

Vlaamse Regering

Hilde Crevits, viceminister-president van de
Vlaamse Regering en Vlaams minister van
Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid,
Samenleven, Integratie en Inburgering,
Bestuurszaken, Sociale Economie en
Zeevisserij

Koning Albert II laan 15
1210 BRUSSEL
T 02 552 68 00
Kabinet.crevits@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be

Mevrouw Zuhail Demir
Vlaams minister van Onderwijs, Justitie en Werk

Seven – 6de verdieping
Koning Albert II laan 7
1210 Sint-Joost-ten-Node

Uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
24/04/2026			/
vragen naar/e-mail		telefoonnummer	datum
akkoordenbestuurszaken@vlaanderen.be			6 MEI 2026

Betreft: Vlaams meldpunt dienstencheques

Geachte collega,

Met uw brief van 24 april 2026 vraagt u, met toepassing van artikel 7 van het besluit van de Vlaamse Regering van 27 maart 2020¹, mijn akkoord met betrekking tot de netto-personeelsuitbreiding van het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie (DWEWIS) met 3 VTE voor de oprichting van een Vlaams meldpunt dienstencheques.

In uw brief geeft u aan om een Vlaams meldpunt dienstencheques te willen oprichten dat als centraal eerste aanspreekpunt zal fungeren voor vragen en klachten van gebruikers van dienstencheques en huishoudhulpen. Daarnaast moet het ook een antwoord kunnen bieden op de versnippering van deze vragen en klachten en de onduidelijke bevoegdheidsverdeling waarmee gebruikers van dienstencheques en huishoudhulpen vandaag worden geconfronteerd.

¹ Besluit van de Vlaamse Regering van 27 maart 2020 tot vaststelling van de regels voor het algemene en specifieke personeelsbeleid in de diensten van de Vlaamse overheid.

Meer bepaald zal het meldpunt instaan voor de registratie en eerste inhoudelijke screening van deze meldingen en zal worden bepaald welke instantie bevoegd is om de melding verder op te nemen. De dossiers worden vervolgens doorverwezen naar de bevoegde instanties, waaronder federale diensten en inspectiediensten, voor zover voldaan is aan de vereiste juridische randvoorwaarden (met inbegrip van een decretale basis en afspraken inzake gegevensuitwisseling).

De personeelsbehoefte wordt geraamd op basis van een verwachte instroom van circa 6 500 meldingen per jaar (ongeveer 8 500 contacten, inclusief opvolging). Rekening houdend met de behandeltijd van 35 minuten per contact, leidt dit tot een nood aan 3 bijkomende VTE. U vraagt daarom mijn akkoord voor de recurrente tewerkstelling van resp.:

- 2 contractuele personeelsleden met rang B1 (graad: deskundige);
- 1 contractueel personeelslid met rang C1 (graad: medewerker).

Er wordt voorgesteld om voor deze netto-personeelsuitbreiding uitsluitend bijkomende recurrente loonkredieten te voorzien. De bijkomende werkingskosten (cf. 'rugzakjes') zouden binnen de bestaande middelen van het departement worden opgevangen. Het is echter onduidelijk op welke manier de pensioenbijdragen voor de 2^{de} pensioenpijler zullen worden gefinancierd.

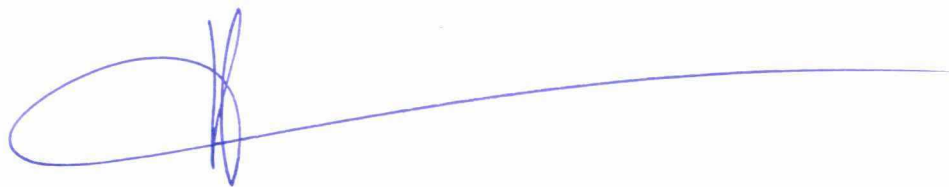
Ik stel vast dat voorliggend document nog veel inhoudelijke lacunes vertoont, waaronder de volgende:

- De voorgestelde oprichting van een Vlaams meldpunt dienstencheques impliceert een structurele uitbreiding van het takenpakket van het betrokken departement. Er wordt echter onvoldoende aangetoond waarom deze bijkomende werklast niet kan worden opgevangen binnen de bestaande personeelscapaciteit noch waarom dit met bijkomende interne capaciteit moet uitgevoerd worden.
- Het is onvoldoende duidelijk hoe het nieuwe meldpunt zich verhoudt tot bestaande meld- en klachtenkanalen, zowel op Vlaams als federaal niveau. Er wordt bovendien niet verduidelijkt hoe de afstemming met de betrokken administraties en inspectiediensten zal worden georganiseerd waardoor er risico's ontstaan op overlap in werking, onduidelijke doorverwijzingen of doorverwijzingen zonder verder gevolg.
- Ook gaat de voorgestelde werking van het meldpunt uit van screening en doorverwijzing van meldingen maar het is onduidelijk op welke manier dit IT-matig verder zal worden vormgegeven (welke ondersteunende systemen en programma's, data-uitwisseling met andere bevoegde instanties, etc.).
- Vermits beoogd wordt dat dit meldpunt ook vragen en klachten naar federale instanties zal doorgeven, zal het noodzakelijk zijn om de nodige juridische en decretale randvoorwaarden uit te werken. Dit is echter in de toegelichte aanpak niet voorzien.
- Ten slotte is de inschatting van het aantal meldingen, de meldingsgraad, de behandeltijd per contact en de daaruit afgeleide personeelsbehoefte onvoldoende onderbouwd. Hierdoor kan de proportionaliteit van de gevraagde 3 VTE niet afdoende worden vastgesteld. Daarnaast wordt het voorgestelde takenpakket, de taakverdeling en de organisatorische inbedding van de voorziene 3 VTE niet gemotiveerd.

Ik stel vast dat er geen advies van de Inspectie van Financiën ter beschikking is.

Ik verleen daarom als minister van Bestuurszaken geen akkoord aan de gevraagde personeelsuitbreiding van 3 recurrente VTE bij het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie. Gezien het een nieuwe en recurrente taak voor de administratie betreft, stel ik voor om in een afzonderlijke nota aan de Vlaamse Regering niet alleen het concept, de doelstellingen, de budgettaire impact en de organisatorische consequenties,... van het Vlaams meldpunt verder toe te lichten maar ook een antwoord op bovenstaande vragen.

Collegiaal,



Hilde Crevits,
Viceminister-president van de Vlaamse Regering,
Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering,
Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij