

**Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**

**Evaluatie Proeftuin Kinderopvangzoeker**

Dr. Eva Vande Gaer  
Dr. Sofie Kuppens



Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Kapucijnenvoer 39 – B-3000 Leuven  
Tel 0032 16 37 34 32 - Fax 0032 16 33 69 22  
E-mail: [swvg@med.kuleuven.be](mailto:swvg@med.kuleuven.be)  
Website: <http://www.steunpuntwvg.be>

Publicatie nr. 2014/05  
SWVG-Rapport 20  
Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Titel rapport: Evaluatie Proeftuin Kinderopvangzoeker

Promotor: Dr. Sofie Kuppens  
Onderzoekers: Dr. Eva Vande Gaer

Administratieve ondersteuning: Lut Van Hoof, Manuela Schröder

Dit rapport kwam tot stand met de steun van de Vlaamse Overheid, programma 'Steunpunten voor Beleidsrelevant Onderzoek'. In deze tekst komen onderzoeksresultaten van de auteur(s) naar voor en niet die van de Vlaamse Overheid. Het Vlaams Gewest kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de meegedeelde gegevens.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder uitdrukkelijk te verwijzen naar de bron.

No material may be made public without an explicit reference to the source.



## **Promotoren en Partners van het Steunpunt**

### **KU Leuven**

Prof. dr. Chantal Van Audenhove (Promotor-Coördinator), Lucas en ACHG  
Prof. dr. Johan Put, Instituut voor Sociaal recht  
Prof. dr. Karel Hoppenbrouwers, Dienst Jeugdgezondheidszorg  
Prof. dr. Koen Hermans, LUCAS, Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy  
Prof. dr. Jozef Pacolet HIVA onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving

### **UGent**

Prof. dr. Lea Maes, Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde  
Prof. dr. Lieven Annemans, Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde  
Prof. dr. Jan De Maeseneer, Vakgroep Huisartsgeneeskunde en Eerstelijnsgezondheidszorg  
Prof. dr. Ilse De Bourdeaudhuij, Vakgroep Bewegings- en Sportwetenschappen

### **VUB**

Prof. dr. Johan Vanderfaellie, Vakgroep Klinische en Levenslooppyschologie

### **Thomas More**

Dr. Peter De Graef, Vakgroep Toegepaste Psychologie

## Rapport 20: Evaluatie proeftuin Kinderopvangzoeker

Onderzoeker: Dr. Eva Vande Gaer

Promotor: Dr. Sofie Kuppens

### Samenvatting

Uit onderzoek blijkt dat de zoektocht naar kinderopvang voor heel wat gezinnen moeilijk verloopt. Eén van de doelstellingen van het decreet Kinderopvang van Baby's en Peuters (in werking vanaf 1 april 2014) is gezinnen te ondersteunen in hun zoektocht naar opvang. Daartoe werd door Kind en Gezin de Kinderopvangzoeker ontwikkeld. De Kinderopvangzoeker is een instrument op het webportaal van Kind en Gezin om kinderopvangvragen te registreren, te behandelen en in kaart te brengen.

Omdat de ontwikkeling van de Kinderopvangzoeker complex is en de invoering ervan aanzienlijke gevolgen heeft voor ouders, voorzieningen en overheden (zowel lokale besturen, als Kind en Gezin) werd de werking, impact en gebruiksvriendelijkheid van de Kinderopvangzoeker eerst uitgetest in een proeftuin alvorens uitgerold te worden naar heel Vlaanderen en Brussel. Als aanvulling werd in deze proeftuin een exploratief-beschrijvend onderzoek opgezet naar het gebruik en gebruiksvriendelijkheid van de Kinderopvangzoeker zoals ervaren door de betrokken actoren (ouders, voorzieningen, Lokaal Loket Kinderopvang). Ook de implicaties en gevolgen voor het gedrag/beleid van de betrokkenen werden onderzocht. We presenteren in dit rapport de bevindingen van dit onderzoek en formuleren voorstellen tot bijsturing van de Kinderopvangzoeker.

Hiertoe werden 30 ouders bevroegd, tien vertegenwoordigers uit acht opvangvoorzieningen en drie vertegenwoordigers van de beide Lokale Loketten werkzaam binnen het gebied van de proeftuin tijdens het onderzoek.

Uit de gesprekken met de ouders kwam naar voren dat er verschillende onterechte verwachtingen waren ten aanzien van de Kinderopvangzoeker. Zo verwachtte men onder andere dat dit instrument een oplossing zou bieden voor het tekort aan opvangplaatsen en dat er een overzicht zou gegeven worden van het opvangaanbod, al dan niet gekoppeld aan het aantal vrije plaatsen.

De evaluatie van de Kinderopvangzoeker door de ouders was uiteenlopend, van zeer negatief tot redelijk positief. Als positieve aspecten kwamen vooral tijdsbesparing (bv. omdat men ineens alle voorzieningen bereikt) en flexibiliteit (bv. men kan het van thuis uit na de werkuren doen) naar voren. Het gebruik van e-ID of token woog dan weer eerder zwaar door op de negatieve evaluatie, voornamelijk bij die ouders die er geen ervaring mee hadden. Ook zorgde het tekort aan plaatsen er voor dat de voordelen van de Kinderopvangzoeker minder konden spelen. Zo bereikte men niet altijd alle voorzieningen met de aanvraag aangezien deze voorzieningen de aanvragen, die via de Kinderopvangzoeker binnenkwamen, niet echt nodig hadden om hun opvangplaatsen opgevuld te krijgen. Wanneer de werkdruk toenam, bleef de Kinderopvangzoeker dan ook in sommige gevallen liggen.

Het invoeren van de opvangvraag door de ouders werd bemoeilijkt door hun beperkte kennis aangaande het opvanglandschap in het algemeen en specifiek in de eigen gemeente. Mede hierdoor gaven ouders slechts in beperkte mate voorkeuren op binnen de Kinderopvangzoeker. Verder riep het werken met de Kinderopvangzoeker bij een belangrijk aandeel van de ouders onzekerheid op en dan vooral bij die ouders die meenden dat men geen contact met de voorzieningen mocht opnemen naast de Kinderopvangzoeker. Doordat sommige ouders slechts in zeer beperkte mate een respons kregen van de voorzieningen, bleven zij soms langere tijd in het ongewisse aangaande de termijn waarbinnen men een antwoord op de eigen opvangvraag kon verwachten.

In een deel van de gesprekken met de ouders stonden de thema's van 'correctheid' en 'eerlijkheid' centraal. Het werd tijdens de gesprekken verder duidelijk dat deze thema's ook bij ouders leefden voor de invoering van de Kinderopvangzoeker, maar met de invoering ervan kwamen deze thema's nog scherper op de voorgrond te staan. Zij die meenden dat de Kinderopvangzoeker een gesloten systeem was (d.i. contact met voorzieningen naast de Kinderopvangzoeker is niet toegelaten), voelden zich onheus behandeld wanneer andere ouders de Kinderopvangzoeker bleken te 'omzeilen'. Ouders die wel zelf naast de Kinderopvangzoeker voorzieningen contacteerden, ervoeren de Kinderopvangzoeker dan weer vaak als onnuttig.

Algemeen was er slechts een beperkt draagvlak voor de verplichting om de aanvraag elke drie maanden te verlengen. Verder vonden ouders het onlogisch dat men de initiële aanvraag diende te annuleren, indien men deze vraag wenste aan te passen. Ten slotte bleek een aanzienlijke groep van ouders de gevonden opvang niet te bevestigen, noch de start van deze opvang.

De vertegenwoordigers van de voorzieningen stonden zeer negatief tot eerder positief ten opzichte van de Kinderopvangzoeker. Hierbij dient wel opgemerkt dat door de werkdruk bij de voorzieningen, sommigen van hen slechts in beperkte mate met de Kinderopvangzoeker aan de slag waren gegaan. Over het algemeen waren de meeste voorzieningen op het moment van het interview nog steeds op zoek naar een goede manier om met de Kinderopvangzoeker te werken. Men gaf hierbij aan het gevoel te hebben dat men er nog beter mee zou kunnen werken indien men wat meer tijd voor de Kinderopvangzoeker vrij zou kunnen maken. De meeste vertegenwoordigers gaven ook aan dat de verantwoordelijkheid voor het werken met de Kinderopvangzoeker bij slechts één persoon binnen hun organisatie lag. Dit alles kan voor problemen zorgen met de continuïteit bij het beantwoorden van de vragen uit de Kinderopvangzoeker.

De gesprekken met de vertegenwoordigers van de voorzieningen toonden ook aan dat het principe van anonimiteit dat in de Kinderopvangzoeker is opgenomen, geen stand houdt in de praktijk. Er is al voor de bevestiging van de opvang contact tussen voorzieningen en ouders en ook in het onderling overleg vrijwaren de voorzieningen niet altijd de anonimiteit. Zowel voorzieningen als ouders zijn ook vragende partij naar dit sociaal contact. Bovendien is dergelijk contact vaak nodig omdat voorzieningen niet voldoende informatie hebben om met een opvangvraag aan de slag te gaan. Zo vullen veel ouders het opvangplan niet in.

De vertegenwoordigers rapporteren verder problemen met het integreren van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker in het eigen opvolgings- of wachtlijststelsel. Hierbij had men meer ondersteuning en praktische tips van Kind en Gezin verwacht. Eveneens geven voorzieningen momenteel geen dringende opvangvragen naar kortdurende opvang in en werpt de Kinderopvangzoeker voor niet-Nederlandstaligen een taalbarrière op.

Met het opstarten van de Kinderopvangzoeker in de proeftuin werden ook de Lokale Loketten in de deelnemende gemeentes geïnstalleerd. Uit de gesprekken met de verschillende gebruikers kwam naar voren dat de Kinderopvangzoeker het uitvoeren van de taken die aan het Lokaal Loket werden toegekend momenteel niet voldoende faciliteert. Struikelblok hierbij is onder andere het niet ondubbelzinnig kunnen identificeren van de dringende opvangvragen. Dit als gevolg van het opnemen van pro forma vragen in het systeem; van het niet altijd bevestigen van de ingevulde opvangvragen door de voorzieningen en de ouders; en van het verdwijnen van vragen uit het systeem, bijvoorbeeld omdat de ouder de vraag vergat te bevestigen of omdat de aanvraagdatum verstreken was. Bovenstaande beperkingen leiden er ook toe dat de Lokale Loketten momenteel geen gebruik maken van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker om het beleid te informeren.

De onderzoekers zelf identificeerden bovendien een aantal risico's bij de uitrol naar andere, soms veel grotere, gemeentes en steden. Zo zal er niet in alle gemeentes ruimte zijn om te voorzien in een Lokaal Loket zonder dat daar financiële compensaties tegenover staan. Verder zullen in grote gemeentes het aantal vragen en het aantal dringende vragen sterk oplopen. Het zal dan niet evident zijn voor voorzieningen en Lokale Loketten om te beslissen op welke vragen antwoord gegeven zal worden. Ook zullen de dringende vragen er niet zomaar uitgefilterd kunnen worden door onderling overleg. Verder dringt zich bij een verdere uitbreiding een afstemming aangaande het opnamebeleid van voorzieningen en gemeentes op.

Algemeen besluitend kunnen we stellen dat de implementatie van de Kinderopvangzoeker momenteel bemoeilijkt wordt door een samenspel van factoren, waarbij het instrument maar kan werken naarmate alle betrokkenen er actief mee aan de slag gaan. Voorzieningen en Lokale Loketten moeten er op kunnen vertrouwen dat een vraag in de Kinderopvangzoeker een echte vraag is. Ouders moeten er op kunnen vertrouwen dat hun vraag in de Kinderopvangzoeker gezien en beantwoord wordt. Dit vereist een duidelijk en gedeeld begrip aangaande wie (ouders, voorzieningen, steden en gemeentes, Lokale Loketten en Kind en Gezin) voor welk aspect van het werken met de Kinderopvangzoeker verantwoordelijk is, alsook een engagement om hier naar te handelen. We identificeren hierbij volgende noodzakelijke randvoorwaarden: 1) een brede bekendmaking van het instrument bij de doelgroep; 2) een goed functionerend Lokaal Loket; 3) een engagement van de voorzieningen om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan; 4) een duidelijke en éénduidige communicatie over wat men al dan niet mag verwachten op elk niveau; 5) duidelijkheid over het open of gesloten zijn van het systeem; 6) een afstemming van opnamebeleid binnen en tussen gemeentes 7) een vlotte beschikbaarheid van e-ID's of tokens en handleidingen voor gebruik; 8) de informatie uit de Kinderopvangzoeker moet grotendeels volstaan opdat voorzieningen er mee aan de slag kunnen; 9) beschikbaarheid van tips voor de voorzieningen om de overzichten te integreren met eigen wachtlijsten; 10) facilitaire maatregelen ter ondersteuning van een taakverdeling binnen diensten/ Lokaal Loket; 11) een voorbeeldstrategie voor de voorzieningen om alle ouders in een antwoord te voorzien; 12) een contactpersoon op Vlaams niveau om vragen rond uitrol te beantwoorden en advies te geven; 13) een goede timing van de uitrol; en 14) eigenlijk ook voldoende opvangplaatsen.

Het rapport wordt afgesloten met het formuleren van een reeks concrete maatregelen om bovenstaande randvoorwaarden te bewerkstelligen.



# Inhoudstafel

<b>Inhoudstafel</b>	<b>7</b>
<b>Inleiding</b>	<b>11</b>
<b>Hoofdstuk 1      Situering en beschrijving van de Kinderopvangzoeker</b>	<b>13</b>
1      Het nieuwe decreet en de Lokale Loketten	13
2      De Kinderopvangzoeker: ontstaansgeschiedenis, keuzes en proeftuin	14
2.1      Ontstaansgeschiedenis	14
2.2      Fundamentele keuzes	15
2.3      Proeftuin	17
3      De Kinderopvangzoeker: omschrijving	17
3.1      Procedure voor de ouders	17
3.2      Procedure voor de voorzieningen	20
3.3      Procedure voor het Lokaal Loket	22
<b>Hoofdstuk 2      Beschrijving van het onderzoeksproject</b>	<b>23</b>
1      Onderzoeksvragen	23
2      Verloop van het onderzoek	23
2.1      Opstellen van de interviewleidraden	23
2.2      Selectie en werving van de respondenten	24
3      Enkele karakteristieken van de respondenten	24
4      Gebruik van gegevens afkomstig uit de Kinderopvangzoeker	25
<b>Hoofdstuk 3      Bevindingen en aanbevelingen op basis van gesprekken met de ouders</b>	<b>27</b>
1      Verwachtingen van de ouders en globale evaluatie	27
1.1      Observaties	27
1.2      Implicaties	29
1.3      Aanbevelingen	29
2      Het inloggen bij de Kinderopvangzoeker	29
2.1      Observaties	29
2.2      Implicaties	31
2.3      Aanbevelingen	31
3      Het invoeren van de opvangvraag	32
3.1      Observaties	32
3.2      Implicaties	34
3.3      Aanbevelingen	34

4	Het verdere zoekproces	35
4.1	Observaties	35
4.2	Implicaties	40
4.3	Aanbevelingen	40
5	Bevestigen van opvang en start	42
5.1	Observaties	42
5.2	Implicaties	43
5.3	Aanbevelingen	43
<b>Hoofdstuk 4 Bevindingen en aanbevelingen op basis van gesprekken met voorzieningen</b>		<b>45</b>
1	Verwachtingen van de voorzieningen en globale evaluatie	45
1.1	Observaties	45
1.2	Implicaties	46
1.3	Aanbevelingen	47
2	Struikelblok: gebruik en werkdruk	47
2.1	Observaties	47
2.2	Implicaties	50
2.3	Aanbevelingen	51
3	Struikelblok: anonimiteit en gebrek aan informatie	53
3.1	Observaties	53
3.2	Implicaties	55
3.3	Aanbevelingen	55
4	Struikelblok: doelgroepen	56
4.1	Observaties	56
4.2	Implicaties	57
4.3	Aanbevelingen	57
5	Struikelblok: opvolging	57
5.1	Observaties	57
5.2	Implicaties	59
5.3	Aanbevelingen	60
<b>Hoofdstuk 5 Bevindingen en aanbevelingen op basis van gesprekken met de Lokale Loketten</b>		<b>61</b>
1	Observaties	61
2	Implicaties	63
3	Aanbevelingen	63
<b>Hoofdstuk 6 Risico's bij de uitrol naar andere gemeentes</b>		<b>65</b>



<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>Conclusies en overzicht van aanbevelingen</b>	<b>69</b>
1	Globale conclusies uit de proeftuin	69
2	Conclusies betreffende het gebruik van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker ter ondersteuning van het beleid	71
3	Randvoorwaarden en aanbevelingen	72
3.1	Randvoorwaarden	72
3.2	Overzicht van aanbevelingen	73
<b>Bijlagen</b>		<b>75</b>
<b>Interviewleidraden</b>		<b>77</b>
1	Interviewleidraad voor gesprek met de ouders	77
2	Interviewleidraad voor gesprek met de voorzieningen	81
3	Interviewleidraad voor gesprek met de Lokale Loketten	85

## Lijst Tabellen

Tabel 1	Aanbevelingen bij de verdere uitrol van de Kinderopvangzoeker (KOZ=Kinderopvangzoeker)	74
---------	--	----

## Lijst Figuren

Figuur 1	Keuzemogelijkheid opvangplan binnen de Kinderopvangzoeker	18
Figuur 2	Overzicht van de openstaande aanvragen voor de ouder	19
Figuur 3	Automatisch gegeneerde e-mail naar de ouders om de vraag naar opvang te verlengen	19
Figuur 4	Aanvangsscherm van de Kinderopvangzoeker voor de voorzieningen	20
Figuur 5	Overzichtsscherm van de ondertekende overeenkomsten voor de voorzieningen	20
Figuur 6	Aanvangsscherm van de Kinderopvangzoeker voor het Lokaal Loket	22

## Inleiding

Uit onderzoek blijkt dat de zoektocht naar kinderopvang voor heel wat gezinnen moeilijk verloopt. Eén van de doelstellingen van het decreet Kinderopvang van Baby's en Peuters (in werking vanaf 1 april 2014) is gezinnen te ondersteunen in hun zoektocht naar opvang. Daartoe werd door Kind en Gezin de Kinderopvangzoeker ontwikkeld.

De Kinderopvangzoeker is een instrument op het webportaal van Kind en Gezin om kinderopvangvragen te registreren, te behandelen en in kaart te brengen. Het doelpubliek (de gebruikers) zijn ouders (in spe), medewerkers van opvangvoorzieningen en de Lokale Loketten Kinderopvang. Naast het faciliteren van het zoekproces van ouders behoort ook het bieden van een overzicht aan de lokale en centrale overheid van de omvang van de vraag naar opvang voor baby's en peuters tot het doel van de Kinderopvangzoeker en het ondersteunen van de vraagbehandeling bij voorzieningen.

Omdat de ontwikkeling van de Kinderopvangzoeker complex is en de invoering ervan aanzienlijke gevolgen heeft voor ouders, voorzieningen en overheden (zowel lokale besturen, als Kind en Gezin) werd de werking, impact en gebruiksvriendelijkheid van de Kinderopvangzoeker eerst uitgetest in een proeftuin alvorens uitgerold te worden naar heel Vlaanderen en Brussel. Op basis van een aantal objectieve criteria werd de zorgregio Hasselt als proeftuin aangeduid. In maart 2013 ging Heusden-Zolder als eerste gemeente in de zorgregio met de Kinderopvangzoeker aan de slag. Op 1 oktober 2013 hebben Ham en Tessenderlo zich hier aan toegevoegd.

Als aanvulling werd in deze proeftuin ook een exploratief-beschrijvend onderzoek opgezet naar het gebruik en gebruiksgemak van de Kinderopvangzoeker zoals ervaren door de betrokken actoren (ouders, voorzieningen, Lokaal Loket Kinderopvang). Ook de implicaties en gevolgen voor het gedrag/beleid van de betrokkenen werden onderzocht. Ten slotte werd ook nagegaan wat de invloed was van de manier waarop de verschillende betrokkenen gebruik maken van het systeem op de interpretatie van de gegevens die theoretisch gezien uit het systeem zouden kunnen gehaald worden ter ondersteuning van het beleid. Het onderzoek werd in het kader van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin door het HIVA uitgevoerd, in samenwerking met Kind en Gezin. We presenteren in dit rapport de bevindingen van dit onderzoek en formuleren voorstellen tot bijsturing van de Kinderopvangzoeker en voor flankerende acties die de invoering van de Kinderopvangzoeker in Vlaanderen en Brussel kunnen optimaliseren.



# Hoofdstuk 1

## Situering en beschrijving van de Kinderopvangzoeker

Het voorliggend onderzoeksrapport beschrijft de acceptatie en het gebruik van de Kinderopvangzoeker binnen de proeftuin in de gemeenten Heusden-Zolder, Ham en Tessenderlo alsook de gevolgen hiervan voor het gebruik van de gegevens beschikbaar in de Kinderopvangzoeker ter ondersteuning van het beleid. Het eerste hoofdstuk dient als situering van het onderzoeksproject. In dit hoofdstuk wordt eerst de Kinderopvangzoeker als instrument gesitueerd binnen het nieuwe decreet Kinderopvang. Vervolgens beschrijven we kort de ontstaansgeschiedenis van de Kinderopvangzoeker, om af te sluiten met een omschrijving van het instrument. Dit laatste onderdeel is noodzakelijk als achtergrond bij de beschrijving van de resultaten van het onderzoeksproject.

### 1 Het nieuwe decreet en de Lokale Loketten

Het nieuwe decreet Kinderopvang (20 april 2012) voorziet in een aantal belangrijke veranderingen in het kinderopvanglandschap. Zo wordt voorzien in een uitbreiding van het aantal plaatsen, dienen er meer plaatsen te komen waarvoor een inkomensgerelateerd tarief wordt gehanteerd, wordt het subsidiesysteem veranderd en is het verplicht voor voorzieningen om een vergunning te hebben. De twee belangrijkste veranderingen in het kader van dit onderzoek betreffen echter de oprichting van de Lokale Loketten en het ontwikkelen van een registratiesysteem van de vraag naar kinderopvang voor baby's en peuters.

In dit decreet worden de Lokale Loketten gedefinieerd als: *“een neutraal informatie- en ondersteuningspunt voor gezinnen met een vraag naar kinderopvang, in de vorm van een netwerk van actoren die relevant zijn voor kinderopvang. Het Lokaal Loket kinderopvang krijgt gestalte doordat binnen het Lokaal Overleg Kinderopvang -dit is de gemeentelijke adviesraad inzake kinderopvang- een initiatiefnemer wordt aangewezen of een structuur wordt gecreëerd om het Lokaal Loket kinderopvang te organiseren. Elke lokale actor die relevant is voor kinderopvang, kan de organisatie op zich nemen. Als er geen initiatiefnemer wordt aangewezen of als er geen structuur wordt gecreëerd en een operationeel werkend Lokaal Loket kinderopvang ontbreekt, neemt het lokaal bestuur de organisatie ervan op zich. Het Lokaal Loket kinderopvang kan betrekking hebben op verschillende gemeenten binnen de grenzen van de zorgregio”* (decreet van 20 april 2012).

Volgens het decreet dient het Lokaal Loket de volgende taken op te nemen:

- 1° *de registratie van de vragen naar kinderopvang en van de voorkeur van gezinnen voor kinderopvangplaatsen coördineren, zodat een gezin slechts één vraag hoeft te stellen ...°. Het lokaal loket kinderopvang maakt daarvoor gebruik van het informatie- en registratiesysteem, vermeld in artikel 6, §1, 3°, van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin;*
- 2° *gezinnen binnen een redelijke termijn informeren over beschikbare kinderopvangplaatsen en hen zo nodig in contact brengen met de kinderopvanglocaties, met aandacht voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen;*

*3° samenwerken met alle kinderopvanglocaties binnen het werkingsgebied, met instanties die werken met gezinnen die kinderopvangvragen kunnen hebben, en met andere Lokale Loketten Kinderopvang in functie van de opdrachten, ...;*

*4° het lokaal bestuur of de lokale besturen, de organisatoren van kinderopvang en Kind en Gezin informeren over de vragen naar kinderopvangplaatsen.*

Het is dus in deze eerste doelstelling dat expliciet verwezen wordt naar een informatie- en registratiesysteem, dat nu ontwikkeld is onder de naam van “Kinderopvangzoeker”. In wat volgt gaan we kort in op het ontstaan van dit instrument.

## **2 De Kinderopvangzoeker: ontstaansgeschiedenis, keuzes en proeftuin**

### **2.1 Ontstaansgeschiedenis**

Bij de bespreking van de genese van de Kinderopvangzoeker baseren we ons op verslagen van eerder opgestarte projecten, en op een gesprek met drie personen binnen Kind en Gezin die betrokken waren bij de ontwikkeling en/of de uitrol van de Kinderopvangzoeker, namelijk Gunter Loos, Sigrid Cox en Peter De Greef.

De exacte genese van het idee om één centraal aanmeldingspunt voor ouders te ontwikkelen waar ze hun vraag naar opvang kunnen registreren en om aldus de vraag naar kinderopvang in kaart te brengen is niet exact te bepalen. Verwante ideeën gaan al sinds de jaren '90 mee. In het eindrapport van de Vernieuwingsgroep Kinderopvang van 2003 (Kind en Gezin, 2003) wordt bijvoorbeeld geopperd dat er meer duidelijkheid dient geschept te worden naar ouders toe betreffende de status van hun opvangvraag. Vaak is het voor ouders niet duidelijk of ze op een wachtlijst staan, een reservatie van een plaats hebben onder voorbehoud of ook werkelijk in de opvang terecht zullen kunnen. Verder haalde men binnen deze vernieuwingsgroep eveneens als werkpunt aan dat er niet altijd voldoende informatie voorhanden was voor ouders wat betreft de beschikbare opvangplaatsen en de weg er naar toe. Als oplossing werd toen gesuggereerd om te werken met een centraal punt voor de bekendmaking van vrije opvangplaatsen.

Een volgende aanknopingspunt kan gevonden worden bij de CKO-proefprojecten die opgestart werden in mei 2007 en liepen tot december 2009. Deze proefprojecten betreffende de opstart van Centra voor Kinderopvang (CKO) waren gericht op de ontwikkeling van een toegankelijke kinderopvang (Kind en Gezin, 2010). Binnen een CKO werkt een groep van opvangvoorzieningen lokaal of regionaal samen om hun opvangaanbod af te stemmen op de lokale of regionale behoeften teneinde zo de toegankelijkheid van de kinderopvang voor gezinnen uit alle doelgroepen te bevorderen. Hierbij staan de drie maatschappelijke functies van kinderopvang, op economisch, sociaal en pedagogisch vlak, voorop. Binnen deze CKO's werd gewerkt aan een coördinatiesysteem van opvangvragen, een opvolgsysteem en aan een gecoördineerd opnamebeleid. De evaluaties van deze projecten waren over het algemeen redelijk positief, hoewel de grote tijdsinvestering vaak als minpunt naar voren kwam.

Hoewel het opzet van de vernieuwingsgroep en de CKO-projecten verschilt van deze van de Kinderopvangzoeker, in dat de vernieuwingsgroep pleitte voor een centrale bekendmaking van de vrije plaatsen kinderopvang en dat binnen de CKO-projecten gepleit werd voor een gecoördineerd opnamebeleid, werd er wel steeds vertrokken vanuit dezelfde ambitie namelijk dat ouders meer controle dienen te verkrijgen over hun zoekproces naar opvang. Telkens werd tot de oplossing

gekomen om bepaalde aspecten van het zoekproces te centraliseren. Waar de vernieuwingsgroep nog opteerde voor een centralisatie van de informatie betreffende de vrije plaatsen, opteerden de CKO's en nu ook de Kinderopvangzoeker voor een centralisatie van de vraag, waarbij ouders hun vraag naar opvang maar één keer zouden dienen te stellen.

Begin 2011 werd dan de concrete aanzet gegeven door minister Vandeurzen tot de ontwikkeling van wat uiteindelijk de Kinderopvangzoeker zou worden, maar wat in eerste instantie werd opgestart onder de naam Veriko (Vlaams Elektronisch Registratie- en Informatiesysteem Kinderopvang). In de eerste versies alsook de geconsolideerde versie van het decreet Kinderopvang Baby's en Peuters (Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters) wordt, zoals eerder vermeld, dan ook expliciet verwezen naar dit systeem in hoofdstuk 4 betreffende de Lokale Loketten.

Nog in 2011 werd het eerste prototype van de Kinderopvangzoeker ontwikkeld. De basisdoelstellingen waaraan de Kinderopvangzoeker diende tegemoet te komen werden al vrij snel scherp gesteld, en ondergingen weinig verandering in de loop van het ontwikkelingsproces (persoonlijke communicatie). Deze doelstellingen gaan, als gevolg van een bewuste keuze hiervoor, verder dan louter het in kaart brengen van de vraag, wat aanvankelijk politiek het meest uitdrukkelijk op de agenda stond. Deze basisdoelstellingen bestaan uit:

- Het voor de ouders makkelijker maken om opvang te vinden.
- Het voor de voorzieningen makkelijker zichtbaar maken waar de vragen zich precies bevinden en hoe groot die vraag is.
- Het voor het beleid in kaart brengen van de omvang van de vraag.

## **2.2 Fundamentele keuzes**

Tijdens de ontwikkeling van de Kinderopvangzoeker dienden er zich een aantal fundamentele keuzes aan: 1) er worden geen vrije plaatsen weergegeven; 2) er wordt niet enkel met een vraagregistratie gewerkt, maar ook met een registratie van de overeenkomst en start; 3) er werd gekozen voor een unieke registratie via de e-ID; 4) er werd gekozen voor een anonieme behandeling van de vragen; 5) de afstemming met de belangrijkste bestaande registratie- en opvolgingssystemen moet mogelijk blijven; 6) er werden geen richtlijnen opgenomen betreffende de manier waarop de voorzieningen met de vragen binnen het systeem dienen om te gaan en 7) de regie van de opvangvraag ligt bij de ouders. In wat volgt lichten we kort even elk van deze fundamentele keuzes toe.

Bij de ontwikkeling van de Kinderopvangzoeker werd er voor geopteerd om niet het aantal vrije plaatsen weer te geven binnen het systeem omwille van verscheidene redenen. Ten eerste is het moeilijk dergelijk bestand actueel te houden. Ten tweede is de definitie van een vrije plaats ook diffuus. Het is niet omdat er een plaats vrij is, dat deze ook voor alle ouders toegankelijk is. Zo kunnen bepaalde groepen van ouders voorrang hebben omwille van het gevoerde voorrangbeleid (zie onder andere de mededeling van 12 februari 2009 van wijzigingen in het besluit van de Vlaamse Regering van 23 februari 2001 houdende de voorwaarden inzake erkenning en subsidiëring van kinderdagverblijven en diensten voor onthaalouders). Verder is een plaats niet altijd voltijds beschikbaar, maar soms maar enkel op bepaalde dagen of bepaalde tijdstippen, en soms zelfs wisselend van week tot week. Bovendien is een plaats niet altijd voor langere duur beschikbaar. Ten slotte vreesde Kind en Gezin een stormloop op deze vrije plaatsen, die moeilijk gestuurd zou kunnen worden. Dit zou dan bij ouders de verwachting kunnen opwekken dat wie eerst komt,

noodzakelijkerwijs de vrije plaats krijgt toegewezen, terwijl dit niet altijd het geval is, opnieuw omwille van het voorrangbeleid.

De Kinderopvangzoeker omvat drie stappen die door de ouder doorlopen dienen te worden op verschillende momenten in hun zoekproces, namelijk het aanvragen van opvang, het bevestigen van de gevonden opvang en het bevestigen van de start van de opvang. Op deze manier kan het hele vraagbehandelingsproces meegenomen worden, naast enkel de vraagregistratie, en krijgt men tevens zicht op het feit of de gevonden opvang ook werkelijk opgestart wordt. Door de start van de opvang te laten bevestigen, kan men het zoekproces koppelen aan de identificatiegegevens van het kind, die nog niet altijd beschikbaar zijn bij het begin van de zoektocht. Ten slotte denkt men naar de toekomst toe ook aan een koppeling van de Kinderopvangzoeker aan het facturatieproces, waarbij men ook informatie nodig heeft over de eigenlijke opstart van de opvang. De eventuele toevoeging van deze laatste koppeling zou dan kunnen leiden tot één geïntegreerde keten van elektronische, administratieve dienstverlening, zowel naar de ouders (bijvoorbeeld rond het inkomenstarief) als naar de voorzieningen (bijvoorbeeld wat betreft subsidiëring) toe.

De individuele gebruiker van de Kinderopvangzoeker is uniek, in dat men dient aan te melden met het e-ID of token, en als dusdanig kan elke persoon maar één keer in het systeem opgenomen worden. Dit verhindert bijvoorbeeld dat ouders meerdere keren een vraag kunnen indienen voor hetzelfde kindje. Bovendien wordt op deze wijze bijvoorbeeld de bovengenoemde koppeling aan het facturatieproces mogelijk gemaakt. Echter, toch behouden de ouders hun anonimiteit in dat voorzieningen slechts de identificatiegegevens (naam en voornaam) van de ouders te zien krijgen op het moment dat de opvang door beide partijen bevestigd is. Op deze manier worden ouders die hun zwangerschap nog niet direct bekend willen maken beschermd. Verder wordt op deze manier een gelijke behandeling van alle opvangvragen betracht. Wel kunnen ouders aangeven dat hun telefoonnummer mag doorgegeven worden naar de voorzieningen. Ook kunnen voorzieningen een e-mail sturen naar de ouders via het systeem. Wanneer een ouder dan antwoordt op deze e-mail wordt zijn of haar e-mailadres wel zichtbaar voor de voorzieningen.

Verder is men bij de uitbouw van de Kinderopvangzoeker steeds van het principe geweest dat er een afstemming diende te komen met de registratie- en opvolgsystemen die voorheen op het veld gehanteerd werden, toch met die systemen die gehanteerd worden door de grote organisatoren. Op het moment van het onderzoek werd enkel voorzien in de export van de verschillende aanwezige overzichten in de Kinderopvangzoeker naar Excel, maar de koppeling met de andere reeds bestaande registratie- en opvolgsystemen moet nog worden voorzien. Aangezien dit nog niet geïmplementeerd was op het moment dat de proeftuin van start ging, viel de evaluatie van deze afstemming logischerwijs buiten het bereik van de proeftuin, en dus ook van dit onderzoeksproject.

Verder werd er in het kader van de uitrol van de Kinderopvangzoeker in Vlaanderen duidelijk voor gekozen om geen richtlijnen op te nemen aangaande hoe de voorzieningen met aanvragen dienen om te gaan: welke stappen ze dienen te nemen indien ze als voorkeurvoorziening gekozen worden, of ze alle opvangvragen dienen te beantwoorden, in welke mate de voorzieningen onderling dienen af te stemmen over de verschillende vragen die binnenkomen, enz. Elke individuele voorziening blijft persoonlijk verantwoordelijk voor zijn eigen opnamebeleid.

Ten slotte, het doel van de Kinderopvangzoeker was van expliciet de regie van het zoekproces bij de ouder te leggen. Zij stellen via de Kinderopvangzoeker hun vraag aan de voorzieningen, zonder dat ze elk van deze voorzieningen apart dienen te contacteren. Nadat de voorzieningen al dan niet hun



aanbod aan hen kenbaar gemaakt hebben, kunnen de ouders beslissen bij welke voorzieningen men langs wenst te gaan en vervolgens bij welke voorzieningen men zijn kindje wenst in te schrijven.

### **2.3 Proeftuin**

Omdat de ontwikkeling van de Kinderopvangzoeker complex was en nog steeds is, en de invoering ervan aanzienlijke gevolgen heeft voor ouders, voorzieningen en overheden (zowel lokale besturen, als Kind en Gezin) werd de werking, impact en gebruiksvriendelijkheid van de Kinderopvangzoeker eerst uitgetest in een proeftuin. In maart 2013 ging deze proeftuin van start in de gemeente Heusden-Zolder. In oktober 2013 volgden dan de gemeentes Ham en Tessenderlo. Het is ook in deze drie gemeentes dat het voorliggend onderzoek plaatsvond. De resultaten van het huidig onderzoek kunnen dan ook als input gehanteerd worden om de uitrol naar de rest van Vlaanderen en Brussel te ondersteunen en eventueel bij te sturen.

## **3 De Kinderopvangzoeker: omschrijving**

Vooraleer het onderzoek naar de Kinderopvangzoeker kan toegelicht worden, geven we hier een korte omschrijving van het instrument.

### **3.1 Procedure voor de ouders**

Voor de ouders bestaat de Kinderopvangzoeker uit vier stappen namelijk de registratie van de vraag, het invoeren van de aanvraag, het bevestigen van de opvang en het bevestigen van de start van de opvang. In wat volgt gaan we op elk van deze vier stappen kort in.

Alvorens een ouder zich kan registreren in de Kinderopvangzoeker dient men te beschikken over een elektronische identiteitskaart en e-ID lezer. Men kan ook werken met een token in plaats van met een e-ID lezer, maar om deze token aan te vragen heeft men sinds het begin van 2014 echter ook een e-ID lezer nodig. Voorheen kon de informatie op de identiteitskaart, aangevuld met het nummer van de SIS-kaart, volstaan om dergelijk token aan te vragen, en moest men dus geen e-ID lezer zien te verkrijgen.

Met deze informatie (token of e-ID lezer en identiteitskaart) kan men dan inloggen op de “mijn kind en gezin” applicatie ([www.mijn.kindengezin.be](http://www.mijn.kindengezin.be)). Men wordt hierbij doorverwezen naar de eGov-website, waarbij men kan inloggen aan de hand van de pincode van de eigen identiteitskaart. Vervolgens dient men éénmalig een aantal gegevens in te vullen (naam, contactgegevens, rijksregisternummer,...) waarna een e-mail met een link wordt gestuurd naar het opgegeven e-mailadres (men dient dus over een e-mailadres te beschikken). Door op deze link te klikken is de ouder in kwestie dan definitief geregistreerd, en kan men inloggen in de Kinderopvangzoeker (weer aan de hand van token of e-ID lezer en identiteitskaart).

Bij het invoeren van de vraag geeft men eerst een aantal gegevens door, waarvan enkel de verwachte startdatum verplicht is. Daarna kiest men de gemeente of gemeentes waar men opvang wenst en geeft men aan of men groeps- of gezinsopvang zoekt en of men een inkomensgerelateerde bijdrage wil betalen of niet. Bij beide keuzes is de optie “maakt niet uit” voorzien. Verder kan men het opvangplan doorgeven aan de hand van volgend raster:

### Op welke momenten zoek je opvang \*


Ik kan dit nu invullen.

	Ma	Di	Woe	Do	Vrij	Za	Zon
Vroeg (voor 7 uur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voormiddag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namiddag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laat (na 18 uur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figuur 1 Keuzemogelijkheid opvangplan binnen de Kinderopvangzoeker

Men kan echter ook de mogelijkheid aanduiden om dit rechtstreeks met de opvang te bespreken (bijvoorbeeld bij een wisselend werkschema) en dus het opvangplan niet door te geven. Ten slotte kan men, indien gewenst, drie voorkeurvoorzieningen aanduiden, en is er een vrij veld zodat om het even welke bijkomende informatie schriftelijk kan meegegeven worden. De registratie wordt dan afgesloten met de vraag naar toestemming om het telefoonnummer van de betrokken ouders zichtbaar te maken voor de voorzieningen. Ouders kunnen deze toestemming echter ook niet geven, en dan kunnen voorzieningen hen enkel contacteren via een e-mailsysteem ingebouwd in de Kinderopvangzoeker. Hierbij krijgen voorzieningen pas het e-mailadres van de ouder te zien wanneer deze antwoordt op de door hen via het systeem gezonden e-mail.



Nadat de aanvraag werd ingevoerd, wordt een overzicht van de aanvraag gegenereerd. Dit overzicht wordt dan ook doorgestuurd naar het e-mailadres van de ouder, samen met een bevestiging dat de vraag naar kinderopvang geregistreerd werd. Zowel bij het overzicht van de vraag in de Kinderopvangzoeker zelf als bij het overzicht dat naar het e-mailadres van de ouder gestuurd wordt, wordt een uitleg voorzien over het verdere verloop van de procedure via de Kinderopvangzoeker. De uitleg bij beiden is zeer gelijkaardig maar niet identiek. Een klein maar belangrijk verschil betreft de volgende tip: "Contacteer ook zelf organisatoren van opvang. Begin zo vroeg mogelijk aan de zoektocht, om tijdig een plaats te vinden". Deze tip staat wel opgenomen bij het afsluitend overzichtsscherm in de Kinderopvangzoeker, maar niet in de e-mail die naar de ouders gestuurd wordt. We zullen later zien dat de gevolgen van het al dan niet op de hoogte zijn van deze tip best belangrijk zijn.

Wanneer de registratie achter de rug is, dienen er door de ouders niet direct stappen genomen te worden binnen de Kinderopvangzoeker. De bedoeling is dat nu de voorzieningen de ouders (kunnen) contacteren om eventueel tot een overeenkomst te komen. Pas wanneer deze overeenkomst er is dient men terug te keren naar Kinderopvangzoeker (op het verlengen na, zie verder), om de overeenkomst ook daar te bevestigen. Hiertoe dient men terug in te loggen in de "mijn kind en gezin" applicatie met het e-ID of token. Vervolgens dient men door te klikken naar het overzicht van de openstaande vragen, alwaar men op het  icoontje moet drukken om de overeenkomst voor opvang te bevestigen en aldus officieel te aanvaarden (zie Figuur 2).




## Overzicht van je aanvragen

Nieuwe vraag >

**Legende**


 = annuleer aanvraag     
  = verleng aanvraag     
  = bevestig overeenkomst  
 = start opvang

2 items gevonden, tonen van alle items.

Nummer aanvraag	Voornaam kind	Geboortedatum	Startdatum opvang	Aanvraagdatum	Status	Opvanglocatie	Acties
<a href="#">KKL102820</a>	testje_koz	20/02/2014	20/05/2014	25/11/2013	Ondertekende overeenkomst door de opvang bevestigd	onbekend	 
<a href="#">H82102340</a>	Testje	onbekend	10/12/2013	04/07/2013	Ondertekende overeenkomst door beide partijen bevestigd	<a href="#">Zandmannetje</a>	

< Terug

Figuur 2 Overzicht van de openstaande aanvragen voor de ouder

Hierbij kan men als ouder de eventuele gewenste datum van de start van de opvang indien nodig nog aanpassen. De procedure voor het bevestigen van de eigenlijke start van de opvang (in de week voor de vooropgestelde datum van opvang) is zeer gelijkaardig. In datzelfde scherm van de overzichten kan men ook de vraag naar opvang annuleren door op het  icoontje te drukken. Men dient dan aan te geven waarom men dit doet.

Het systeem verzendt ook automatisch e-mails. De belangrijkste zijn deze die om de drie maanden verzonden worden, waarin de ouders gevraagd worden de vraag naar opvang opnieuw te bevestigen (zie Figuur 3). Wanneer de ouders de aanvraag niet binnen de twee weken bevestigen, verdwijnt de aanvraag uit de Kinderopvangzoeker. Deze is dan niet meer raadpleegbaar door de voorzieningen, op geen enkele manier.

Beste

Je aanvraag ZWY104560 van 06/05/2014 is bijna verlopen.

- Zoek je nog steeds opvang, verleng dit dan binnen de 2 weken in de Kinderopvangzoeker.
  - **Opgelet!** Als je dat niet doet, dan verdwijnt je aanvraag uit de Kinderopvangzoeker.
- Heb je intussen een schriftelijke overeenkomst met de opvang ondertekend, dan zal de opvang dit in de Kinderopvangzoeker bevestigen. Je krijgt dan een e-mail met de vraag om dit ook te doen.
- Zoek je geen opvang meer, dan kan je je aanvraag ook zelf annuleren in de Kinderopvangzoeker.

Vriendelijke groeten,  
De Kinderopvangzoeker

Figuur 3 Automatisch gegenereerde e-mail naar de ouders om de vraag naar opvang te verlengen

### 3.2 Procedure voor de voorzieningen

De registratieprocedure voor de voorzieningen is dezelfde als deze voor de ouders. Ook zij dienen met e-ID of token aan de slag te gaan. Wanneer de eerste registratie achter de rug is, komen de voorzieningen bij het volgend overzicht uit:

Je bent hier: [Mijn Kind en Gezin](#) » Kinderopvangzoeker

## Kinderopvangzoeker

Openstaande aanvragen
➤

Ondertekende overeenkomsten die nog door de ouder moeten worden bevestigd
➤

Ondertekende overeenkomsten die door de ouder zijn bevestigd en waarvan de opvang al dan niet is gestart
➤

[Gebruiksovereenkomst](#) | [Toegankelijkheidsverklaring](#)



Figuur 4 Aanvangsscherm van de Kinderopvangzoeker voor de voorzieningen

Aan de hand van de drie balken kunnen de voorzieningen naar drie overzichtsschermen browsen: 1) een overzicht van de openstaande aanvragen binnen de eigen gemeente, 2) een overzicht van de ondertekende overeenkomsten door de eigen voorziening die nog door de ouder bevestigd dienen te worden en 3) een overzicht van overeenkomsten met de eigen voorziening die door de ouder bevestigd zijn. Elk van deze overzichten zien er min of meer hetzelfde uit:

### Ondertekende overeenkomsten die nog door de ouder moeten worden bevestigd 't Zandmannetje

#### Zoek aanvraag

Nummer aanvraag     Geboortedatum   
 Startdatum van de opvang     lkg     Opvangvorm      Met gerelateerde vragen    Zoeken

#### Legende

- ✉ = Bericht naar aanvrager
- ★ = u bent voorkeursvoorziening
- 🏠 = is gerelateerd met andere vragen
- ikg = inkomensgerelateerd tarief
- gv = gerelateerde vragen
- vk = voorkeur

#### Resultaten

vk	gv	Nummer aanvraag	Geboortedatum	Startdatum opvang	Aanvraagdatum	Einddatum opvang	Opvangvorm	lkg	Contacteer	Datum bevestigd
Geen resultaat gevonden.										

← Terug

Exporteer als Excel-bestand

Figuur 5 Overzichtsscherm van de ondertekende overeenkomsten voor de voorzieningen

De voorzieningen kunnen aan de hand van bepaalde categorieën een aanvraag zoeken, alsook de aanvragen sorteren. Let wel, niet alle informatie omtrent de opvangvraag is in dit overzicht opgenomen, zo ontbreekt de informatie over het opvangplan. Deze informatie kan men wel bekomen door de individuele opvangvragen in het overzicht aan te klikken (detailinformatie m.b.t. de vraag verschijnt dan). Verder wordt voorzien in een export naar een Excel-bestand. Merk op dat er geen overzichten zijn waarbij de vervallen aanvragen (wanneer de gewenste startdatum gepasseerd is); de niet-verlengde aanvragen (wanneer de ouder niet op tijd de aanvraag verlengde), de door een andere voorziening ingevulde vragen (waarbij de vraag door een andere opvang is bevestigd) of de geannuleerde aanvragen (die de ouder zelf annuleerde) door de voorziening kunnen geraadpleegd worden.

Ten slotte zijn in de eerste twee overzichten de aanvragen anoniem opgenomen. Pas wanneer de aanvraag door de beide partijen bevestigd is, wordt de naam van de ouders weergegeven. Voorzieningen kunnen in de praktijk echter wel al eerder de identiteit van een ouder te weten komen, bijvoorbeeld wanneer een ouder op een e-mail antwoordt.

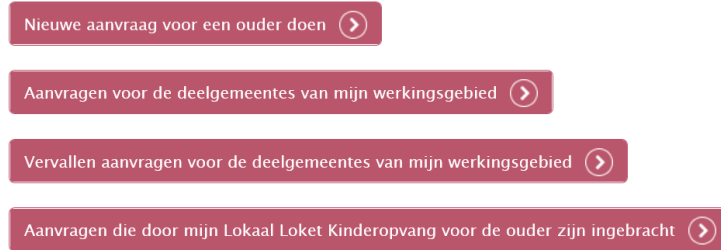
Ook de voorzieningen ontvangen automatisch gegenereerde e-mails vanuit het systeem, bijvoorbeeld wanneer hun opvang de voorkeur heeft van een bepaalde ouder, of wanneer (de start van) de opvang nog door hen of door de ouder bevestigd dient te worden of wanneer deze bevestiging door één van beide partijen gebeurd is. Ook ontvangt men een kopie van elke e-mail die door de voorziening vanuit de Kinderopvangzoeker naar een ouder gestuurd werd.

### 3.3 Procedure voor het Lokaal Loket

Ook het Lokaal Loket doorloopt de registratieprocedure zoals reeds eerder uit de doeken werd gedaan. Vervolgens kan dit Lokaal Loket vier verschillende schermen raadplegen:

Je bent hier: [Mijn Kind en Gezin](#) » Kinderopvangzoeker

#### Kinderopvangzoeker



Gebruiksvereinkomst | Toegankelijkheidsverklaring



Figuur 6 Aanvangsscherm van de Kinderopvangzoeker voor het Lokaal Loket

Aan de hand van de eerste optie kan het Lokaal Loket een aanvraag doen voor een ouder die hiertoe zelf niet in de mogelijkheid is, bijvoorbeeld omdat hij of zij het Nederlands onvoldoende machtig is of over onvoldoende computervaardigheden beschikt. De tweede optie leidt naar een overzichtsscherm van alle openstaande aanvragen binnen het werkingsgebied van het Lokale Loket. Het werkingsgebied van een Lokaal Loket kan meerdere gemeentes beslagen. De derde lijn in het scherm geeft het Lokaal Loket zicht op die vragen die vervallen zijn omdat de gewenste startdatum van de opvang gepasseerd is. Het Lokaal Loket heeft echter geen zicht op de aanvragen die uit het systeem verdwenen zijn omdat een voorziening en de ouder de vraag naar opvang bevestigd hebben, omdat de ouder vergeten is de aanvraag te verlengen of omdat de ouder de vraag naar opvang geannuleerd heeft. Door de laatste optie in dit scherm, krijgt het Lokaal Loket een overzicht van die vragen die door hen werden ingevoerd. Ook het Lokaal Loket kan elk van de overzichten die achter deze knoppen zitten afzonderlijk exporteren naar een Excel-bestand.

## Hoofdstuk 2

### Beschrijving van het onderzoeksproject

Dit hoofdstuk beschrijft het exploratief onderzoek. Eerst komen de onderzoeksvragen aan bod, vervolgens het verloop van het onderzoek, de wijze van contactname en selectie van de ouders, de voorzieningen en de Lokale Loketten, en de opstelling van de interviewleidraden. Ten slotte worden enkele karakteristieken van de respondenten besproken.

#### 1 Onderzoeksvragen

Het voorliggend onderzoeksproject wenst een antwoord te geven op onderstaande drie onderzoeksvragen:

1. Beschrijven hoe de Kinderopvangzoeker gebruikt en ervaren wordt in de praktijk door de betrokken actoren (ouders, voorzieningen, Lokaal Loket Kinderopvang) en wat de implicaties en gevolgen zijn voor/van het gedrag/beleid van de betrokkenen.
2. Nagaan welke beleidsrelevante gegevens het systeem kan opleveren over de vraag naar opvang en over het zoekproces van ouders.
3. Voorstellen formuleren tot bijsturing van de Kinderopvangzoeker en tot flankerende acties die de invoering en het gebruik van de Kinderopvangzoeker in heel Vlaanderen en Brussel kunnen optimaliseren.

#### 2 Verloop van het onderzoek

##### 2.1 Opstellen van de interviewleidraden

De interviewleidraden werden opgesteld door de onderzoekers vertrekkende van de onderzoeksvragen en in overleg met de stuurgroep waarin zowel de onderzoekers, een vertegenwoordiger van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin als medewerkers van Kind en Gezin zetelden. Deze laatsten waren nauw betrokken bij het ontwikkelen van de Kinderopvangzoeker als instrument zowel als bij de uitrol van het instrument in de proeftuingemeentes. Er werd gewerkt met semi-gestructureerde interviewleidraden waarbij de onderwerpen vastlagen en er indicatieve open vragen en prompts voorzien werden die eventueel gehanteerd konden worden om een bepaald onderwerp te verdiepen. Deze interviewleidraden kunnen in bijlage aangetroffen worden (Bijlage 1). Aan de hand van prints van de verschillende schermen binnen de Kinderopvangzoeker en van de verschillende e-mails die men vanuit het systeem kon ontvangen, werd tijdens het interview elke fase van het werken met de Kinderopvangzoeker doorlopen, zowel met de ouders als met de voorzieningen en de Lokale Loketten.

De interviewleiddraad van de ouders werd eerst uitgetest bij vier ouderparen. Hierna werden een aantal kleinere aanpassingen doorgevoerd en werd er beslist om bijkomend een aantal demografische gegevens te bevragen. Na elk interview, zowel met de ouders als met de voorzieningen en de Lokale Loketten, werd steeds de mogelijkheid geboden om aanvullende opmerkingen aan bod te brengen die

niet in het gesprek ter sprake waren gekomen. Alle respondenten (pilot- en eigenlijke interviews) gaven aan dat de gehanteerde leidraden hun in staat hadden gesteld die aspecten van het werken met de Kinderopvangzoeker die men belangrijk achtte en alle bemerkingen die men wou aanhalen aan bod te brengen.

## **2.2 Selectie en werving van de respondenten**

Teneinde ouders te werven om deel te nemen aan het onderzoek werden twee verschillende strategieën gehanteerd. Ten eerste werden in de week van 6 november 2013 die ouders gecontacteerd die in de proeftuin hun opvangvraag hadden ingegeven tussen begin maart 2013 en begin november 2013 via een e-mail (zie Bijlage 2) van Kind en Gezin met de vraag deel te nemen aan het onderzoek. Deze procedure werd nog eens herhaald in de week van 15 januari 2014 om die ouders te bereiken die er sinds begin november 2013 in de Kinderopvangzoeker waren bijgekomen. Van de 430 ouders die op deze manier werden aangeschreven reageerden 194 ouders (45.1%) waarvan 63 bevestigend (32.5% van respondenten, 14.7% van aangeschreven personen). Uit deze 63 gezinnen werden 36 gezinnen geselecteerd met een voldoende lange doorlooptijd in het systeem (langer dan een week) en wiens vraag al langer dan een maand in het systeem stond. Op die manier werd getracht om de ouders te contacteren die voldoende ervaring met de Kinderopvangzoeker hadden om er een gesprek over te kunnen voeren. Al deze gezinnen werden gecontacteerd, maar uiteindelijk weigerden vier gezinnen alsnog om deel te nemen en drie gezinnen bleven onbereikbaar. Bij 29 gezinnen werd dus via deze weg een interview vastgelegd.

Een tweede wervingsstrategie bestond er uit om aan de voorzieningen en beide Lokale Loketten wervingsbrieven te bezorgen die dan aan de gekende gebruikers van de Kinderopvangzoeker konden meegegeven worden. Via deze weg reageerden slechts twee ouders, waarvan er maar uiteindelijk één ouder bereid was van ook echt aan een interview deel te nemen. Zo kwamen we uit bij in totaal 30 geïnterviewde ouders/ouderparen.

Om de deelname van de voorzieningen te verzekeren stuurden we een e-mail (zie Bijlage 3) naar de verantwoordelijke met de vraag of we een gesprek konden hebben met de persoon of de personen die het meest met de Kinderopvangzoeker werkte/ werkten. Indien nodig werden herinneringen gestuurd en/of werd er telefonisch contact opgenomen. Eén voorziening startte pas op in de loop van het onderzoek en werd niet gecontacteerd. Eén voorziening wenste expliciet niet deel te nemen aan het onderzoek, een andere voorziening kon niet bereikt worden.

## **3 Enkele karakteristieken van de respondenten**

In de gesprekken met de ouders werd onder meer gepolst naar de gezinssituatie, de computerervaring van de gesprekspartner, het opleidingsniveau van de moeder en de vader en de thuistaal van het kindje. Bij vier ouders werd deze achtergrondinformatie niet bevraagd, aangezien de betreffende vragen pas in de interviewleidraad werden ingevoerd na deze vier gesprekken.

Van de 26 moeders waarover we informatie hebben, gaven er 17 aan een hogeschool of bachelor diploma te hebben en twee moeders hadden een universitair/master diploma. Vijf moeders hadden een diploma van hoger secundair onderwijs en twee moeders hadden een diploma van het lager secundair of hadden hun studies hoger secundair niet afgemaakt. De groep van hooggeschoolde moeders is dus oververtegenwoordigd in onze interviews (73.1% in deze steekproef versus 53.6% in de



Vlaamse populatie en 49.7% in de provincie Limburg; Vande Gaer, Gijssels, & Hedebouw, 2013 en Mirage-bestand Kind en Gezin voor kinderen geboren tussen 01/02/2010 en 01/11/2012). Bij de bevraagde vaders hadden er 12 een hogeschool diploma en 5 een universitair diploma. Ook hier is de groep hooggeschoolden dus prominent aanwezig (65.4%). Eén moeder was alleenstaande, maar gaf ook de opleiding van de vader op. De overige gesproken respondenten gaven aan dat het kindje bij zijn moeder en vader woonde/ zou wonen.

Bij 21 ouders/ouderparen werd er thuis Nederlands gesproken met het kindje (80.8%), drie respondenten gaven aan dat er zowel Nederlands als Turks gesproken werd (11.5%) en bij twee gezinnen werd enkel in het Turks gesproken met het kindje (7.7%). In de gehele Limburgse populatie van jonge gezinnen met een baby of peuter in huis (tussen 3 maanden en 3 jaar) wordt ongeveer evenveel Nederlands gesproken (80.2%). Wel maken Turkssprekenden een kleiner onderdeel van de gehele populatie uit (8.4%) ten voordele van andere talen. Deze anderstaligen ontbreken in onze responsgroep. Slechts één ouderpaar gaf aan weinig of geen ervaring te hebben met computers.

De gemiddelde leeftijd van de moeders lag op 28.5 jaar oud, waarbij de jongste moeder 22 jaar oud was en de oudste moeder 37 jaar. In de gehele Limburgse populatie van moeders met een baby of peuter in huis ligt de gemiddelde leeftijd op 29.4 jaar (Mirage-bestand Kind en Gezin voor kinderen geboren tussen 01/02/2010 en 01/11/2012). We spraken slechts twee vaders alleen. Bij elk van de overige gesprekken was de moeder ook aanwezig bij het gesprek, of vond het gesprek enkel met de moeder plaats.

In de voorzieningen was de zelfstandige sector slechts beperkt vertegenwoordigd. Uiteindelijk nam slechts één werknemer van een zelfstandige voorziening deel aan het onderzoek, de overige deelnemende voorzieningen waren erkend door Kind en Gezin. Dit is een belangrijke beperking van het voorliggend onderzoek, en dient in het achterhoofd gehouden te worden bij de interpretatie van de resultaten. In totaal spraken we tien vertegenwoordigers uit acht verschillende voorzieningen. Eén van deze vertegenwoordigers nam tevens taken op als Lokaal Loket. Verder spraken we nog twee andere personen werkzaam binnen het kader van het Lokaal Loket. Beide Lokale Loketten werden dus bevraagd.

#### **4 Gebruik van gegevens afkomstig uit de Kinderopvangzoeker**

Om het mogelijke gebruik van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker ter ondersteuning van het beleid na te gaan, werden een aantal van deze gegevens voor de proeftuin opgevraagd (bijvoorbeeld aantal openstaande aanvragen, aantal bevestigde aanvragen, aantal geannuleerde aanvragen, aantal verwijderde aanvragen, gemiddelde tijd tussen aanvraag en bevestiging...). Deze aantallen en statistieken zullen in dit rapport aangehaald worden om sommige conclusies gebaseerd op de kwalitatieve informatie bekomen uit de gesprekken te ondersteunen. In totaal waren er op het moment dat wij onze vraag naar informatie deden 789 aanvragen in de Kinderopvangzoeker ingegeven binnen de proeftuin van Ham, Tessenderlo en Heusden-Zolder.

Bij deze bron van informatie dienen we echter wel een kanttekening aan te brengen. Op basis van bepaalde indicatoren kan er vermoed worden dat er redelijk wat opvangvragen slechts “pro forma” werden ingegeven, terwijl de betrokken ouders eigenlijk al een opvang gevonden hadden. Zo bedraagt het gemiddeld aantal dagen tussen het ingeven van de aanvraag en het bevestigen door de voorziening van de opvang slechts 21.7. Verder, 25.7% van de aanvragen werden in minder dan twee

weken bevestigd. Het kan verder zijn dat die ouders die hun vraag slechts “pro forma” invulden, niet echt veel moeite hebben gedaan om hun vraag gedetailleerd in te geven, aangezien het toch niet echt de bedoeling was dat de voorzieningen er mee aan de slag gingen.

## Hoofdstuk 3

### Bevindingen en aanbevelingen op basis van gesprekken met de ouders

In wat volgt worden de resultaten van de gesprekken met de ouders aan bod gebracht betreffende de verschillende fases van de Kinderopvangzoeker. Hierbij wordt de volgende indeling gehanteerd: 1) verwachtingen en globale evaluatie; 2) inloggen in de Kinderopvangzoeker; 3) invoeren van de opvangvraag; 4) het verdere zoekproces; en 5) bevestigen van de opvang en de start. Hierbij worden steeds eerst de observaties die uit de gesprekken naar voren kwamen besproken, waarna deze gekoppeld worden aan mogelijke implicaties en vervolgens aan eventuele aanbevelingen.

