aangekaart in het Vlaams Parlement. In het antwoord op een schriftelijke vraag stelde de toen bevoegde minister dat een automatische terugbetaling van vervallen cheques zou leiden tot bijkomende administratieve kosten. Daarom bleef het systeem bestaan waarbij niet-gebruikte cheques konden vervallen zonder automatische terugbetaling (schriftelijke vraag nr. 33 van 24 oktober 2018 van Chris Janssens aan Philippe Muyters).

Intussen werd het beleid aangepast: dienstencheques die werden aangekocht na 1 juni 2025 kunnen niet langer vervallen en worden op de vervaldatum automatisch terugbetaald. Dat vormt een belangrijke beleidswijziging.

Niettemin blijven gebruikers die vóór die datum dienstencheques aankochten, uitgesloten van deze regeling. Zij kunnen nog steeds geconfronteerd worden met een definitief financieel verlies, zelfs wanneer ze te goeder trouw handelden maar door omstandigheden, zoals ziekte, mantelzorg, verblijf in het buitenland of andere zorgen, de vervaldatum uit het oog verloren.

Een recente geanonimiseerde casus illustreert dit: een gepensioneerde gebruiker kocht eind 2024 een groot aantal dienstencheques aan, onder meer om nog gebruik te maken van de fiscale aftrek. Eind 2025 bleken nog meer dan 250 cheques ongebruikt. Omdat geen terugbetaling werd aangevraagd vóór de uiterste datum, ging meer dan 1900 euro verloren, ondanks de grote nood aan poetshulp voor een invalide partner.

Daarnaast blijkt dat waarschuwingen over naderende vervaldatum worden verstuurd via het e-mailadres noreply@mijnburgerprofiel.vlaanderen. Veel burgers, en in het bijzonder ouderen, zijn niet altijd vertrouwd met deze vorm van digitale communicatie, of zien dergelijke berichten over het hoofd.



**Vlaams
Parlement**

1. Hoeveel dienstencheques zijn in 2024 en 2025 vervallen zonder dat een terugbetaling werd aangevraagd, en welk totaalbedrag ging daarmee verloren voor de gebruikers? Graag een overzicht per maand.
2. Hoeveel gebruikers werden hierdoor in dezelfde periode financieel getroffen? Hoeveel van hen waren ouder dan 65 jaar? Graag een overzicht per maand.
3. Op welke manier worden gebruikers vandaag actief geïnformeerd over de naderende vervaldatum van hun dienstencheques, en acht de minister deze communicatie voldoende toegankelijk, ook voor ouderen en minder digitaal vaardige burgers?
4. Ontvangen gebruikers hierover ook een waarschuwing op papier, of uitsluitend per e-mail? Indien enkel per e-mail, wat is daarvoor de motivering, gelet op de soms aanzienlijke bedragen die verloren kunnen gaan?
5. Welke maatregelen heeft de minister genomen om te voorkomen dat gebruikers disproportioneel worden benadeeld door de vervallenverklaring van dienstencheques?
6. Wat is de reden dat de regeling waarbij dienstencheques die na 1 juni 2025 werden aangekocht niet meer kunnen vervallen, niet werd uitgebreid tot cheques die vóór die datum werden aangekocht? Wat zou de bijkomende kostprijs zijn voor de overheid om dat alsnog te realiseren?
7. Is de minister van oordeel dat de niet-terugbetaling van vervallen dienstencheques juridisch correct is? Zo ja, op basis van welke wetgeving wordt verantwoord dat aangekochte dienstencheques na de vervaldatum hun waarde verliezen? Acht de minister deze regeling proportioneel?
8. Hoe beoordeelt de minister de ethische en sociale rechtvaardigheid van het principe dat dienstencheques die met eigen middelen werden aangekocht volledig waardeloos worden wanneer een gebruiker, zonder kwade wil, een administratieve deadline mist?
9. Is de minister van plan om alsnog initiatieven te nemen zodat gebruikers die hierdoor werden gedupeerd, geheel of gedeeltelijk kunnen worden terugbetaald?
10. Zal de minister bijkomende maatregelen nemen om te vermijden dat burgers die te goeder trouw handelden, disproportioneel financieel worden gestraft?

