



## Dienstencheques volledig digitaal vanaf 1 juni 2025 Wat verandert er voor u en voor uw klanten?

Beste huishoudhulp,

Vanaf 1 juni 2025 worden de dienstencheques volledig digitaal. Gebruikers kunnen dan geen nieuwe papieren dienstencheques meer aankopen. Zij worden volledig vervangen door elektronische dienstencheques, die gebruikers moeten beheren in een online portefeuille. Hoe ze dit moeten doen wordt uitgebreid uitgelegd via een brief die ze binnenkort ontvangen en waarover u hieronder ook meer kan lezen.

### **Wat verandert er voor u als huishoudhulp vanaf 1 juni 2025?**

Voor alle dienstencheques aangekocht vanaf 1 juni geldt de huidige werking van de elektronische dienstencheques. U zal uw prestaties nog steeds kunnen doorgeven via de app Job Tracker of via uw dienstenchequekantoor.

Uw klanten kunnen wel na 1 juni nog hun resterende papieren dienstencheques aan u afgeven, zolang de vervaldatum niet verlopen is.

### **Wat verandert er voor de gebruikers vanaf 1 juni 2025?**

Vanaf 1 juni 2025 wordt alles digitaal. De afgelopen maanden werd aan de papieren gebruikers gevraagd om zo snel mogelijk over te stappen naar elektronische dienstencheques, zodat ze nog voor 1 juni 2025 al beschikken over een online portefeuille met daarin elektronische dienstencheques.

Omdat sommige gebruikers moeite kunnen hebben met inloggen op de digitale omgeving van de elektronische dienstencheques, is er ook een alternatieve oplossing voorzien. Binnenkort ontvangen papieren gebruikers een brief met meer informatie over deze alternatieve oplossing en de keuze die ze moeten maken en via een antwoordformulier moeten doorgeven. U vindt alle details hierover hieronder terug.

### **Wat omvat die alternatieve oplossing?**

De alternatieve oplossing zorgt ervoor dat niet-digitaalvaardige gebruikers toch elektronische dienstencheques kunnen gebruiken zonder te moeten inloggen op de online omgeving van de dienstencheques.



Lees hieronder stap voor stap wat dat precies betekent voor de gebruikers.

## Elektronische dienstencheques bestellen

Uw klanten bestellen de elektronische dienstencheques nog steeds **op dezelfde manier als de papieren dienstencheques. De werkwijze van bestellen verandert dus niet.** Na elke bestelling krijgen ze een bevestiging hiervan via e-mail of per brief, afhankelijk van de communicatieoptie die ze via het antwoordformulier kiezen.

## Het aantal elektronische dienstencheques in hun portefeuille raadplegen

Uw klanten zullen op verschillende manieren kunnen volgen hoeveel dienstencheques zij nog in hun online portefeuille hebben.

- **Bevestiging van hun bestelling:** na elke bestelling ontvangen ze per e-mail of per brief het totale aantal dienstencheques in hun online portefeuille. Of zij dit per brief of e-mail ontvangen, hangt af van de keuze die ze hebben gemaakt op het antwoordformulier.
- **Bevestiging van de uitgevoerde prestatie:** na elke uitgevoerde prestatie door u ontvangen ze hiervan een bevestiging per e-mail. Hierin vinden ze ook een overzicht van het resterende aantal dienstencheques in hun online portefeuille terug (enkel voor klanten die kiezen voor e-mail in het antwoordformulier).
- **Automatische telefoonlijn:** ze kunnen op elk moment bellen naar een nummer om een overzicht te krijgen van hun online portefeuille. Ze ontvangen dit nummer eind mei.

## Prestaties bevestigen of betwisten

Wanneer u bij uw klanten hebt gewerkt, worden uw klanten vervolgens over de details van deze prestatie ingelicht. Dat gebeurt ofwel **via e-mail (optie 1) of via telefoon (optie 2)**, afhankelijk van de keuze die ze maken en aanduiden op **het antwoordformulier**. Hieronder leest u hoe alles verloopt bij elke optie:

### *Optie 1: verwittiging via e-mail*

1. Nadat u bij uw klant heeft gewerkt, ontvangt deze een e-mail met daarin de details van uw prestatie (zoals de datum en het aantal gewerkte uren).
  2. De klant belt daarna zelf naar een telefoonnummer om deze prestatie uit de e-mail te bevestigen of te betwisten (uw klant krijgt dit nummer eind mei).
- Doet uw klant niets, dan wordt de prestatie automatisch bevestigd na een aantal dagen.



## *Optie 2: verwittiging via telefoon*

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

## **Hoe geven uw klanten hun keuze voor 1 van beide opties door?**

Samen met de brief die uitlegt wat de alternatieve oplossing inhoudt, krijgen uw klanten ook een antwoordformulier. Hierop duiden ze aan of ze optie 1 (e-mail) of optie 2 (telefoon) verkiezen. En ze vullen ook een correct e-mail adres of telefoonnummer in, voor zover dat nog niet eerder werd doorgegeven.

## **Wat als uw klanten moeite hebben met de uitleg over de alternatieve oplossing en het invullen van het antwoordformulier?**

- U kan hen erop wijzen dat ze voor meer informatie terecht kunnen bij hun **Erkende Onderneming** of bij de **klantendienst** op het nummer 02 401 31 30.
- Binnenkort zal er ook een **video** beschikbaar zijn, die u kan tonen aan uw klanten. Hierin wordt alles rond de alternatieve oplossing en het antwoordformulier ook duidelijk uitgelegd en geïllustreerd.

Met vriendelijke groeten,

**Het Dienstencheques-team**