#### 1 Verwachtingen van de ouders en globale evaluatie

##### 1.1 Observaties

Wanneer de ouders gepolst werden naar hun **verwachtingen**, kwamen er drie groepen van verwachtingen sterk naar voren. Ten eerste gaf men vaak aan eigenlijk niet te weten wat men kon verwachten aangezien men, naar eigen zeggen, op voorhand slechts weinig informatie had gekregen betreffende de Kinderopvangzoeker. Nu, de meeste respondenten (18 van de 30) gaven aan dat ze in contact kwamen met de Kinderopvangzoeker via de voorziening. Vaak kregen ze hier tevens een binnen het kader van de proeftuin ontworpen foldertje mee. In deze folders is toch enige uitleg opgenomen, al staan in de folder van Heusden-Zolder de laatste twee stappen niet uitgelegd.

Een volgende verwachting die door een belangrijk deel van de bevroegden werd geuit was de aanwezigheid in de Kinderopvangzoeker van een lijst met voorzieningen waarbij er uitleg staat over deze voorzieningen. Dergelijk lijst kan men wel gedeeltelijk vinden wanneer men een voorkeursvoorziening wil aangeven, maar veel ouders gaven uiteindelijk geen voorkeursvoorziening op. De meeste ouders blijken nog wel, via de website van de gemeente of van Kind en Gezin, de adressen te vinden van de groepsopvang in de gemeente. Echter veel ouders gaven aan sterk vragende partij te zijn naar de adressen van onthaalouders, om te zicht te krijgen op welke onthaalouder in hun buurt woont. Men verwachtte dat de Kinderopvangzoeker hen deze informatie zou bezorgen. Overige informatie die men ook vaak verwachtte, was een indicatie van de wachtlijst per voorziening. Soms verwachtte men zelfs het aantal beschikbare vrije plaatsen te kunnen zien. Een paar keer verwees een ouder bij de bespreking van zijn/haar verwachtingen naar een systeem bij bepaalde onlinewinkels waar je afhankelijk van je keuze onmiddellijk al de mogelijke opties en hun beschikbaarheid te zien krijgt. Ook wil men weten of een voorziening al dan niet is aangesloten bij Kind en Gezin. Verder zijn veel ouders vragende partij naar het adres, de contactgegevens en de uren waarop de voorziening open is. Bovenstaande verwachtingen aangaande een oplijsting van de voorzieningen werd mogelijk deels ingegeven door de term “zoeker” in de naam “Kinderopvangzoeker”. Twee ouders verwezen hier specifiek naar, met de mededeling dat ze het instrument helemaal niet als een zoeker ervaren hadden.

Een derde dominante verwachting die ouders blijkbaar hadden, was dat de Kinderopvangzoeker hun zou helpen om snel opvang te vinden. Redelijk wat ouders lijken er impliciet van uit te gaan dat de Kinderopvangzoeker een antwoord zou bieden op het bestaande opvangtekort. Men geeft tijdens het interview aan wel te weten dat er plaatsen te kort zijn, maar toch is men teleurgesteld wanneer de

Kinderopvangzoeker niet tegemoetkomt aan hun verwachting betreffende het snel vinden van opvang. Zolang er dus niet voor iedereen plaats is, zullen er ontevreden ouders zijn, waarvan sommigen hun ongenoegen op de Kinderopvangzoeker zullen projecteren.

Hierbij aansluitend wensen we gewag te maken van een impliciete verwachting die bij sommige ouders leek te leven, maar als dusdanig vaak niet letterlijk werd uitgesproken doch wel gesuggereerd, namelijk dat er één centrale instantie achter de Kinderopvangzoeker zit. Soms deden ouders uitspraken als *“je weet niet of ze nog wel aan het zoeken zijn”* en *“zijn ze nu maanden niet aan het zoeken geweest”*. Eén uitspraak van een ouder geeft deze verwachting redelijk letterlijk weer: *“Ge werd eigenlijk denk ik doorgestuurd naar een centrale, en die centrale zocht dan opvang voor u”*. Men verwacht dus blijkbaar dat een bepaalde instantie voor elke opvangvraag apart opvang zoekt vanaf het moment dat de vraag wordt ingevoerd. Zoals het systeem nu werkt is dit echter niet het geval (zie verder).

We spraken slechts één keer met een ouder wiens verwachting van de Kinderopvangzoeker expliciet beïnvloed werd door de voorziening die haar had doorverwezen. Zij gaf aan dat haar gezegd was dat de Kinderopvangzoeker slechts een administratieve tool *“in ontwikkeling”* was die ze moest invullen om *“in orde”* te zijn.

Wanneer we dan naar de **algemene evaluatie** van de Kinderopvangzoeker kijken, dan zijn meningen van de ouders verdeeld. Ongeveer de helft van de ouders staat eerder negatief tot zeer negatief ten overstaan van de Kinderopvangzoeker, de andere helft is gematigd tot redelijk positief. Let wel, het betreft hier een subjectieve inschatting, waarbij de antwoorden eigenlijk op een continuüm liggen van zeer negatief tot redelijk enthousiast. Bij deze laatste groep komt soms wel de opmerking dat de veranderingen die men gesuggereerd heeft dan ook wel doorgevoerd dienen te worden. Evenwel zien twee ouderparen geen enkel nadeel aan de Kinderopvangzoeker.

Hiertegenover staat dat sommige ouderparen heel uitgesproken negatief ten opzichte van de Kinderopvangzoeker staan. De drempel van het elektronisch registreren speelt hierin een belangrijke rol. Echter, wat ook sterk in het nadeel van de Kinderopvangzoeker speelt is de beperkte respons die een groot deel van de ouders op hun vraag kregen via de Kinderopvangzoeker (zie verder). Op beide aspecten wordt verder in dit verslag nog ingegaan. Ook gaven redelijk wat ouders aan dat men het spijtig vindt dat de Kinderopvangzoeker zo onpersoonlijk is.

De ouders die globaal genomen de Kinderopvangzoeker positief evalueren geven als argumenten aan dat het tijd bespaart omdat men niet meer bij alle voorzieningen persoonlijk moet langsgaan, dat men het na de werkuren kan doen, dat men geen voorzieningen over het hoofd kan zien en dat het tijdbesparend werkt. Eén ouder gaf aan het goed te vinden dat men nu automatisch van de wachtlijsten verdwijnt als men opvang had en men zich dus niet meer ergens anders op een wachtlijst kan laten opstaan. Een paar ouders, die het zeer moeilijk vonden van opvang te vinden, gaven aan dat ze het zonder de Kinderopvangzoeker misschien nog moeilijker hadden gevonden. Er blijft echter toch vaak enige ambiguïteit in het antwoord van de ouders, zoals ook bij volgende persoon: *“Qua structureren en stroomlijning is dat wel goed, anders werden langs alle kanten aanvragen gedaan. Euh, ook om vraag en aanbod in kaart te brengen is het goed. Ik weet nu wel niet of ze er iets mee doen maar de bedoeling [...] lijkt goed. Je moet ergens beginnen, als je een inventaris wil maken, moet van daar beginnen. Dan weet je ook hoe groot probleem is.”*

## 1.2 Implicaties

De verwachtingen van de ouders binnen de proeftuin waren hooggespannen. Zoals de Kinderopvangzoeker nu is opgebouwd komt deze niet aan de verwachtingen tegemoet. Sommige van deze verwachtingen (bijvoorbeeld de snelle en gegarandeerde beschikbaarheid van een opvangplaats) zal de Kinderopvangzoeker op zich ook nooit kunnen invullen, welke veranderingen er ook aan het instrument zullen worden doorgevoerd. Daarvoor zijn bredere maatschappelijke veranderingen noodzakelijk. Echter, deze aspecten bepalen wel mee de evaluatie van de Kinderopvangzoeker. Zolang er plaatsen tekort zullen zijn, zullen bepaalde ouders de Kinderopvangzoeker dan ook negatief evalueren.

Verder, indien men echt aan de verwachtingen van sommige ouders wil tegemoetkomen, zou men eigenlijk ook het aantal vrije plaatsen bij elke voorziening dienen op te lijsten. Vanuit Kind en gezin werd echter aangegeven dat dit niet mogelijk is, aangezien een vrije plaats moeilijk te definiëren is (zie eerder).

## 1.3 Aanbevelingen

Teneinde ouders van start te laten gaan met correcte verwachtingen van de Kinderopvangzoeker, en hun zo een teleurstelling te besparen, dient er duidelijk gecommuniceerd te worden over wat de Kinderopvangzoeker wel en wat het niet biedt en dit best consequent en afgestemd op alle niveaus (Vlaams Gewest, lokaal en op niveau van de voorzieningen). Deze informatie wordt best gegeven voordat men van start dient te gaan met het registreren en inloggen, zodat ouders nog voldoende gemotiveerd zijn om de informatie grondig te lezen. Hierbij dient men duidelijk te communiceren dat het vinden van een opvangplaats niet gegarandeerd is via de Kinderopvangzoeker. Mogelijk dringt een naamsverandering zich op, aangezien de term “zoeker” verkeerde verwachtingen lijkt op te roepen.

Men zou ook een centraal telefoonnummer kunnen voorzien waar ouders met vragen terecht kunnen. Eventueel zou de infolijn deze rol kunnen opnemen, waarbij het nummer dan al op de beginpagina van de Kinderopvangzoeker vermeld kan worden. Indien mogelijk kan er voorzien worden in een website om aan de vraag van de ouders naar adressen van alle opvanglocaties in hun buurt tegemoet te komen. Er bestaan reeds meerdere dergelijke websites (bij Kind en Gezin, van specifieke gemeentes, enz.) maar geen van deze is volledig (bijvoorbeeld enkel de erkende voorzieningen zijn opgenomen of de adressen van individuele onthaalouders mankeren).

## 2 Het inloggen bij de Kinderopvangzoeker

### 2.1 Observaties

De eerste ervaringen en indrukken van de gebruikers kunnen zeer duidelijk ingedeeld worden in twee groepen: zij die ervaring hebben met het e-ID of token en zij die hier geen ervaring mee hebben. Ongeveer de helft van de respondenten bleek ervaring te hebben met de e-ID lezer of token. Hierbij dienen we er echter nog eens op te wijzen dat onze respondentengroep uit opvallend veel hooggeschoolden bestaat.

Voor de groep die wel ervaring heeft met het e-ID of token is er over het algemeen geen probleem en geraakt men vlot aangemeld. Men vond dit redelijk gemakkelijk. Een aantal ouders gaven wel de

opmerking dat het moeilijk is om via de zoekfunctie van de Kind en Gezin website bij de Kinderopvangzoeker uit te komen. Men komt in eerste instantie blijkbaar bij een PowerPointpresentatie betreffende de Kinderopvangzoeker uit. Ook via google komt men blijkbaar niet direct op de Kinderopvangzoeker zelf uit. Meerdere ouders gaven de suggestie om de link naar de Kinderopvangzoeker ergens heel centraal/opvallend te zetten. Zeven ouders gaven ook aan dat het systeem bij de aanmelding vastliep, al dacht men soms ook dat dit eerder aan de internetverbinding of de computer lag. Eén ouder gaf aan dat het systeem haar *“er had uitgegooid”* omdat ze te lang bezig was geweest. Verder zagen niet alle ouders het nut in van het werken met een e-ID, ook al ging het bij hen dan vlot: *“Wat is het nut van de aanmelding via e-ID of token?... Dat komt extra beveiligd over, terwijl de Kinderopvangzoeker maar een hulp is om opvang in orde te brengen en het is niet echt gebruiksvriendelijk.”*

De eerste indruk die ouders zonder ervaring met e-ID of token hadden was veel negatiever. Binnen deze groep van ouders zonder ervaring kunnen twee subgroepen onderscheiden worden: zij die er voor opteren van zelf een e-ID of token te verkrijgen en/of vrienden in te schakelen die wel ervaring hebben versus zij die er voor kiezen naar het Lokaal Loket te gaan of de hulp van een voorziening in te roepen. We beginnen met een bespreking van de ervaringen van de laatste groep, die voor de helft uit gezinnen bestaat die thuis Turks spreken. Vier gezinnen deden beroep op het Lokaal Loket en twee gezinnen op de hulp van een voorziening.

De geboden ondersteuning bestond slechts in één geval uit het volledig invullen van de Kinderopvangzoeker door de voorziening. Dat ene gezin was wel volledig afhankelijk van de voorziening om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te kunnen aangezien men het Nederlands niet voldoende machtig was om de e-mails die vanuit het systeem gestuurd werden te kunnen lezen. Voor die ouders was het ingevuld krijgen van de Kinderopvangzoeker een ware opgave, en nog meer het vervolgproces na het invullen (zie verder). Bij de overige personen die hulp kregen van het Lokaal Loket of de voorziening bestond deze hulp steeds uit het beschikbaar stellen van een computer met e-ID lezer en verder uit het minder of meer geven van uitleg tijdens het inloggen en het invullen van de verschillende schermen. De ouders hadden hierbij, op bovenstaande uitzondering na, wel het gevoel dat zij zelf en niet het Lokaal Loket of de voorziening de Kinderopvangzoeker hadden ingevuld. Sommige ouders gaven ook aan dat men niet op de hoogte was dat de pincode van de identiteitskaart nodig was om in te loggen. Men had de pincode dan niet bij wanneer men bij de voorziening of het Lokaal Loket aankwam. Eén ouder heeft een nieuwe pincode moeten aanvragen, wat het zoekproces volgens haar aanzienlijk vertraagde.

In het algemeen waren de ouders die ondersteuning kregen van een voorziening of het Lokaal Loket het er over eens dat het voor hen onhandig was om gebonden te zijn aan de openingsuren en de locatie van de voorzieningen en het Lokaal Loket om toegang te krijgen tot de Kinderopvangzoeker: *“Het zou handiger zijn wanneer ook bij instanties dichterbij kan invullen, bijvoorbeeld bij het zebrahuis [te weten buurthuis vlakbij]. Je kan dan binnenspringen, en daar op computer doen, zou veel gemakkelijker zijn. Sommige dagen is de gemeente gesloten of in de namiddag gesloten. Dan moet je al verlov gaan pakken om papieren in orde te brengen”*. Vooral voor die ouderparen waar beide ouders werkten of de auto gebruikt werd door de werkende partner, was dit een grote drempel. Eén moeder gaf zelfs aan dat ze eigenlijk haar opvangvraag wou aanpassen, maar dit op de lange baan schoof omdat ze geen tijd vond om tot aan het Lokaal Loket te geraken. Over het algemeen was men wel tevreden over de gekregen ondersteuning: *“Ja, ik ben heel tevreden. Het ging allemaal, en wanneer ik iets niet begreep, kwamen ze direct helpen. Ze maakten u direct wegwijs”*. Wel gaf één moeder aan dat

ze de indruk had dat de persoon die haar hielp ook niet volledig op de hoogte was: *“Ik heb geluk, ik kan Nederlands praten om naar de gemeente te gaan anders was nog moeilijker. Mijn man is wel meegegaan, ik begrijp er eigenlijk niet veel van, mijn man heeft dat gedaan. In de gemeente hebben ze dan een mevrouw die helpt. Ze heeft kennis, maar niet 100% en als dan iets verkeerd gaat, zit je met probleem, dan moet je terug van nul beginnen om in te schrijven. Wij hadden met de datum iets verkeerd gedaan, en zij wist ook niet hoe of wat, dus we moesten terug opnieuw beginnen. Dat was ook een probleem. Het is niet gemakkelijk, als voor eerste keer gaat inschrijven en je hebt geen kennis, is niet zo gemakkelijk.”*

Wanneer men zelf aan de slag ging met e-ID of token zonder voorafgaande ervaring waren de eerste reacties ook eerder negatief gekleurd. Men vond het werken met e-ID en token toch redelijk omslachtig. Men verwees regelmatig naar het systeem dat vastliep en men vond ook niet altijd waar men moest zijn om in te loggen (vonden “mijn kind en gezin” applicatie niet). Wat betreft het e-ID sprak één gebruiker over comptabiliteitsproblemen met de browser (google chrome) en was het voor haar ook niet evident om de juiste software geïnstalleerd te krijgen. Twee moeders gaven aan dat ze de procedure om een token aan te vragen omslachtig en moeilijk vonden. Meestal gaven de ouders wel aan dat het de tweede keer (bijvoorbeeld bij het bevestigen) al vlotter ging.

Ten slotte gaven een beperkt aantal ouders aan een kennis of familie ingeschakeld te hebben. Eén van die ouders wist zich de Kinderopvangzoeker amper te herinneren en had geen idee welke vraag ze nu eigenlijk had doorgegeven via deze weg. Over het algemeen lijken vrienden of familie die de vraag invoeren dit proces wat naar zich toe te trekken, zodat de ouders slechts passief betrokken zijn. Zij moeten thuis echter wel de opvolging doen via e-mail, een taak waar ze door hun voorgaande passiviteit soms niet echt op voorbereid leken te zijn.

## **2.2 Implicaties**

Een niet onaanzienlijk deel van de ouders zullen ofwel hulp nodig hebben ofwel een e-ID of token moeten verwerven. Hiervan zullen er redelijk wat bij de aanmelding gefrustreerd geraken omwille van de ervaren moeilijkheid van het werken met dit e-ID of token. Dit zal de eerste ervaring met de Kinderopvangzoeker negatief kleuren, ook al heeft dit niets met de Kinderopvangzoeker op zich te maken. Na een tijdje zullen de meeste ouders er hun weg in vinden. Voor een beperkt aantal ouders zal de taal of de techniciteit van het werken met e-ID of token echter blijvend een hinderpaal vormen. Zij zullen de controle over hun zoekproces deels uit handen dienen te geven. Afhankelijk van de bereikbaarheid van het Lokaal Loket (ligging, openingsuren, ...) en van de kennis en bereidwilligheid tot ondersteuning van de voorzieningen zullen deze laatste ouders al dan niet vlot in de Kinderopvangzoeker geraken.

## **2.3 Aanbevelingen**

Op de federale website van “mijn eGov” komt best een duidelijk stappenplan te staan betreffende het inloggen met e-ID of token, zowel als een lijst met verkooppunten van e-ID lezers. Dit kan ook op de site van Kind en Gezin komen, maar wanneer het op de federale website staat zijn gebruikers van andere toepassingen er ook nog iets mee. Eventueel kan gewerkt worden met een introductiefilmpje. Deze uitleg wordt best naast in het Frans en het Nederlands, ook in het Engels op de website geplaatst. Op de website van Kind en Gezin wordt dan weer best de link naar de “mijn kind en gezin”

applicatie duidelijk in de verf gezet, met de specificering dat men via die link toegang kan krijgen tot de Kinderopvangzoeker.

De toekomstige Lokale Loketten worden met het oog op de toegankelijkheid best op een gemakkelijk bereikbare, centrale plaats ingericht, met openingsuren die ook aan werkende ouders de mogelijkheid bieden van ondersteuning te krijgen.

### **3 Het invoeren van de opvangvraag**

#### **3.1 Observaties**

De zoektocht van de meeste ouders begint bij een voorziening die ze toevallig kennen (bijvoorbeeld omdat deze is aangeraden door vrienden) en waar ze contact mee opnemen. Dan wordt men doorverwezen naar de Kinderopvangzoeker. Drie ouders gaven verder aan via vrienden of familie bij de Kinderopvangzoeker terecht gekomen te zijn, drie ouders via de site van de gemeente of het foldertje en drie ouders vonden de Kinderopvangzoeker via de site van Kind en Gezin.

Zoals reeds eerder vermeld bij de bespreking van de verwachtingen merkten heel veel ouders op dat ze eigenlijk een lijst ter beschikking wilden hebben betreffende welke voorzieningen in de door hun aangeduide regio aanwezig zijn. Door omstandigheden heeft een beperkt aantal ouders hier namelijk werkelijk geen zicht op (bijvoorbeeld omdat ze pas verhuisd zijn, de eerste in de omgeving zijn die kindjes krijgen, opvang zoeken bij hun werk eerder dan hun woonplaats, enz.).

Dat voorafgaande informatie over het kinderopvanglandschap en de verhouding tot de Kinderopvangzoeker niet altijd een overbodige luxe is, blijkt uit de misverstanden die tijdens de gesprekken soms naar boven kwamen. Zo bleken meerdere ouders te denken dat enkel die voorzieningen die aangesloten waren bij Kind en Gezin in de zoeker waren opgenomen. Men wist ook vaak niet wat dergelijke erkenning inhield, buiten dat die opvangvoorzieningen “beter waren”. Het verschil tussen gezins- en groepsopvang is ook niet duidelijk voor een beperkt aantal ouders. Eén ouder gaf bijvoorbeeld een voorkeur voor gezinsopvang op, terwijl ze eigenlijk terecht wou komen bij een kinderdagverblijf. Andere ouders maakten zich dan weer juist zorgen dat ze niet iedereen “aangesproken hebben” via de Kinderopvangzoeker en of ze nog persoonlijk voorzieningen zouden moeten contacteren: *“ik weet niet waar ik nu nog moet gaan omdat ik niet weet wie er onder de Kinderopvangzoeker zit”*.