ANTWOORD

op vraag nr. 504 van 9 februari 2026

van **MICHIEL AWOUTERS**

1. In 2024 werden er 553.541 vervallen dienstencheques en in 2025 werden 542.752 vervallen dienstencheques gecrediteerd aan de Vlaamse overheid. Dit komt neer op een totaalwaarde (aankoopprijs gebruikers en subsidiewaarde) van 14.426.832,26 euro in 2024 en 14.792.974,42 euro in 2025. Belangrijk om mee te geven is dat deze aantallen en waarden niet exact betrekking hebben op het vermelde jaar. Het gaat hier enkel om vervallen cheques die in 2025 gecrediteerd werden. Het cijfer van het aantal cheques die effectief in 2025 vervallen zijn, is nog niet volledig gekend.
2. Op basis van het verstrijken van de geldigheidsduur van de cheques bij erkende ondernemingen kan worden vastgesteld dat in 2024 in totaal 66.456 gebruikers vervallen cheques hadden. Daarvan waren 29.135 gebruikers ouder dan 65 jaar. Voor het jaar 2025 zijn de cijfers nog niet volledig.
3. Gebruikers worden op verschillende manieren bewust gemaakt van de vervaldatum van de dienstencheques. Bij de elektronische dienstencheques ontvangen de gebruikers momenteel één maand en opnieuw twee weken voor het vervallen van hun dienstencheques een herinneringsmail. Daarnaast kan de gebruiker telkens de vervaldatum van de cheques raadplegen in Mijn Burgerprofiel. De vervaldatum staat ook duidelijk vermeld op de papieren dienstencheque. Indien de gebruiker moeite heeft om de vervaldatum van de dienstencheques te raadplegen, heeft men ook steeds de optie om (telefonisch of per mail) contact op te nemen met de klantendienst van Pluxee.
4. Zoals in het antwoord op vraag 3 worden twee herinneringsmails verzonden. Het verzenden van schriftelijke waarschuwingen per post zou, gezien het zeer grote aantal dienstenchequegebruikers in Vlaanderen, een aanzienlijke en terugkerende kost met zich meebrengen. De keuze voor communicatie via e-mail is daarom bewust gemaakt om gebruikers op een snelle, efficiënte en betrouwbare manier tijdig te bereiken.
5. Gebruikers van elektronische dienstencheques ontvangen automatisch twee herinneringen per e-mail, één maand en opnieuw twee weken voor de vervaldatum. Ook werd naar aanleiding van de uitzonderlijk hoge aankoop eind 2024 ten gevolge van de prijswijziging extra communicatie voorzien via banners op zowel Mijn Burgerprofiel als de website van Pluxee. Via deze weg werden gebruikers geïnformeerd om de vervaldatum van hun cheques tijdig te controleren en zo verlies te vermijden. Ook op de overheidswebsite van Vlaanderen en in de media wordt duidelijk toegelicht dat cheques twaalf maanden geldig zijn en enkel kunnen worden terugbetaald zolang ze niet vervallen zijn. Verder wijst het systeem ook telkens automatisch de oudste cheques uit de portefeuille aan, om een nieuwe prestatie te betalen. Uiteindelijk blijft het opvolgen van de vervaldatum de verantwoordelijkheid van de gebruiker, zoals bij andere betaal- of voordeelcheques met een vervaldatum (zoals maaltijdcheques, ecocheques en cadeaucheques).
6. De automatische terugbetaling van vervallen dienstencheques is enkel mogelijk voor cheques die vanaf 1 juni 2025 werden aangekocht, omdat vanaf die datum uitsluitend elektronische dienstencheques worden uitgegeven. Bij papieren dienstencheques was

het niet altijd duidelijk waar de cheque zich precies bevond (bij de gebruiker, de huishoudhulp of de onderneming), waardoor een automatische terugbetaling technisch onmogelijk is. Omdat de terugbetaling dus niet betrouwbaar kan worden uitgevoerd voor papieren cheques, kan de regeling niet met terugwerkende kracht worden uitgebreid naar dienstencheques die voor 1 juni 2025 werden aangekocht.

7. De dienstenchequeregeling vermeldt uitdrukkelijk dat een dienstencheque slechts gedurende een beperkte geldigheidsduur kan worden gebruikt en dat de waarde vervalt wanneer de cheque niet tijdig aan een geldige prestatie wordt gekoppeld.

Ik beschouw de regeling als proportioneel omdat ze noodzakelijk is om de subsidievoorwaarden, de continuïteit van het dienstenchequesysteem en het correct gebruik van dit gesubsidieerde betaalmiddel te garanderen. Indien dienstencheques niet zouden vervallen, zouden oudere cheques met een lagere aankoop prijs kunnen worden ingezet voor latere prestaties, waardoor de overheid telkens een hogere subsidie zou moeten voorzien om ondernemingen dezelfde inruilwaarde te garanderen.

8. Ik erken dat het vervallen van dienstencheques voor gebruikers financiële gevolgen kan hebben. Toch wordt de geldigheidsduur van twaalf maanden voldoende gecommuniceerd en gebruikers worden via e-mailherinneringen en informatie in Mijn Burgerprofiel tijdig gewaarschuwd om verlies te vermijden.
9. Het is niet de bedoeling om initiatieven te nemen om gebruikers met vervallen dienstencheques alsnog geheel of gedeeltelijk terug te betalen. De bestaande regeling laat geen uitzonderingen toe op het principe dat cheques enkel kunnen worden terugbetaald zolang ze niet vervallen zijn, zoals besproken in het antwoord op vraag 6. Het opvolgen van de vervaldatum blijft de verantwoordelijkheid van de gebruiker.
10. Zie antwoord op vraag 9.