



Dienstencheques volledig digitaal vanaf 1 juni 2025 Kies een alternatieve oplossing en bevestig via antwoordformulier

Beste,

Vanaf 1 juni 2025 worden de dienstencheques volledig digitaal. U kan dan geen papieren dienstencheques meer aankopen. Zij worden volledig vervangen door elektronische dienstencheques.

Wat doet u met uw papieren dienstencheques aangekocht voor 1 juni 2025?

Papieren dienstencheques aangekocht voor 1 juni 2025 kan u **nog steeds gebruiken** na 1 juni 2025 zolang de vervaldatum nog niet verstreken is. U kan dus ook na 1 juni nog papieren cheques overhandigen aan uw huishoudhulp.

Wat als u na 1 juni 2025 nieuwe dienstencheques wilt aankopen?

Vanaf 1 juni 2025 kan u alleen nog elektronische dienstencheques aankopen. Dit betekent dat u geen papieren cheques meer per post ontvangt. In plaats daarvan ontvangt u de cheques in een online portefeuille. Om deze online portefeuille te gebruiken, logt u in op de digitale omgeving van de elektronische dienstencheques via een computer of smartphone. Hoe u dat doet, leest u stap voor stap hier: dienstencheques.vlaanderen.be/burger/elektronische-cheques

Hebt u moeite met inloggen op de digitale omgeving van de elektronische dienstencheques?

Geen zorgen, wij hebben **een oplossing** voor u. Lees op de volgende pagina hoe u toch elektronische dienstencheques gebruikt zonder te moeten inloggen.

1. Elektronische dienstencheques bestellen

U bestelt uw elektronische dienstencheques nog steeds **op dezelfde manier als uw papieren dienstencheques**. Na elke bestelling krijgt u een bevestiging hiervan via e-mail of per brief.

2. Het aantal elektronische dienstencheques in uw portefeuille raadplegen

U kan op verschillende manieren volgen hoeveel dienstencheques u nog hebt:

- **bevestiging van uw bestelling:** na elke bestelling ontvangt u een e-mail met het totale aantal dienstencheques in uw online portefeuille;
- **bevestiging van de uitgevoerde prestatie:** na elke uitgevoerde prestatie door de huishoudhulp ontvangt u hiervan een bevestiging per e-mail. Hierin vindt u ook een overzicht van het resterende aantal dienstencheques in uw online portefeuille terug.;
- **automatische telefoonlijn:** u kan op elk moment bellen naar een nummer om een overzicht te krijgen van uw online portefeuille. Dit nummer ontvangt u **eind mei**.



3. Prestaties van uw huishoudhulp bevestigen of betwisten

Nadat uw huishoudhulp bij u gewerkt heeft, moet u **geen dienstencheques meer overhandigen**. Uw huishoudhulp zal de prestatie doorgeven aan uw dienstencheque-onderneming. Lees hieronder hoe alles vervolgens verloopt:

1. u ontvangt **een e-mail met de details** van de prestatie (zoals de datum en het aantal gewerkte uren);
2. u **belt daarna zelf** naar een telefoonnummer om de prestatie uit de e-mail te bevestigen of te betwisten (het nummer volgt eind mei).
 - **Doet u niets**, dan wordt deze **prestatie automatisch bevestigd** na een aantal dagen.

Wilt u ook in de toekomst alle communicatie via e-mail ontvangen?

Duid dan **optie 1** aan op het bijgevoegde antwoordformulier en **stuur het terug vóór 28 maart 2025**. Op deze manier kunnen wij tijdig uw keuze verwerken tegen 1 juni. Controleer of vul uw e-mailadres dan ook in op het antwoordformulier.

Wat als u alle communicatie liever niet meer via e-mail ontvangt?

We hebben ook een oplossing waarbij alle communicatie via telefoon verloopt. Lees hieronder hoe dat dan gaat:

1. nadat uw huishoudhulp bij u gewerkt heeft, **belt een automatische telefoonlijn u op**. Een geautomatiseerde stem informeert u over de details van de prestatie (zoals de datum en het aantal gewerkte uren);
2. u **belt daarna zelf** naar een apart telefoonnummer om de prestatie uit de automatische oproep te bevestigen of te betwisten (het nummer volgt eind mei).
 - **Doet u niets**, dan wordt deze **prestatie automatisch bevestigd** na een aantal dagen.

Wilt u vanaf nu alle communicatie via telefoon laten verlopen?

Duid dan **optie 2** aan op het bijgevoegde **antwoordformulier en stuur het terug vóór 28 maart 2025**. Op deze manier kunnen wij tijdig uw keuze verwerken tegen 1 juni. Controleer en vul uw telefoonnummer dan ook in op het antwoordformulier.

Hebt u graag dat iemand anders uw dienstencheques beheert?

U hebt ook de mogelijkheid om iemand aan te duiden om te helpen via een volmacht. Samen met deze vertrouwenspersoon, die in uw naam uw dienstencheques zal beheren, kan u de informatie raadplegen op onze website:

<https://dienstencheques.vlaanderen.be/burger/gebruik/gebruik/volmacht>



Hebt u vragen over deze brief?

Bel naar de klantendienst op het nummer 02 401 31 30.

Onze medewerkers geven u graag meer uitleg!

Met vriendelijke groeten,

Het Dienstencheques-team