Een zeer vaak voorkomend misverstand is de verwisseling van Kind en Gezin en een dienst voor onthaalouders. Het roept ook wel verwarring op dat men zich soms nog eens apart dient in te schrijven om bij een voorziening op de wachtlijst te staan, : *“Het ingeven was gemakkelijk. De broer van mijn man heeft een e-ID lezer, dus eigenlijk ging dat wel vrij vlot. Maar dan moet je ook nog via... [voorziening] inschrijven, dat was heel onduidelijk. We zijn daar eigenlijk toevallig op uitgekomen via rondbellen. In het e-mailtje van de Kinderopvangzoeker stond dat de aanvraag in orde was, en dan bleef het daar ook bij. We zijn eigenlijk toevallig bij ... [voorziening] uitgekomen en daar wisten ze ons te zeggen dat we dat nog wel moesten doen.”*; *“Ik kreeg dan een bericht dat mijn aanvraag aanvaard was. Dan onmiddellijk nog een e-mail van ... [voorziening] dat systeem nog niet helemaal in werking was, en dat ik nog eens alles moest doorgeven, dat was verwarrend”*. Eén ouder gaf ook een wijziging in de opvangvraag rechtstreeks aan een dienst voor onthaalouders door, vanuit de veronderstelling dat dit dan ook in de Kinderopvangzoeker zou aangepast worden.



Een aantal indicaties wezen er op dat de informatie betreffende de verschillende stappen in de Kinderopvangzoeker niet goed gelezen of onthouden werd. Zo bleken er opvallend veel ouders niet op de hoogte van het feit dat er na de registratiestap nog twee andere stappen volgen. Toch wordt dit expliciet schriftelijk aangehaald aan het begin van het invulproces zowel als aan het einde, en wordt dit ook nog eens expliciet aan bod gebracht in de bijlage van het bevestigend e-mailtje dat men ontvangt naar aanleiding van de aanvraag. In dit e-mailtje staat bijvoorbeeld ook dat alle voorzieningen de opvangvraag kunnen zien en dat hun voorkeurvoorziening per e-mail op de hoogte wordt gesteld. Toch geven sommige ouders aan niet te weten wat er met hun aanvraag gebeurt nadat ze deze hebben ingegeven. De schriftelijke informatie weergegeven binnen de Kinderopvangzoeker blijft dus niet goed hangen bij sommige ouders.

Verder komen er een aantal tendensen bij het invullen sterk naar voren. Redelijk wat ouders geven aan doelbewust zo neutraal mogelijk te antwoorden ("maakt niet uit") en geen voorkeur op te geven, ook al hebben ze die toch wel. Men wil "geen opvang uitsluiten" omdat men er van op de hoogte is dat er opvang te kort is. Dit komt ook tot uiting in de gegevens die uit de Kinderopvangzoeker werden opgevraagd. Bij slechts 41.2% van de aanvragen werd een voorkeur voor het soort opvang opgegeven en bij slechts 33.8% van de aanvragen werd een voorkeursvoorziening opgegeven. We verwijzen hier echter wel naar de eerder genoemde beperking van deze gegevens, namelijk dat er waarschijnlijk redelijk wat vragen "pro forma" werden ingegeven.

Sommige ouders stellen zich over het algemeen de vraag welke effect hun keuzes binnen de Kinderopvangzoeker zouden hebben op het vinden van opvang: *"Terwijl, nu vult ge uw vraag in en ge duwt 'het' in een systeem en ge weet niet, heb ik moeilijke criteria ingegeven, of niet. Voor hetzelfde geld zeg je, 'ik wil alleen woensdag en vrijdag', en zeggen de voorzieningen, 'oei, dat is een immens moeilijke opdracht'. Had ik dat dan geweten, had even goed dinsdag of donderdag kunnen kiezen".* Dat deze vrees niet altijd ongegrond is, bleek onder andere uit het verhaal van één moeder: *"Het inschrijven op de Kinderopvangzoeker zelf ging vlot, ik had een e-ID en er traden geen problemen op. Ik heb geen voorkeur ingegeven maar wel dat ik via inkomenstarief wou. Echter, vervolgens gebeurde er een maand niks, en kreeg ik geen enkele reactie. Ik ben dan zelf beginnen rondbellen [...] en dan bleek dat er ook geen plaats was vanaf begin oktober. Sommige voorzieningen gaven wel aan dat er op een ander moment wel plaats was. Ik had aangeduid dat ik volgens inkomenstarief wou hebben, maar ik heb natuurlijk wel liever opvang zonder inkomenstarief dan gewoon geen opvang".* Sommige ouders missen echter ook effectief heel wat informatie om deze inschatting te kunnen maken omdat er weinig contact was met voorzieningen voordat de vraag wordt ingegeven. De gevolgen van heel wat beslissingen hangen verder samen met het opnamebeleid van voorzieningen en de afspraken die voorzieningen maken rond het beantwoorden van e-mails (zie verder).

Een redelijke groep ouders geven verder aan dat ze op het moment dat ze hun vraag stelden nog niet wisten op welke dagen ze opvang nodig zouden hebben omdat ze in het onderwijs werkten of omdat men nog op zoek was naar (nieuw) werk. Bepaalde ouders, met flexibele uurroosters, gaven aan zelfs nooit te zullen kunnen zeggen op welke dagen van de week men opvang zal nodig hebben. Men gaat hier op verschillende manieren mee om. Eén moeder die slechts een paar keer per maand vroege opvang nodig had, waar de dagen maandelijks konden verschillen en voor de rest flexibel opvang nodig had, gaf aan gewoon alle dagen en steeds een vroeg uur opgegeven te hebben. Andere ouders gaven gewoon de meest waarschijnlijke dagen aan, terwijl nog anderen er voor kozen om dit niet in de Kinderopvangzoeker in te vullen maar aan te geven dit te willen bespreken met de opvang. Sommigen specificerden de details van hun aanvraag in het vrij veld, maar dit gebeurde niet zo vaak als men

misschien wel zou verwachten. Verschillende ouders gaven aan dat ze eigenlijk liever hadden dat de Kinderopvangzoeker een centrale persoon was met wie men kon spreken en aan wie men de details van de eigen opvangvraag kon uitleggen. Het werken met een computer wordt als kil en onpersoonlijk ervaren en men heeft niet het gevoel dat men de eigen opvangvraag voldoende heeft kunnen uitleggen.

Een ouder die reeds een kindje in de opvang had en daar terug terecht kon, gaf aan dat ze dat ergens had willen kunnen aanduiden. De meeste andere ouders in die situatie schreven deze informatie neer in het vrij veld. Er valt echter wel een argument voor te maken om de mogelijkheid te voorzien om via een knop te kunnen weergeven wanneer men reeds opvang heeft, en dit op zo een manier in het systeem op te nemen dat dit voor alle voorzieningen ook onmiddellijk duidelijk is. Mogelijk kunnen deze ouders dan een aantal stappen overslaan, suggereerde een moeder.

Ten slotte maakte bijna elke ouder van gezinnen waar thuis ook of alleen Turks werd gesproken de opmerking dat het een extra drempel opwerpt dat de applicatie enkel in het Nederlands beschikbaar is. Twee personen gaven aan dat de taal voor hen specifiek een probleem vormde en dat ze bijvoorbeeld de e-mailtjes die men uit het systeem ontving te moeilijk vonden. De drie overige personen gaven mee dat de taal voor hen persoonlijk geen probleem vormde, maar dat ze er van overtuigd waren dat dit voor sommige familieleden of vrienden wel een probleem zou vormen of vormt.

### **3.2 Implicaties**

Ten eerste valt op dat men er niet kan op rekenen dat de ouders de informatie lezen die aan het einde van de aanvraag en in de e-mail gegeven wordt. Dit kan gedeeltelijk hun verkeerde verwachtingen verklaren. Verder, doordat ouders niet altijd weten wat de opvangmogelijkheden zijn binnen de eigen gemeente of wat de gevolgen zijn van een bepaalde keuze of omdat ze op het moment van het invullen van de Kinderopvangzoeker zelf nog geen zicht op hun toekomstige opvangnoden, geven ze vaak geen voorkeuren door. Ten slotte, mensen die het Nederlands niet voldoende machtig zijn zullen het moeilijker hebben om via de Kinderopvangzoeker opvang te vinden.

### **3.3 Aanbevelingen**

Vooraleer ouders met de Kinderopvangzoeker aan de slag gaan, wordt er best enige globale uitleg voorzien over de verschillende soorten opvang (het landschap) en over de stappen die men dient te nemen in de Kinderopvangzoeker (dit kan eventueel aan de hand van een filmpje), samen met een link naar bovenstaand gesuggereerde website waar ouders informatie over het gehele opvangaanbod (met opvanglocaties) kunnen vinden in de voor hun relevante gemeentes. Ouders worden na deze uitleg best aangemoedigd om zich al een redelijk beeld te vormen van welke opvang men eventueel zou willen gebruiken. Naast een Nederlandstalige versie kan men ook een Franstalige en een Engelstalige versie van de Kinderopvangzoeker voorzien (naar analogie met de site van Kind en Gezin).

Verder dient men in het achterhoofd te houden dat ouders reeds een eerste, soms moeizame stap hebben gezet door zich te registreren. Om verwarring te voorkomen nemen diensten die meer informatie nodig hebben best zelf contact op zodat de ouder niet het gevoel krijgt dat er toch nog stappen nodig zijn naast het invullen van de Kinderopvangzoeker. Anders wordt de meerwaarde van de Kinderopvangzoeker naar de ouders toe teniet gedaan. Idealiter zou er geen bijkomende

informatie, naast de informatie verkregen uit de Kinderopvangzoeker, meer opgevraagd dienen te worden (zie verder).

Ten slotte kan men een aparte knop voorzien in de Kinderopvangzoeker aan de hand waarvan men kan doorgeven indien men reeds opvang heeft voorafgaand aan het invullen van de Kinderopvangzoeker.

## 4 Het verdere zoekproces

### 4.1 Observaties

Vooreerst wensen we op te merken dat, ondanks ons voorgaand selectieproces, zes ouders die we gesproken hebben al opvang hadden voor ze met de Kinderopvangzoeker aan de slag gingen. Bij hen was er dus niet echt sprake van een zoekproces. We bespreken hieronder het zoekproces van de overige 24 geïnterviewde ouders/ouderparen.

Het verdere zoekproces van de ouders en de manier waarop ze met de Kinderopvangzoeker omgingen nadat hun vraag werd ingevuld, hing onder meer samen met de communicatie die ze hierover gekregen hadden. Deze communicatie lijkt jammer genoeg nog wel eens tegenstrijdig te zijn. Tijdens het invoerproces in de Kinderopvangzoeker wordt na de registratie in de toelichting de tip gegeven om ook zelf voorzieningen te contacteren. Deze tip staat echter niet meer als dusdanig opgenomen in de pdf die men doorgestuurd krijgt naar aanleiding van het succesvol invoeren van de aanvraag. Wat men te horen krijgt wanneer men te rade gaat bij het Lokaal Loket en de voorzieningen hangt onder meer af van de afspraken die men binnen de gemeente gemaakt heeft en hoe goed de betrokken persoon op de hoogte is van deze afspraken. In de proefgemeentes bleken echter een aantal respondenten toch begrepen te hebben dat het juist niet de bedoeling was om zelf nog voorzieningen te contacteren naast de Kinderopvangzoeker: *“Als de Kinderopvangzoeker niet bestond had ik eerder Kind en Gezin proberen te bereiken, maar nu verwachtte ik toch dat ik als antwoord ging krijgen “maar mevrouw, u gebruikte toch de kinderopvangzoeker”, dus dat heb ik niet gedaan”*. Of nog volgens een andere ouder: *“Normaal wou ik alle opvanginitiatieven afschuimen, maar dat was nu geen optie want de Kinderopvangzoeker was er”*.

In wat volgt maken we een onderscheid tussen ouders die niet zelf op zoek gingen buiten de Kinderopvangzoeker om en ouders die wel zelf op zoek gingen buiten de Kinderopvangzoeker om. Verder wordt het zoekproces van die ouders die via het Lokaal Loket of de voorziening in de Kinderopvangzoeker terecht kwamen apart besproken. We sluiten deze sectie af met een aantal algemene eigenschappen van het zoekproces van ouders.

- Ervaringen van ouders die niet zelf verder op zoek gingen

Wanneer ouders van mening zijn dat ze niet zelf de voorzieningen mogen contacteren, leidt dit tot een ervaren gevoel van gebrek aan controle. Er is naar hun gevoel niet de mogelijkheid om zelf de voorzieningen te bellen of te e-mailen want dat “mag niet” en daartoe zijn er trouwens geen gegevens opgenomen, men kan als ouder niet zelf de voorzieningen mailen vanuit het systeem. Ouders geven aan het gevoel te hebben enkel te kunnen wachten tot de voorzieningen reageren. Dit blijkt duidelijk uit bepaalde reacties van ouders: *“Eenmaal men geregistreerd heeft, is er geen feedback op dat moment, men moet wachten tot men zelf terug gecontacteerd wordt. Ik kan zelf geen e-mail sturen, het zou leuk zijn als je als ouder meer initiatief kon nemen via de Kinderopvangzoeker. Nu is het maar*

*een steriele omgeving, ik wil opnieuw kunnen zoeken en zelf contact opnemen".* Sommige ouders nemen dan zelf het heft in handen en zoeken zelf naar contactgegevens. Bij sommigen lukt dit, andere stoten op een muur wanneer ze bijvoorbeeld de adressen van onthaalouders proberen vast te krijgen. Dit kan dan terug leiden tot passiviteit. Andere ouders wachten gedurende langere tijd af, waarbij de frustratie soms hoog dreigt op te lopen wanneer de respons ontbreekt of beperkt is.

De "afwachter" ouder heeft namelijk soms meerdere maanden geen zicht op hoe lang de wachtlijsten zijn of wanneer men een definitief antwoord zal krijgen op de opvangvraag, tenzij men ook hiertoe de voorzieningen contacteert. Men wil meer feedback vanuit de voorzieningen over de "kansen" van hun specifieke vraag eerder dan een standaard e-mail of geen antwoord. Twee ouders antwoordden bijvoorbeeld het volgende op de vraag naar wenselijke veranderingen aan het systeem: *"Ik weet niet hoe het gaat met planning, maar het is aangenaam om te weten welke kant het uitgaat want ge moet terug gaan werken. Drie weken voor de termijn iets of wat feedback over de mogelijkheden zou leuk zijn. Ge zijt maar aan het wachten en kunt niks plannen", "De informatie is niet voldoende, je weet niet wat uw status is, je hebt opvang aangevraagd en weet dat er een stap twee moet zijn, maar die komt niet. Je hebt niet genoeg informatie of zij iets aan 't doen zijn, wat de opties zijn, je weet niet waar je staat in de wachtlijst, of je moet verder zoeken naar andere oplossingen".* Soms neemt de voorziening de informatie betreffende de wachtlijst op in de standaard-e-mails die men stuurt, maar niet alle voorzieningen doen dit. En deze e-mails worden niet op elk moment systematisch naar elke ouder gestuurd (zie verder). Het zal bovendien sowieso moeilijk zijn om aan de verwachtingen van alle ouders tegemoet te komen. Zo gaven twee ouderparen aan dat ze het juist storend vonden dat ze een e-mail kregen van een voorziening wanneer er geen plaats was, aangezien ze volgens hen niks met die informatie waren. Dus waar sommige ouders feedback willen over hun aanvraag zelfs als die negatief is, zodat men kan verder zoeken, nemen anderen hier juist aanstoot aan.

Sommige ouders worstelen tijdens het wachten ook met de vraag hoe lang men "moet" wachten eer men toch zelf in actie mag schieten. Zo zei een moeder op de vraag naar mogelijke verbeteringen: *"Ik wil een bevestiging krijgen dat ze u hebben zien staan en dat ze er iets mee gaan doen. Laatste keer dat ik belde hebben ze duidelijk gezegd dat ze mijn vraag pas 1 januari gaan bekijken en dan ten laatste eind januari iets laten weten. Dan weet je waar je aan toe zijt. Als je niets van reactie krijgt, weet niet of je moet wachten of verder zoeken. Dat was een onzekerheid voor ons, moeten we wachten of zoeken we verder?"* Naarmate men langer wacht groeit de frustratie. Sommige ouders gaven hierbij aan dat ze een centraal telefoonnummer mistten waar ze met een vraag over hun dossier terecht zouden kunnen. De meest aangewezen instantie hiertoe is waarschijnlijk het Lokaal Loket. Maar het is niet evident dat het Lokaal Loket ouders ook feedback zal kunnen geven over hun persoonlijke aanvraag (zie verder).

Het wachten in combinatie met een gebrek aan controle leidt in sommige gevallen tot heel wat frustraties. Zo misliep er iemand een plaats bij een nabijgelegen onthaalouder omdat zij had afgewacht na het invoeren van de vraag in de Kinderopvangzoeker, terwijl een andere ouder geen vraag had ingevoerd en gewoon rechtstreeks op de onthaalouder was afgestapt. Dit kwam op de ouder als heel oneerlijk over. Ze gaf aan dat de boosheid hierover mede de aanleiding was om deel te nemen aan het interview voor dit onderzoek. Bij een aantal gesprekken stonden de begrippen "eerlijkheid" en "correctheid" inderdaad sterk op de voorgrond. Sommige ouders vinden dat de Kinderopvangzoeker een soort van centrale wachtlijst zou moeten zijn, waarbij iedereen zich via het instrument en alleen zo dient in te schrijven. Men ervaart de verschillende opnameprocedures bij

verschillende gemeentes en voorzieningen als oneerlijk en vindt het niet kunnen dat men “via via” soms sneller aan een opvang geraakt dan wanneer men de geëigende weg van de Kinderopvangzoeker volgt: *“Ofwel doet ge het niet, en laat ge iedereen zelf zoeken en dan is het zo eerlijker, als ge eerst begint zoeken, hebt ge eerst plaats. Ofwel doe je het met een systeem en dan is dat verplicht voor iedereen. Nu doen ze het met twee systemen door elkaar”*. Een informaticus verwoordde het als volgt: *“Het is moeilijk om zo een systeem in de beta-fase op te starten, je kunt dat nooit echt simuleren want je kan niet alles dichtschroeven. Je gaat toch altijd negatieve ervaringen van de mensen krijgen, omdat het systeem nog altijd open is, en mensen nog altijd zelf kunnen zoeken. Het moet waterdicht zijn en pas vanaf dan kan het goed functioneren”*. Hierbij verwacht men dus expliciet dat het systeem uiteindelijk de enige weg voor het zoeken naar opvang zal worden, terwijl andere manieren zullen worden uitgesloten. Zoals het er nu voor staat is dat echter niet de bedoeling van de Kinderopvangzoeker.

Dat deze thema's ook al eerder meespeelden in het zoekproces van ouders, voor de invoering van de Kinderopvangzoeker, blijkt uit de klachten van sommige ouders. Zo klaagde men een paar keer dat het niet mogelijk zou zijn dat sommige wachtlijsten langer zijn dan een jaar aangezien men dan nog niet zwanger kan zijn (waarbij men de mogelijkheid vergeet dat ouders hun kinderen pas op latere leeftijd naar de opvang sturen) en dat het beleid van sommige diensten voor onthaalouders betreffende het doorgeven van adressen inconsequent is omdat sommige ouders wel adressen krijgen en andere ouders niet. Hierbij houden ouders er geen rekening mee dat het hier ook gewoon om twee verschillende diensten voor onthaalouders kan gaan of om afdelingen uit verschillende gemeentes. Omwille van het belang van opvang voor hun persoonlijk leven zijn ouders waarschijnlijk zeer gevoelig voor procedures of maatregelen die in het eigen nadeel kunnen uitdraaien. Het is duidelijk dat ook de Kinderopvangzoeker niet aan deze gevoeligheid zal kunnen ontsnappen en dat de mate waarin het deze bevoor- of benadelingen stimuleert een belangrijk drijvende factor zal zijn van de evaluatie van de Kinderopvangzoeker door sommige ouders.

- Ervaringen van ouders die wel zelf verder op zoek gingen

Die ouders die na een tijd zelf redelijk actief op zoek zijn gegaan naar opvang, gaven veelal aan dat de Kinderopvangzoeker voor hen niet nuttig gebleken is en dat ze het gevoel hadden zelf voor hun opvang gezorgd te hebben. Naarmate men meer moeite heeft moeten doen voor dit laatste, wordt de evaluatie van de Kinderopvangzoeker ook meer negatief gekleurd. Sommige ouders zeiden dat ze hun vrienden zouden aanraden van het systeem vrijblijvend in te vullen, naast het zelf zoeken, ook al hadden zij er dan weinig nut uit gehaald, *“baat het niet dan schaadt het niet”*. Anderen geven aan geen enkel nut te zien in het invullen van de Kinderopvangzoeker.

Hierbij dienen we wel als nuancering mee te geven dat ouders het nut van de Kinderopvangzoeker soms in twijfel trekken omdat ze bijna geen reactie gekregen hebben van voorzieningen. Dit is enerzijds wat misleidend aangezien men, afhankelijk van de eigen opvangvraag, ook niet veel antwoord kon verwachten gezien het beperkte aanbod van opvang in bepaalde gemeentes, zeker als men specifieke voorkeuren heeft. Eén moeder was bijvoorbeeld heel boos omdat ze maar één reactie had gehad, terwijl ze op zoek was naar inkomensgerelateerde groepsopvang waarbij er slechts één dergelijke voorziening voor handen was in haar gemeente. Een voorafgaand gebrek aan kennis van het opvanglandschap, waar we het voorheen al aanhaalde, kleurde haar ervaring met de Kinderopvangzoeker dus sterk negatief. Langs de andere kant, zoals we verder zullen aangeven, kan het op bepaalde momenten inderdaad zijn dat ouders (bijna) geen enkele reactie kregen van voorzieningen aangezien zij op specifieke momenten de Kinderopvangzoeker links lieten liggen

omwille van de hoge werkdruk. Voor sommige ouders zal de Kinderopvangzoeker op die manier ook effectief weinig hebben bijgedragen aan hun zoektocht.

Dit laatste sluit aan bij de meer algemene observatie dat de snelheid waarmee voorzieningen antwoorden sterk varieerde tussen de verschillende ouders, zowel als het aantal voorzieningen dat reageerde. Dit hangt echter ook wel deels af van de perceptie van de ouder over wat “reageren” is. Sommige ouders gaven aan geen reactie te hebben gehad. Wanneer werd doorgevraagd bleken er dan wel een beperkt aantal standaard-mailtjes toegekomen te zijn, maar aangezien deze geen antwoord boden op de opvangvraag, zag men dit niet als “antwoord”. Redelijk wat ouders gaven echter aan geen of slechts één mailtje gekregen te hebben, zelfs wanneer men de standaard e-mailtjes mee zou tellen. Een zeer beperkt aantal ouders gaf aan al snel meerdere voorstellen gekregen te hebben. Het helpt de inschatting echter niet vooruit dat de meeste ouders slecht lijken te onthouden wie ze zelf gecontacteerd hebben, wie hun heeft gecontacteerd, welke reacties via de Kinderopvangzoeker kwamen en welke in reactie op hun eigen bijkomende vragen. Mogelijk schrijft men bepaalde reacties naar aanleiding van de Kinderopvangzoeker toe aan het eigen zoekwerk en vice versa. Redelijk wat ouders kenden ook het verschil niet tussen een dienst voor onthaalouders en Kind en Gezin. Ook dit maakte het niet altijd gemakkelijk om na te gaan hoeveel verschillende voorzieningen op de opvangvraag hadden gereageerd en op welke manier met welke boodschap.

- Ervaringen van ouders die via het Lokaal Loket of de voorziening bij de Kinderopvangzoeker terecht kwamen

Bij die ouders die via het Lokaal Loket of een voorziening met de Kinderopvangzoeker werkten, bleek er regelmatig toch nog wat mis te lopen met het proces na de eerste invoering. Uiteindelijk heeft elk van deze gezinnen op twee na zijn vraag nog eens moeten aanpassen/ herinvoeren, waarbij men dus terug naar de voorziening of het Lokaal Loket diende te gaan. Twee keer moest dit als gevolg van het niet tijdig hernieuwen van de aanvraag (omdat men niet vond hoe dat moest of gewoon omdat men te laat was), één keer werd nog geen opvang gevonden op de vooropgestelde datum en bij het laatste gezin hadden ze de opvangzoeker fout ingevuld (als datum van start hadden ze de datum van het invullen opgegeven). Eén gezin is uiteindelijk overgegaan tot de aanschaf van een e-ID lezer omdat het als te omslachtig werd ervaren om via een voorziening of Lokaal Loket te werken. Bijna elk van deze gezinnen gaf aan dat dit alles een meer dan behoorlijke tijdsinvestering vroeg. Eén ouder opperde of het niet mogelijk zou zijn om slechts één keer met de e-ID in te loggen, en vanaf dan verder te werken met een zelf gecreëerd paswoord.

- Enkele algemene observaties bij het zoekproces van ouders

Allereerst gaven bijna alle ouders unaniem aan dat men persoonlijk contact en het bezoeken van een voorziening onontbeerlijk vond alvorens men kon beslissen om het kindje naar een bepaalde opvang te sturen: “Ja, het zelf langs gaan is sowieso als ouder heel belangrijk. Je wilt een goed gevoel hebben, en kunnen zien of de opvang aanleunt bij onze manier van leven. Je wilt je kind naar geen vreemde sturen hé”.

Uit sommige gesprekken kwam naar voren dat wanneer de eerste ervaring van ouders met de Kinderopvangzoeker negatief gekleurd was, dit soms ook een nadelig effect had op het vervolgproces. Vier ouders gaven expliciet aan dat ze eigenlijk hun vraag wilden aanpassen, maar dat ze dit niet deden omdat het zo een gedoe zou zijn. Over het algemeen komen de meeste ouders trouwens slechts één keer in de Kinderopvangzoeker, om hun aanvraag in te dienen, en gaan ze er daarna niet meer naar terug tot ze de opvang dienen te bevestigen (al ze dat dan al doen, zie verder). Alle ouders

die hun vraag wel aanpasten gaven unaniem aan dat ze het onlogisch vonden dat ze hiertoe de oude vraag moesten annuleren en een nieuwe vraag moesten indienen. Dit aspect werd vaak aangehaald als een zwak punt van de Kinderopvangzoeker. Eén ouderpaar had angst hierdoor onderaan op de wachtlijsten te komen: *“We wouden wel aanpassen maar dat kon niet omdat we dan opnieuw moesten indienen. Dat wouden we niet omdat we schrik hadden van onderaan de lijst te belanden”*.

Het willen aanpassen van de opvangvraag komt verder redelijk veel voor. Wanneer men bijvoorbeeld na een tijdje nog geen opvang heeft gevonden wil men andere gemeentes of andere opvangvormen soms toch in overweging nemen. Of men krijgt meer zicht op het exacte moment dat men opvang wilt, de grootouders besluiten toch een dag per week bij te springen, men ontdekt dat er geen plaats beschikbaar is bij de voorziening die men als voorkeur heeft opgegeven, het uurrooster op het werk verandert, enz.

Een laatste aspect waar men zich bijna unaniem negatief over uitlaat is de verplichting om de opvangvraag na drie maanden te verlengen. Zij die dan reeds opvang hebben gevonden, maar waar dit nog niet bevestigd is in de Kinderopvangzoeker, doen dan soms niet de moeite om hun aanvraag te bevestigen. Eén moeder verwoorde het zo: *“Ik was gewoon blij dat we iemand hadden, toen kon de Kinderopvangzoeker mij niet meer zo boeien.”* Men weet ook niet altijd dat men nog dient te verlengen, omdat men er niet altijd zicht op heeft dat men nog dient te bevestigen (zie eerder). Bij de moeders die na drie maanden nog niks van de voorzieningen gehoord hebben, kan het mailtje om te vernieuwen ook wel eens in het verkeerde aankomen: *“Drie maand zonder mailtje is lang, en dan na drie maand krijg je gewoon een mailtje "als je er nog zoekt dan moet je verlengen"; "Ik vond de herinneringen vervelend, want ik had toen nog geen opvang, en dat kwam over van "als we dan toch niks voor u vinden, gooien we u er maar uit”*. Ten slotte begrijpen sommige ouders wel wat het nut is van deze verlenging, maar vergeten ze de opvang te verlengen binnen de vooropgestelde termijn. Twee ouders gaven expliciet aan hun mail slechts heel onregelmatig te checken. Eén ouderpaar was juist voor langere tijd op verlof en had daar geen mogelijkheid om iets in de Kinderopvangzoeker te doen aangezien ze geen kaartlezer hadden. Ook als men naar een Lokaal Loket of voorziening moet lukt het niet altijd om daar tijdig terug te geraken. Verder is het ook niet altijd duidelijk hoe men dan moet vernieuwen. Dit kan soms onbedoeld veel werk impliceren voor ouders: *“Het was mij niet duidelijk dat ik hierop moest klikken ... [wijst naar knop van overzichten]. Heb eerst dan een hele nieuwe aanvraag gedaan, dan was het uiteindelijk toch gelukt van te verlengen en dan heb ik die nieuwe aanvraag weer gewist”*. Sommige ouders opperen dat het wel heel handig zou zijn indien men gewoon op een link kon klikken en dat de opvang dan zo verlengd werd. Ten slotte was één ouder verward omdat ze al een overeenkomst had met een voorziening en toch nog moest verlengen. Ze werd dan onzeker of er iets misgelopen was met de overeenkomst. Het betrof hier waarschijnlijk een vraag die nog niet bevestigd was in de Kinderopvangzoeker, maar wel al op een andere manier.

Een ouder die bij het verstrijken van haar opvangvraag nog geen opvang had, vond het heel vervelend dat ze die vraag helemaal opnieuw moest stellen. Ze had toen ook al meerdere keren haar opvang dienen te verlengen. Ze gaf aan dat ze een knop wou waarmee ze simpelweg kon aangeven dat ze nog steeds opvang zocht onder dezelfde voorwaarden. Bovendien koos ze de eerste keer dat ze de vraag opnieuw indiende een datum slechts een week verder, omdat ze zo snel mogelijk opvang wou. Haar frustratie was dan ook groot toen ook deze vraag na een week uit het systeem verdween.

De meeste ouders gaven aan dat de e-mailtjes uit het systeem duidelijk en begrijpbaar waren. Bij e-mailtjes die een actie impliceren (vraag verlengen, opvang bevestigen), had men soms wel liever gehad dat er ook meer concrete uitleg stond over hoe dat dan moest. Twee ouders gaven aan dat de e-

mailtjes te moeilijk waren, en dat men uitleg aan iemand anders diende te vragen (bijvoorbeeld de voorziening) betreffende wat er in de e-mails stond.

## **4.2 Implicaties**

Uit de gesprekken komt naar voren dat de opvangvraag van een deel van de ouders verandert over de tijd. De Kinderopvangzoeker sluit niet aan bij deze observatie. In tegendeel, de ervaringen tijdens de invoer verhinderen soms dat men de vraag aanpast wanneer dit mogelijk wel aangewezen zou zijn. Ook het feit dat men de vorige aanvraag dient te annuleren kan drempelverhogend werken. Hierdoor zullen de gegevens uit de Kinderopvangzoeker waarschijnlijk niet echt een accuraat beeld geven van de werkelijke opvangvragen wat betreft bijvoorbeeld het aantal vragen in een bepaalde gemeente of het aantal dagdelen en de piekdagen.

Een deel ouders veronderstellen dat de Kinderopvangzoeker op termijn een gesloten systeem zal worden. Momenteel is het systeem open, al is dit niet door alle ouders geweten. Deze openheid maakt echter dat het naar voren geschoven nut ("één aanvraag om alle voorzieningen te bereiken") minder tot zijn recht komt. Bovendien, wanneer ouders door verkeerde verwachtingen en veronderstellingen betreffende bijvoorbeeld het gesloten zijn van het systeem, de indruk hebben dat het gebruik van de Kinderopvangzoeker voor een nadeel gezorgd heeft ten opzichte van andere ouders, dan kan dit een sterk negatief gevoel ten opzichte van de Kinderopvangzoeker veroorzaken. De Kinderopvangzoeker wil expliciet de controle op het zoekproces bij de ouders leggen, maar momenteel ervaren de meeste ouders het zo niet. Dit gevoel leidt dan tot onvrede wanneer er in een bepaalde periode slechts een beperkte respons van de voorzieningen op de aanvragen van de ouders komt (zie verder). Men tast dan in het donker over of men wel opvang gaat vinden en op welke termijn dan. Wanneer het kinderopvanglandschap beter gekend zou zijn, zouden ouders in sommige gevallen waarschijnlijk de beperktheid van deze respons ook beter kunnen kaderen. In kleine gemeentes zijn er niet veel aparte opvanginitiatieven maar ouders zijn hier niet altijd van op de hoogte.

Het verlengen van de opvangvraag blijkt een probleempunt, zelfs voor hooggeschoolde ouders, waardoor er regelmatig aanvragen uit het systeem verdwijnen. Er is ook weinig begrip voor deze vereiste bij de ouders. Door het wegvallen van de vraag zullen er redelijk wat ouders ofwel hun opvang niet kunnen bevestigen ofwel een nieuwe aanvraag dienen in te geven. Beide acties zorgen er voor dat de gegevens die uit het systeem zullen worden gehaald ter ondersteuning van het beleid moeilijker te interpreteren zullen worden. Bovendien krijgt men een vertekening van de doorlooptijd indien men de aanvraag opnieuw stelt en men dan enkel de nieuw gestelde aanvraag in overweging neemt.

## **4.3 Aanbevelingen**

De Kinderopvangzoeker zou toegankelijker gemaakt moeten worden. Men kan er bijvoorbeeld voor kiezen niet met een unieke identificatie te werken, en enkel met een e-mailadres. Echter, om dubbele aanvragen te vermijden is dergelijke unieke identificatie waarschijnlijk wel nuttig. Een tussenoplossing zou er uit kunnen bestaan van slechts één keer een aanmelding via e-ID of token te vereisen, en dan voor de volgende stappen bijvoorbeeld met een gebruikersnaam en paswoord of een e-mailadres te werken. Op deze manier kunnen mogelijks de drempels voor het verlengen van de aanvraag, het aanpassen van de opvangvraag of het bevestigen van de opvang verlaagd worden. Verder zullen dan een aantal ouders die nu steeds via het Lokaal Loket of een voorziening dienen te gaan om



aanpassingen aan de aanvraag te doen, dit dan van thuis uit kunnen doen. Wanneer deze acties stipt en méér door de ouders zouden gebeuren, zal ook de beleidsrelevantie van de gegevens uit de zoekers wel bij varen.

Men zou er verder voor kunnen opteren de eerste verlenging naar een later tijdstip in het zoekproces op te schuiven. Ook hier zou het gebruiksvriendelijker kunnen, bijvoorbeeld door de mogelijkheid te bieden van de aanvraag te verlengen door een simpele druk op een link ofzo. In ieder geval dient duidelijk gesteld te worden in de betreffende e-mail hoe men precies de aanvraag dient te verlengen aan de hand van een kort stappenplan. Eventueel een herinnering voor het verlengen, bijvoorbeeld een week voor de vervaltijd, lijkt aangewezen. Een meer verregaande aanpassing zou kunnen zijn van de noodzaak aan verlenging af te schaffen en het aangeven van het wegvallen van de opvangvraag verplicht te maken. Dit zou kunnen voorkomen dat bepaalde ouders gefrustreerd geraken. Langs de andere kant zijn ouders waarschijnlijk meer gemotiveerd om een aanvraag te bevestigen dan deze te annuleren wanneer het niet meer nodig is, aangezien het nalaten van deze laatste optie niet echt een negatief gevolg impliceert. Men kan dus verwachten dat het annuleren van de opvangvraag nog minder goed zal nageleefd worden dan het verlengen van de aanvraag, al is dit niet uitgetest in de proeftuin.

Er dient een duidelijke richtlijn te komen voor de procedure die men dient te volgen indien men de aanvraag is vergeten te verlengen terwijl de opvangvraag nog steeds bestaat of indien men al opvang heeft gevonden maar die nog niet bevestigd is. Het opnieuw invoeren van de aanvraag zal echter tot dubbeltellingen leiden, terwijl het niet bevestigen van de opvang de informatie betreffende het aandeel vragen waarvoor opvang gevonden werd zal vertekenen. Mogelijk kan er een aparte procedure uitgewerkt worden voor aanvragen in dergelijke situatie door Kind en Gezin. Men kan ook bijvoorbeeld de Lokale Loketten de mogelijkheid geven van verdwenen aanvragen terug te activeren. Dan dient men hier wel een overzicht voor te voorzien, want nu heeft het Lokaal Loket geen zicht op die vragen die niet verlengd werden.

Ook het aanpassen van de opvangvraag wordt best zo eenvoudig mogelijk gemaakt. Het zou ook mogelijk moeten zijn van de aanvraag aan te passen zonder dat men deze dient te annuleren en een nieuwe aanvraag dient te doen. Waarschijnlijk zal er dan wel in een waarschuwing naar de voorzieningen voorzien moeten worden (bijvoorbeeld aan de hand van een icoontje in de overzichten), zodat deze weten wanneer een aanvraag is aangepast.

Er dient duidelijk gekozen te worden voor een open of een gesloten systeem, en deze beslissing zou best over heel Vlaanderen als zodanig gelden en ook zo op alle niveaus gecommuniceerd worden. Ten minste een deel van de ouders verwacht dat de Kinderopvangzoeker een gesloten systeem zal worden. Vanuit het onderzoek hebben we er echter geen zicht op in hoeverre dit haalbaar is, aangezien de Kinderopvangzoeker nu een open systeem is. Men zal zich er in ieder geval van dienen te vergewissen dat de voorzieningen achter de gemaakte beslissing staan indien er gekozen wordt voor een gesloten systeem, aangezien het systeem anders in de praktijk toch terug "open" zal zijn (waarbij ouders die toch persoonlijk contact opnemen eerder aan bod komen, zie ook verder).

Verder zal men in het geval van de keuze voor een gesloten systeem ook duidelijk naar de ouders dienen te communiceren met welke vragen men wél rechtstreeks naar de voorzieningen mag stappen en met welke vragen niet. Wanneer gekozen wordt voor het behouden van het open karakter van het systeem, dan dient de communicatie rond de Kinderopvangzoeker aangepast te worden, waarbij het "een aanvraag om alle voorzieningen te bereiken" aspect minder op de voorgrond kan staan,

aangezien de ouders in de praktijk dan toch best contact opnemen met voorzieningen om hun kansen op opvang niet te verkleinen ten opzichte van andere ouders.

De voorzieningen, het lokaal bestuur en het Lokaal Loket worden best gesensibiliseerd over het effect van het negeren/ het laten liggen van de Kinderopvangzoeker op de ervaringen van ouders betreffende het zoekproces met de Kinderopvangzoeker. Sommige ouders rekenen enkel op de Kinderopvangzoeker voor het vinden van opvang. De aanvragen die langs deze weg binnen komen hebben dus in sommige gevallen het statuut van een echte aanvraag met een werkelijk achterliggende opvangnood (niet allemaal evenwel, soms heeft men al opvang of heeft men de vraag ook al via een andere weg gesteld). Ook deze ouders hebben dus nood aan informatie betreffende de wachtlijsten en wanneer men een definitieve toewijzing/ afwijzing kan verwachten, evenzeer als bij aanvragen die de voorzieningen via andere wegen bereiken. Hierbij komt dan wel de complicerende factor dat het aantal aanvragen in de Kinderopvangzoeker behoorlijk kan oplopen, en men niet van alle voorzieningen kan verwachten dat er op alle aanvragen een antwoord wordt gegeven. Op gemeenteniveau wordt er dus best gedacht over een manier om ouders tijdig feedback te geven op hun opvangvraag die werkbaar is in de eigen gemeente, de schaalgrootte in rekening brengend. Eventueel kan de mogelijkheid voorzien worden dat ouders rechtstreeks via het systeem naar het Lokaal Loket (of eventueel een voorziening) kunnen e-mailen, wanneer ze meer informatie wensen over hun opvangvraag.

## **5 Bevestigen van opvang en start**

### **5.1 Observaties**

Een eerste opmerking bij de bespreking van de ervaringen van ouders met de bevestiging van de opvang is dat er redelijk wat ouders geen ervaring hadden met deze stap. Slechts 11 van de ondervraagde ouders hadden één of beide bevestigingsstappen genomen. De meeste van de gezinnen die hiermee geen ervaring hadden, hadden nog niet definitief opvang gevonden op het moment van het interview, en ook niet bij een opvolgend telefoontje enkele maanden later. In drie gevallen had de opvang hierover niks gezegd, één persoon dacht bevestigd te hebben maar uit haar verhaal bleek van niet, drie ouders gaven aan met de voorziening afgesproken te hebben het bevestigen later te doen en twee ouders hebben bewust hun aanvraag laten vervallen omdat ze al opvang gevonden hadden.

Van de ouders die wel bevestigd hadden, gaf een nipte minderheid aan dat ze dit gemakkelijk vonden. Eén ouder gaf hierbij wel aan het nut van het verlengen niet in te zien. Drie ouders vonden moeilijk hoe ze dan precies de opvang dienden te verlengen (dat men terug in de Kinderopvangzoeker moest zijn en dan naar het overzicht moest gaan om op icoontje te drukken), twee ouders hebben de opvang niet zelf verlengd. Eén ouder vond het storend dat hij hiervoor terug moest naar het Lokaal Loket.

Over het algemeen, ook bij de ouders die nog niet bevestigd hadden, stelden wel meerdere personen het nut van het bevestigen in vraag en dan zeker het bevestigen van de start van de opvang. Wat betreft het bevestigen van de opvang gaven toch een aantal ouders aan dat dit hun wel enig gevoel van geruststelling gaf. Echter een andere ouder gaf dan weer aan dit compleet overbodig te vinden gezien de overeenkomst die reeds bij de voorziening werd ondertekend. Eén ouder vertelde dat het een probleem was dat ze al een overeenkomst had bevestigd bij één voorziening, en deze wou

annuleren om een overeenkomst met een andere voorziening aan te gaan. Ze had er geen idee van hoe ze dat dan zou moeten doen, en uiteindelijk heeft de voorziening dat voor haar in orde gebracht.

Daar waar een deel van de ouders dus nog vragende partij was naar een bevestiging van de overeenkomst in de Kinderopvangzoeker, was er geen enkele ouder vragende partij naar een bevestiging van de start van de opvang. Men ziet het nut er niet van in. Eén ouder gaf ook aan dat hij te weinig tijd had gehad om de start te bevestigen, en aangezien je niet kan bevestigen voor een moment in het verleden, werd dan maar een te late datum als startdatum ingegeven.

## **5.2 Implicaties**

Er is geen draagvlak bij de ouders voor het verplicht moeten bevestigen van de start van de opvang. Wat betreft de verplichting van het bevestigen van de overeenkomst is er een draagvlak bij een beperkt aantal ouders.

## **5.3 Aanbevelingen**

Men zou er kunnen voor opteren om de voorzieningen de opvang en/of de start van de opvang laten te bevestigen, waarbij de ouders de mogelijkheid wordt gelaten van deze overeenkomst te annuleren indien noodzakelijk. Verder lijkt het aangewezen van het opgeven van een startdatum in het verleden mogelijk te maken.



## Hoofdstuk 4

### Bevindingen en aanbevelingen op basis van gesprekken met voorzieningen

In wat volgt worden de resultaten van de gesprekken met de voorzieningen aan bod gebracht. Eerst komen hun verwachtingen, zowel als hun globale evaluatie van de Kinderopvangzoeker. Vervolgens worden de knelpunten van het werken met de Kinderopvangzoeker zoals geïdentificeerd door de voorzieningen aan bod gebracht. Dit gebeurt aan de hand van volgende opdeling: gebruik en werkdruk; anonimiteit en gebrek aan informatie; doelgroepen; en opvolging. Hierbij worden, net zoals bij de bespreking van de gesprekken met de ouders, steeds eerst de observaties uit deze gesprekken besproken, waarna deze gekoppeld worden aan mogelijke implicaties en vervolgens aan eventuele aanbevelingen.

#### 1 Verwachtingen van de voorzieningen en globale evaluatie

##### 1.1 Observaties

De vertegenwoordigers van de voorzieningen hadden op voorhand weinig verwachtingen naar de Kinderopvangzoeker toe omdat men niet goed wist wat het instrument precies ging inhouden. Betreffende het proces van het uitrollen van de Kinderopvangzoeker in de proefgemeentes waren er echter wel redelijk wat verwachtingen. Ten eerste hadden bijna alle vertegenwoordigers meer ondersteuning verwacht en dit op verscheidene vlakken. Men had meer suggesties verwacht betreffende de manier waarop de eigen wachtlijsten op een tijdsefficiënte manier kon geïntegreerd worden met de Kinderopvangzoeker (zie ook verder). Het ontbreken van dergelijke suggesties heeft zeker bijgedragen aan de evaluatie van de Kinderopvangzoeker: *“Men heeft daar in het begin dan ook heel ambachtelijk mee gewerkt, bijvoorbeeld (...) lijntje per lijntje gaan kijken of een code er in zit, terwijl ge dat eigenlijk perfect kunt filteren en sorteren dat duidelijk is, of zoeken op code. Maar men kende die functies dan onvoldoende. Dus, euhm, daar is heel veel tijd in gestoken, eigenlijk een beetje spijtig, dat heeft een grote weerstand opgeroepen.”* Men was er ook van uitgegaan dat Kind en Gezin meer de communicatie rond het instrument op zich zou nemen. Verder was men vragende partij naar een handleiding betreffende het gebruik van het instrument en tips: *“Eigenlijk hebben mensen nu allemaal het warm water terug uitgevonden. Terwijl als men vanuit die experimentfase een aantal instructies zou kunnen meegeven van hoe ze er mee kunnen werken, of infosessies. Nu, nu gebeurt dat wel maar nu is dat nog allemaal zeer theoretisch, niet uit de praktijk.”* Ook had men verwacht van zelf redelijk wat inspraak te hebben in de bijsturing van de Kinderopvangzoeker en men hoopte dat deze bijsturingen er dan ook snel zouden komen. Ten slotte gaf een deel van de vertegenwoordigers aan dat het volgens hun juist was geweest indien er ook middelen ter beschikking waren gesteld om te compenseren voor de tijd die ze in de Kinderopvangzoeker staken: *“Terwijl eigenlijk, als verantwoordelijke is de werkdruk al vrij hoog, en dit is er gewoon bijgekomen zonder iets van ondersteuning”*.

De gevoelens naar de Kinderopvangzoeker toe bij de vertegenwoordigers van de voorzieningen varieerden van voorzichtig positief naar uitgesproken negatief. Slechts één vertegenwoordiger vindt dat de Kinderopvangzoeker, zoals hij nu geïmplementeerd is, een voordeel kan betekenen voor de

voorzieningen zelf. Een aantal voorzieningen gaf ook hun teleurstelling weer over de door hun waargenomen communicatie vanuit Kind en Gezin dat er nog weinig middelen en ruimte was om belangrijke veranderingen aan de Kinderopvangzoeker aan te brengen. Men ervaart het aanbrengen van bepaalde veranderingen als cruciaal voor het welslagen van de invoering van de Kinderopvangzoeker in heel het Vlaanderen. De meeste vertegenwoordigers van voorzieningen gaven echter wel mee dat ze, mits veranderingen, de voordelen van het systeem inzagen namelijk 1) ouders moeten hun vraag maar één keer stellen opdat verschillende voorzieningen er mee aan de slag gaan en 2) de opvangvragen zijn ondubbelzinnig gekend: *“INTERVIEWER: Maar wordt het opvolgingsproces dan vergemakkelijkt ten opzichte van voor de Kinderopvangzoeker? VERTEGENWOORDIGER: Niet echt neen. Hopelijk wordt het terug hetzelfde of het zal moeilijker zijn, ik weet het niet. Maar voor de gebruiker, voor de ouder wordt het misschien beter omdat er op verschillende fronten rond één aanvraag wordt gewerkt. Het zou ook wel kunnen ja dat men nu een veel beter beeld krijgt op de opvangvraag, want dat is uiteindelijke de bedoeling hé”*.

De voorzieningen identificeerden verschillende knelpunten die tot de eerder negatief gekleurde gevoelens geleid hebben. We vatten deze in de rest van het document samen in vier verschillende categorieën die hieronder elk apart besproken worden: 1) gebruik en werkdruk; 2) anonimiteit en gebrek aan informatie; 3) doelgroepen; en 4) opvolging door ouders.

### 1.2 Implicaties

Tot op heden werden voorzieningen redelijk vrij gelaten om zelf een weg te zoeken in het werken met de Kinderopvangzoeker. Deze vrijheid wordt echter niet helemaal door de voorzieningen geapprecieerd. Vooral wat betreft bepaalde praktische zaken zoals integratie van Excel-bestanden, gebruik van de overzichten, ... ervaart men de gegeven vrijheid eerder als een gebrek aan ondersteuning (zie verder). Ook is er een redelijke consensus dat het bekend maken van de Kinderopvangzoeker door Kind en Gezin dient te gebeuren of dat men toch minstens de financiële middelen moet voorzien om voorzieningen en lokale besturen te ondersteunen indien ze deze communicatie zelf dienen te voeren.

De meeste vertegenwoordigers van de voorzieningen binnen de proeftuin hebben een redelijk negatieve houding ten opzichte van de Kinderopvangzoeker verworven onder andere omdat men het gevoel heeft dat er nog weinig aan veranderd kan worden. Dit is een spijtige observatie, des te meer daar men zou kunnen verwachten dat deze negatieve gevoelens besmettelijk zouden kunnen worden voor nieuwe voorzieningen die er nog aan de slag mee moeten.

Uit de gesprekken met de ouders kwam het belang van een goede en stipte werking met de Kinderopvangzoeker door de medewerkers van de voorzieningen uit de verf. Indien deze medewerking niet verzekerd is (door tijdsgebrek bij de voorzieningen, beperkte motivatie of andere weerstanden,...), zullen ook de ouders niet veel voordeel kunnen halen uit het werken met de Kinderopvangzoeker. Ook vanuit dat oogpunt is de eerder negatieve evaluatie van de Kinderopvangzoeker door de voorzieningen nadelig.

### 1.3 Aanbevelingen

Men zet best actief in op het weghalen van de drempels bij de voorzieningen om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan. Deze drempels worden hierna besproken net zoals mogelijke manieren om er mee om te gaan. Dit zal impliceren dat er bepaalde veranderingen aan de Kinderopvangzoeker zullen moeten doorgevoerd worden. Gelet op de verwachtingen van de voorzieningen kan het bieden van praktische handvaten aan voorzieningen om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan, mogelijk een deel van de negatieve gevoelens helpen wegwerken. Ook wat betreft de communicatie kan een actievere inbreng van Kind en Gezin (bijvoorbeeld het aanbieden van voorbeeldprocedures en folders) samen met een tegemoetkoming in de kosten van het drukwerk en dergelijke waarschijnlijk al een deel van de frustratie wegnemen. Hier moeten dan natuurlijk wel budgetten voor vrijgemaakt worden.

## 2 Struikelblok: gebruik en werkdruk

### 2.1 Observaties

In beide gemeentes gaven de verschillende voorzieningen aan nog op zoek te zijn naar de juiste manier om met de Kinderopvangzoeker om te gaan. Gezien de invoering in Heusden-Zolder reeds op 1 maart 2013 aanvang nam, impliceert dit toch een vrij lang aanpassingsproces.

Over het algemeen varieert de betrokkenheid (dagelijks, wekelijks soms tweewekelijks of slechts maandelijks) van de verschillende voorzieningen onderling, en ook afhankelijk van de tijd, de werkdruk en het gevoerde opnamebeleid. De meeste verantwoordelijken van de voorzieningen gaven aan dat er op een bepaald moment waarschijnlijk redelijk wat aanvragen gedurende langere tijd onbeantwoord bleven als gevolg van andere prioriteiten: *“Als ik dan hoor als we samenkomen, zijn we toch met een aantal die zeggen: “we hebben er op dit moment geen tijd voor”. Dus ik denk wel als mensen bellen naar ons, dat die eerlijk gezegd iets rapper een plaatske hebben dan iemand waarvan we niet weten dat die zich heeft geregistreerd in de Kinderopvangzoeker. En dat zou eigenlijk niet mogen, ik weet het, maar op dit moment is dat wel zo”*.

Vooraf in de periode dat er veel ouders langskwamen met vragen rond het attest voor een inkomenstarief, bleef er soms nog weinig tijd voor de Kinderopvangzoeker over: *“En nu blijkt, er zijn toch nog een tiental mensen waarvan de attesten gewoon nog niet in orde zijn die problemen hadden, of waar het is misgelopen of waar de gegevens niet van klopten. En dat heeft van ons heel veel inspanningen gevraagd om toch nog maar 10 ouders te hebben die niet in orde zijn en dan is de Kinderopvangzoeker er echt compleet tussenuit gevallen omdat dat zoveel van ons vroeg.”*

Verder kwam het voor dat bepaalde kinderziektes van de Kinderopvangzoeker (bijvoorbeeld met het sorteren van de overzichten), die na een tijd wel opgelost werden, er toe leidden dat sommige vertegenwoordigers van voorzieningen gedurende een periode het gebruik van de Kinderopvangzoeker staakten omdat men de ervaring had dat het instrument niet echt hanteerbaar was: *“Ook omdat, ik weet niet wat er een tijdje geleden gebeurd is, maar ik had al mijn aanvragen afgeprint, daarbij geschreven wat ik ermee gedaan had. En als ik dan twee weken later nog eens ga kijken en terug afprint, dan waren alle aanvragen weer door elkaar gehaald in de Kinderopvangzoeker. Dus ik wist niet “welke heb ik nu al gedaan, welke niet” die volgorde was helemaal door elkaar gehaald*

*en toen heb ik gezegd, nu stop ik er even mee voor een maand. Ik had echt geen tijd meer om me daar in te verdiepen. Nu heb ik terug weer wat tijd”.*

Ook het antwoordbeleid verschilde van voorziening tot voorziening. Sommige voorzieningen antwoordden aan alle ouders, anderen enkel aan diegenen die in aanmerking kwamen voor opvang. Sommige voorzieningen stuurden standaard-mailtjes (al dan niet met een indicatie van de wachtlijst) en anderen niet, soms antwoordde men pas na een bepaalde periode of niet...). Verder vroegen sommige voorzieningen de ouders om ook eens langs te komen voor een verkennend gesprek en andere voorzieningen niet. Dit alles kan ook verschillen binnen eenzelfde voorziening afhankelijk van het leerproces en het al dan niet aanpassen van het opnameproces aan de ervaringen met de Kinderopvangzoeker.

Er werden binnen de gemeentes ook afspraken gemaakt betreffende wie op welke vraag dient te antwoorden en met welke snelheid. Hierbij ging men meestal uit van het onderscheid groeps- en gezinsopvang. Echter, één voorziening gaf dan weer aan toch van deze afspraak af te wijken omwille van ervaringen die men had met de Kinderopvangzoeker. Het is volgens hen namelijk mogelijk dat ouders een voorkeur opgeven voor één vorm, maar dat men bereid is om ook de andere vorm te overwegen indien men geen opvang vindt. Uit de gesprekken met de ouders komt naar voren dat dit voor een deel van de ouders zeker zo is. Eén ouderpaar gaf echter aan van het vooral vervelend te vinden om toch gecontacteerd te worden met voorstellen die niet bij hun vraag aansloot.

Bepaalde voorzieningen gaven aan dat het intensief aan de slag gaan met de opvangzoeker voor hen als voorziening weinig voordeel opleverde, aangezien men de vrije plaatsen in de eigen voorziening ook vlot ingevuld kreeg zonder de zoeker. Bij bijna alle voorzieningen gaf men aan dat ouders, toch minstens gedurende een bepaalde periode, meer kans hadden om bij hen terecht te kunnen voor opvang indien ze, al dan niet naast de aanvraag in de Kinderopvangzoeker, ook rechtstreeks met hen als voorziening contact opnamen. Dit omwille van bovenstaande redenen: werkdruk, bepaalde kinderziektes die tot demotivatie leidden, het gevoerde antwoordbeleid,....

Bovenstaande geobserveerde verschillen tussen de voorzieningen leidden tot verschillen in de ervaren arbeidsintensiviteit van de Kinderopvangzoeker. Echter de belangrijkste factoren die men als reden van deze tijdsintensiviteit aanhaalden lagen toch ook elders: 1) het ondersteunen van het Lokaal Loket in diens taak van het opvolgen van vragen waar drie maanden voor de gewenste startdatum nog geen opvang voor werd gevonden en 2) het aansporen van de ouders om zich gedurende de verschillende stappen met de Kinderopvangzoeker in orde te stellen. Merk op dat het hier facetten betreft die betrekking hebben op het ondersteunen van andere actoren en niet op het zelf werken met de zoeker door de voorzieningen. In wat volgt bespreken we beiden apart.

Wanneer bepaalde opvangvragen onbeantwoord dreigen te blijven, wordt er automatisch een e-mailtje gestuurd naar het Lokaal Loket om deze aan te moedigen van na te gaan welke acties er nog nodig zijn. Het is voor de Lokale Loketten momenteel echter nog onduidelijk welke opvangvragen echt onbeantwoorde vragen zijn. Zo kan het onder meer zijn dat voorzieningen wel met deze opvangvragen bezig zijn, maar de opvang gewoon nog niet bevestigd is in de Kinderopvangzoeker: *“Want vorige keer had ik dan echt al mijn ouders opgebeld, en dan kreeg ik vaak het antwoord van “we hebben al van die voorziening een antwoord en we staan daar op de lijst of we hebben daar al een plaats” en dan is dat eigenlijk tijdsverlies een beetje als we die allemaal moeten opbellen terwijl ze eigenlijk al een oplossing gevonden hebben”.* Bemoeilijkend hierbij was het feit dat er redelijk wat ouders gewoon in de Kinderopvangzoeker zaten om zich administratief in orde te stellen. In Heusden-Zolder probeert men



met de verschillende betrokken voorzieningen daarom regelmatig samen te zitten om voor elk van deze nog openstaande dringende vragen na te gaan welke stappen al genomen zijn door wie en welke nog genomen dienen te worden. Het Lokaal Loket stuurt hierover ook regelmatig e-mails naar alle voorzieningen. Men vraagt zich hierbij af of de anonimiteit die de Kinderopvangzoeker expliciet probeert te vrijwaren op deze manier niet ondermijnd wordt. Verder impliceert het beantwoorden van deze vragen van het Lokaal Loket toch een aanzienlijke tijdsinvestering van de diensten, zoals zij zelf aangeven. In Ham en Tessenderlo was men tijdens de periode van de interviews nog op zoek naar een manier om over dergelijke aangelegenheden te communiceren.

Voorzieningen kunnen op verschillende manieren geconfronteerd worden met werkzaamheden in het kader van de Kinderopvangzoeker als gevolg van de manier waarop ouders met deze zoeker omgaan. Ten eerste heb je ouders die ondersteuning nodig hebben bij het invoeren van hun opvangvraag, al blijft voor de meeste voorzieningen deze groep nog enigszins binnen de perken in de gemeentes van de proeftuin. Ten tweede kunnen verantwoordelijken van voorzieningen geconfronteerd worden met ouders die de opvang niet bevestigen of de start van de opvang niet bevestigen. Hierbij geven de voorzieningen aan dat dit het geval is voor een grotere groep van ouders, wat overeenkomt met onze eigen conclusies uit de gesprekken met de ouders. Ten slotte dient men ouders ook te informeren over het feit dat men de aanvraag dient te verlengen zolang de opvang niet bevestigd is in de Kinderopvangzoeker, zelfs wanneer er wel reeds een overeenkomst is met de voorziening.

Niet alle voorzieningen zien dit begeleiden van ouders verder zitten: *“Ik moet nu ook wel zeggen dat ik dacht van “als dat nu ook nog van ons verwacht wordt, als in het decreet staat dat wie de ouders moeten begeleiden om alle stappen te doorlopen dan is dat zo, maar fijn is dat niet”. “Ik ga niet vragen aan die ouders van zich terug te registreren, zodat ik terug kan bevestigen, zodat zij weer kunnen bevestigen, zodat we de start kunnen registreren... die stappen, ge geeft dat op, dat is. Ik houd mijn hart wel vast want als Kind en Gezin ooit redeneert, gij moet alle stappen ondernemen of de ouders kunnen niet starten, ja”.*

Over het algemeen erkennen de verantwoordelijken van de voorzieningen dat de tijdsinvestering waarschijnlijk nog zal dalen eenmaal men de eigen manier van werken met het systeem op punt heeft gesteld. De vertegenwoordigers hebben hierbij soms het gevoel dat ze niet altijd voldoende tijd kunnen vrijmaken om zich te verdiepen in het systeem van de Kinderopvangzoeker, dat toch als vrij complex wordt ervaren: *“INTERVIEWER: Wanneer het in een andere gemeente wordt uitgerold, welke aandachtspunten zijn er dan? VERTEGENWOORDIGER: Ik persoonlijk denk dat als ge als staf wat meer tijd daar voor hebt, om andere dingen wat links te laten liggen of dat iemand het over neemt, dat ge uw integratie met de Kinderopvangzoeker om dat gewend te geraken, ... maar dat is niet realistisch, en daar is gewoon niet genoeg geld voor”.* Men blijft bovendien globaal gezien van mening dat het werken met de Kinderopvangzoeker toch steeds een extra tijdsinvestering zal vragen ten opzichte van de vroegere manier van werken. Wat velen hierbij als storend ervaren is dat er hiertegenover momenteel geen financiële compensatie staat of dat er geen bijkomende uren voor kunnen vrijgemaakt worden.

Een zeer specifiek aangegeven aspect dat de werkdruk bij de onthaalouders in de toekomst wel eens de hoogte zou kunnen doen ingaan, is de vraag of elke onthaalouder apart in de Kinderopvangzoeker aanwezig dient te zijn. De ouders zijn hier zeker vragende partij naar, of toch minstens naar een lijst met informatie over de verschillende onthaalouders, waarbij vooral het adres belangrijke informatie vormt.

## 2.2 Implicaties

Uit de proeftuin blijkt dat het sowieso tijd zal vragen eer de voorzieningen en de Lokale Loketten een voor hun werkbare manier van omgaan met de Kinderopvangzoeker hebben gevonden. Als voorzichtige schatting hanteren we ongeveer een jaar. In deze periode kan het verder zijn dat bepaalde andere prioriteiten (bijvoorbeeld de inkomensattesten) roet in het eten zullen gooien wat betreft het vinden van voldoende tijd om ook echt met de zoeker bezig te zijn en er voor zichzelf, als voorziening, een manier van werken in te vinden. Dit is noodzakelijk aangezien de Kinderopvangzoeker best een complex gegeven is. Tijdens deze aanpassingsperiode zijn er echter wel ouders die de Kinderopvangzoeker gebruiken, ervaringen opdoen en over deze ervaringen verder communiceren naar anderen.

Het antwoord op de door ouders ingevoerde vragen in de Kinderopvangzoeker lijkt momenteel namelijk af te hangen van “geluksfactoren” waar men als ouder weinig of geen invloed op heeft: “Hebben de verantwoordelijken van de voorzieningen het druk”, “zijn er veel plaatsen voor handen” en “welk is het beleid van de voorzieningen die ik aanspraak op dit moment aangaande aanvragen gesteld binnen de Kinderopvangzoeker”. Ook bepaalde eigenschappen van de vraag spelen een rol op de respons die men ontvangt als ouder, al hebben ouders hier zelden weet van (heeft men voldoende informatie doorgegeven, kunnen voorzieningen de vraag gemakkelijk invullen, de tijd tussen de vraag en de gewenste start van de opvang en het soort opvang dat men zoekt,...). Dit sluit aan bij de eerdere observatie dat sommige ouders aangaven van redelijk wat antwoorden gekregen te hebben op hun aanvraag binnen de Kinderopvangzoeker, terwijl andere ouders slechts een zeer beperkte respons ontvingen en nog andere ouders gaven aan geen antwoord gekregen te hebben op hun vraag.

Doordat voorzieningen niet alle aanvragen altijd opvolgden, hadden ouders vaak meer kans om opvang te vinden indien ze persoonlijk contact opnemen. Ook dit zal het gebruik en de positieve evaluatie van de Kinderopvangzoeker tegen werken eens dit mechanisme is duidelijk geworden aan de ouders. Dit is een spijtige observatie voor sommige ouders die er van overtuigd waren dat het bijkomend contact opnemen met de voorzieningen niet de bedoeling was. Zij verminderden hierdoor hun kansen om opvang te vinden.

In beide gemeentes wordt aangegeven dat indien men de Lokale Loketten in staat wil stellen van aan de slag te gaan met de echt dringende opvangvragen, er momenteel intensief overleg nodig is tussen de voorzieningen en het Lokaal Loket om deze dringende vragen te identificeren. De vraag is of het haalbaar is van dergelijk intensief overleg te (blijven) voeren. Een alternatief zou zijn dat het Lokaal Loket zich zou bevragen bij de ouders om te zien welke aanvragen echt dringend zijn, maar ook dat zal waarschijnlijk zeer tijdsintensief zijn. Idealiter zou het Lokaal Loket een zicht moeten kunnen krijgen op de echt dringende opvangvragen zonder dat er hier input van de voorzieningen of de ouders voor nodig is.

De arbeidsintensiteit van het werken met de Kinderopvangzoeker door de diensten wordt in belangrijke mate bepaald door het activeren en ondersteunen van de andere betrokkenen. Maatregelen gericht op het ondersteunen van het Lokaal Loket en de ouders, zullen dus ook de voorzieningen ontlasten. De vraag blijft echter of het ondersteunen van beiden wel noodzakelijk tot het takenpakket van de voorzieningen hoort, vooral gezien de arbeidsintensiviteit. Echter, wanneer het bevestigen van de opvangvragen in de Kinderopvangzoeker zal komen samen te hangen met subsidiëring, zullen voorzieningen niet anders kunnen dan zich ondersteunend op te stellen naar het werkproces met de Kinderopvangzoeker van ten minste die ouders die bij hun terecht zullen kunnen.

Verder, waar nu vaak de diensten voor onthaalouders eerst dienen gecontacteerd te worden door ouders, en deze diensten dus zo redelijk wat van de tijdsinvestering in communicatie van de individuele onthaalouder overnemen, kan deze tijdsinvestering mogelijk in de toekomst als gevolg van het gebruik van de Kinderopvangzoeker weer bij de onthaalouder terecht komen wanneer zij bijvoorbeeld individueel in de Kinderopvangzoeker worden opgenomen.

### 2.3 Aanbevelingen

Tijdens de eerste maanden van de invoering van de Kinderopvangzoeker in nieuwe gemeentes wordt er best voorzien in een actieve ondersteuning en advisering van de voorzieningen om hun medewerking te garanderen en zo ook de ervaring van de ouders met de Kinderopvangzoeker te verbeteren. Deze ondersteuning gebeurt best door personen die op de hoogte zijn van de ervaringen van andere gemeentes met de opstart, bijvoorbeeld van Kind en Gezin uit. Door de opgedane ervaring en kennis (vanuit de proeftuin) betreffende voor- en nadelen van bepaalde keuzes ter beschikking te stellen van nieuw startende gemeentes, kan de aanpassingstijd mogelijk gereduceerd worden tot minder dan een jaar. Op die manier zullen er ook minder ouders last ondervinden van de groeipijnen van het systeem. Sowieso dient er voldoende tijd voorzien te worden voor de uitrol waarbij men kan oefenen met de Kinderopvangzoeker. Ook heeft men best oog voor de timing van deze uitrol (bijvoorbeeld geen andere grote projecten tegelijkertijd uitrollen) zodat de vertegenwoordigers ook echt de ruimte hebben om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan.

Eerder zagen we dat er bij ouders redelijk wat onrust leefde rond de “kans” van hun opvangvraag. Uit de gesprekken met de voorzieningen komt nu naar voren dat het antwoord op de vraag van ouders mede afhangt van een aantal “geluksfactoren” zowel als eigenschappen van de vraag, en dit kan nog eens verschillen van gemeente tot gemeente en voorziening tot voorziening. Het is niet echt verwonderlijk dat dit onrust bij de ouders oproept, die dan geprojecteerd wordt op de Kinderopvangzoeker. Een aanbeveling kan dus zijn dat de voorzieningen tot een betere onderlinge afstemming dienen te komen betreffende inschrijvingsprocedure, communicatie over wachtlijsten, snelheid van eerste antwoord, moment van toezegging, enz. en dat dit ook wordt gecommuniceerd naar de ouders. Op die manier kunnen deze ouders er al een beter zicht op krijgen waar ze aan toe zijn en wat ze mogen verwachten. Gezien ouders in meerdere gemeentes opvang kunnen zoeken, gebeurt dit overleg best op Vlaams niveau. We beseffen dat dit een ambitieuze aanbeveling is die het werken met de Kinderopvangzoeker overstijgt. Echter, aangezien de betrekkelijke chaos in regels, aanvraagprocedures en afspraken waar ouders mee geconfronteerd worden bijdraagt tot een negatieve evaluatie van de Kinderopvangzoeker, denken we dat deze aanbeveling toch cruciaal is om het werken met de Kinderopvangzoeker aantrekkelijk te maken voor de ouders.

Eerder deden we reeds de suggestie om ondubbelzinnig te kiezen voor een open of een gesloten systeem, en hierover ook duidelijk te communiceren naar ouders toe. Op deze manier zullen de kansen van ouders om opvang te vinden al ten minste niet negatief beïnvloed worden ten opzichte van andere ouders door een gebrek aan eenduidige informatie. In het huidige open systeem worden de voorzieningen namelijk niet altijd bereikt door de ouders, onder meer omdat voorzieningen niet de nood hebben om echt met de aanvragen in de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan. Indien ouders de voorzieningen niet meer zouden mogen contacteren met hun opvangvraag buiten de Kinderopvangzoeker om, dan werden voorzieningen wel verplicht om met de Kinderopvangzoeker te werken om hun plaatsen ingevuld te krijgen. Echter, de vraag is of het wel mogelijk en wenselijk is om

het systeem helemaal gesloten te maken. Een aantal ouders gaf aan dit expliciet te wensen. Echter, dergelijk gesloten systeem werd niet uitgetest in de proeftuin en we hebben dus ook geen zicht op mogelijke bijkomende gevolgen. Er zal waarschijnlijk in dat geval in een soort controlesysteem voorzien dienen te worden, waarbij het wel eens moeilijk zou kunnen worden om ondubbelzinnig vast te stellen wanneer ouders en voorzieningen de geslotenheid van het karakter probeerden te omzeilen. In de praktijk zal het niet evident zijn om het via-via toekennen van plaatsen te verhinderen. Ook kan het nog extra frustratie oproepen bij ouders wanneer het systeem gesloten zou worden en men, omwille van het tekort, toch geen opvang zou vinden. Het eerder beschreven gevoel van machteloosheid kan dan nog eens versterkt worden. Verder, indien er in de toekomst geen tekort meer zou zijn aan opvangplaatsen, dan zullen voorzieningen wel meer gedwongen worden om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan, en kan de belofte van “één aanvraag om alle voorzieningen te bereiken” mogelijk wel ingelost worden binnen een open systeem. Verder, de communicatie over het al dan niet open zijn van het systeem wordt best op alle niveaus (Vlaams Gewest, gemeentes en steden en voorzieningen) afgestemd.

Opdat het Lokaal Loket met de dringende opvangvragen aan de slag zou kunnen zonder de voorzieningen te belasten, zou het mogelijk moeten zijn deze ondubbelzinnig te identificeren zodat de voorzieningen deze informatie niet meer hoeven aan te leveren. Dit kan maar bewerkstelligd worden door een uitzuivering van de openstaande aanvragen. Een eerste stap hierbij is het direct bevestigen van de opvang door de diensten wanneer er een (mondelijke) overeenkomst bereikt is. Nu bevestigen voorzieningen soms pas wanneer ouders op het bureau langskomen om het contract te ondertekenen, terwijl de mondelinge afspraak al veel langer gemaakt is. Deze vragen staan dan ook onnodig lang open. Er wordt best aan de diensten gecommuniceerd dat een tijdig bevestigen de taak van het Lokaal Loket gemakkelijker zou kunnen maken. Ook een stipte opvolging van het bevestigen van de opvang door de ouders zou noodzakelijk zijn. Eerder meldden we al dat dit momenteel voor sommige ouders problematisch is. De diensten kunnen hierbij een ondersteunende of opvolgende rol spelen, al zal niet elke voorziening daar evenveel tijd voor hebben. Eerder gaven we ook al suggesties om dit bevestigen van de opvangvraag laagdrempeliger te maken voor ouders. Vanuit de diensten zelf kwam de suggestie om het bevestigen van de start van de opvang al een maand op voorhand te kunnen doen, zodat deze bevestiging kan samenvallen met het aanvragen van het inkomensattest. Verder kan er voor gekozen worden om de aanvraag uit het overzicht met openstaande aanvragen te halen vanaf het moment dat de voorziening bevestigd heeft, de ouder kan dan de mogelijkheid gelaten worden om deze bevestiging te annuleren en dus de aanvraag terug zichtbaar te maken voor alle voorzieningen. Verder zal het waarschijnlijk bij de uitrol in nieuwe gemeentes aangewezen zijn om ouders die reeds voor de opstart van de Kinderopvangzoeker opvang hadden, niet aan te moedigen hun vraag toch ook in de Kinderopvangzoeker in te brengen.

Ten slotte zou men er voor kunnen opteren om de locatie van de verschillende onthaalouders bekend te maken, maar de contactgegevens van de dienst op te geven of een gelijkaardige tussenoplossing zodat ouders een zicht krijgen op het aanbod aan onthaalouders zonder dat deze laatsten teveel bevraagd worden. Al kunnen ouders dan natuurlijk nog altijd fysiek naar de individuele onthaalouder gaan.

### 3 Struikelblok: anonimiteit en gebrek aan informatie

#### 3.1 Observaties

Binnen de Kinderopvangzoeker is het systeem zo uitgewerkt dat men in theorie slechts zicht krijgt op de persoonlijke gegevens van de ouders (naam en dergelijke) vanaf het moment dat de opvang bevestigd werd. In de praktijk blijkt dit zo niet te werken en wordt de anonimiteit al eerder opgeheven.

Alle voorzieningen geven aan dat men meestal extra informatie dient op te vragen alvorens men kan beslissen of een aanvraag in aanmerking komt voor opvang bij hen. Voorzieningen gaven aan dat het vaak ontbreken van een duidelijk opvangplan een vlotte behandeling van de vragen binnen de Kinderopvangzoeker tegenwerkte. Dit blijkt ook uit de cijfers verkregen uit de Kinderopvangzoeker: Bij 64.6% van de opvangvragen werd geen opvangplan doorgegeven. Eerder merkten we al op dat het aanwezig zijn van “pro forma” vragen de interpretatie van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker mogelijk kan vertekenen. Het kan ook zijn dat dit eveneens de reden is dat ouders geen opvangplan doorgeven. In ieder geval hebben de voorzieningen hier vaak geen weet van, maar worden deze enkel geconfronteerd met de afwezigheid van een opvangplan.

Verder, niet alleen kunnen ouders de mogelijkheid aanstippen om het opvangplan met de voorziening te bespreken, waarbij verder contact sowieso noodzakelijk is, soms is de opdeling zoals die nu in de Kinderopvangzoeker gehanteerd wordt niet gedetailleerd genoeg. Bijvoorbeeld sommige onthaalouders starten pas vanaf half acht, terwijl men enkel kan aangeven van opvang voor zeven uur 's ochtends nodig te hebben of niet. Verder is het bijvoorbeeld interessant om te weten of een opvangplan vast of wisselend is en of het bij deeltijdse opvang uitmaakt op welke dagen het kindje niet naar de opvang zou gaan: *“INTERVIEWER: Maakt het een verschil als ouders persoonlijk langskomen, kunnen ze dan sneller geholpen zijn? VERTEGENWOORDIGER: Ja, ik vind dat van wel, dat doet heel veel. Ik vind veel gemakkelijker van in te schatten wat ze nodig hebben. Ook krijgen we dan sneller de informatie die we nodig hebben. Soms krijgen we een opvangplan van ouders die bijvoorbeeld in september opvang willen, maar wij kunnen pas aanbieden vanaf januari, dan kunnen we nakijken hebben die een opvangnetwerk, kunnen die in tussentijd ergens terecht. Willen ze het overbruggen of kunnen ze dat helemaal niet. En die informatie hebben we wederom niet in de Kinderopvangzoeker; en daarom zijn die gesprekken nuttig, om daar een beetje over verder te gaan. Als wij weten van “ja die ouders hebben geen overbrugging” dan stopt het ook, meer kunnen we niet doen.”*. Om dergelijke informatie nu te verkrijgen belt of e-mailt men ouders, waarbij men dus de identiteit te weten komt indien de ouders antwoorden. Ook de informatie die men nodig heeft om in te schatten of iemand tot een voorrangsgroep behoort ontbreekt.

Af en toe bleek dan dat ouders eigenlijk niet noodzakelijk bij een bepaalde voorziening in aanmerking wouden komen, maar omdat men geen voorkeur had opgegeven, gingen de “niet gewenste” voorzieningen toch ook met de aanvraag aan de slag. Wanneer die voorzieningen de ouders dan contacteerden, bleken hun inspanningen tijdsverspilling. Ook in de onderlinge uitwisseling tussen voorzieningen en met het Lokaal Loket over een opvangvraag wordt de anonimiteit niet altijd gehandhaafd. Hierbij dient men op te merken dat veel voorzieningen wel begrijpen waarom men er voor kiest van met anonieme aanvragen te werken.

In de toekomst staat er nog een verdere ontwikkeling van de Kinderopvangzoeker op het programma teneinde een betere planning met het oog op het voorraagsbeleid toe te laten (gesprek medewerkers

Kind en Gezin). Als kanttekening hierbij merken we op dat de medewerkers van de voorzieningen regelmatig aangaven dat deze informatie, omwille van de gevoeligheid, voorheen ook vaak indirect werd opgevraagd. Bijvoorbeeld vroeg men naar de naam van de partner, en zo wist men of het een alleenstaande ouder betrof of niet.

In eerste instantie is het probleem dat de voorzieningen rond de anonimiteit aanhalen redelijk oppervlakkig te noemen. Men geeft namelijk aan dat het moeilijk is om met een nummer, in tegenstelling tot een naam, te werken omdat men dat niet kan onthouden. Hierbij zou men kunnen argumenteren dat het mits een goede organisatie wel mogelijk moet zijn om met de nummers te werken zonder dat deze noodzakelijk gememoriseerd moeten worden. Echter, de beperkingen van de opgelegde anonimiteit reiken verder. Indien ouders bij een voorziening komen informeren naar opvang, is er vaak nog geen nummer van de Kinderopvangzoeker voor handen. Dan moet het nummer op een later moment nog doorgegeven worden. Ouders zijn echter niet altijd stipt in het doorgeven van het nummer in de Kinderopvangzoeker, of vergeten dit. Tijdens een bepaalde periode dienen de voorzieningen dan ook met twee opvangvragen parallel te werken tot zolang men beide aanvragen (die in de Kinderopvangzoeker en de vraag die direct aan hen gesteld is) gelinkt krijgt. Hierbij komt dan nog dat de ouder zijn/haar opvangvraag mogelijks aan verschillende opvangvoorzieningen tegelijk gesteld heeft. Elk voorziening apart is dan bezig met parallelle opvangvragen tot de ouder aan elk van hun de nummer doorgeeft en de aanvragen gelinkt kunnen worden. Dit alles impliceert dus dubbel werk. Het werken met namen zou dit linkingsproces aanzienlijk vergemakkelijken. Bepaalde voorzieningen hebben gedurende een periode getracht aanvragen te linken zonder dat het nummer voor handen was, maar dat bleek redelijk onbegonnen werk.

De meeste voorzieningen die we gesproken hebben opteerden op verschillende momenten voor verschillende strategieën om dit probleem op te lossen. Alle voorzieningen bleven steeds aanvragen die rechtstreeks aan hen gesteld werden (dus niet via de Kinderopvangzoeker) verwerken. Deze ouders werden meestal ook doorverwezen naar de Kinderopvangzoeker teneinde hun vraag ook daar te registreren. Afhankelijk van voorziening tot voorziening en van de werkdruk werd er dan verder tijd gestoken in de Kinderopvangzoeker. We meldden eerder al dat weinig voorzieningen er in slaagden om op elk moment regelmatig de nieuwe aanvragen na te kijken in de Kinderopvangzoeker en dat men op sommige momenten meer kans had van opvang te vinden wanneer men de voorzieningen rechtstreeks contacteerde. Niet alleen het feit dat men er als voorziening niet altijd in slaagde om alle aanvragen binnen de Kinderopvangzoeker op te volgen, speelde hierbij een rol. Ook de mogelijkheid die ouders op die manier kregen om hun aanvraag persoonlijk toe te lichten, maakte dat sommige voorzieningen deze aanvragen meer prioritair gingen behandelen. Eerder argumenteerden we al dat de voorzieningen vaak niet genoeg informatie hadden om met de aanvragen uit de Kinderopvangzoeker aan de slag te kunnen.

Een aantal voorzieningen gaf ten slotte aan dat ze ook zelf meer voldoening haalden uit het persoonlijk contact met ouders eerder dan wanneer de aanvraag via de Kinderopvangzoeker binnenkwam, aangezien men op die manier het gevoel had van ouders *“een betere service”* te kunnen leveren. Men ervoer het zelf ook als een gemis dat men ouders geen algemene informatie over het opvanglandschap zowel als over de eigen werking kon geven: *“wij merken dat om een serieuze intake te doen, als met de Kinderopvangzoeker ook misloopt, als het attest van inkomen aanvragen thuis niet gelukt is, en al die dingen, dat wij met de mensen heel administratief bezig zijn en dat we eigenlijk niet meer kunnen praten over de concrete opvang, over het wennen van het kindje, het voorbereiden, hoe het gebeurt, het financiële, wat wij doen, hoe wij werken, ... waar het eigenlijk over gaat, daar is*

*eigenlijk geen tijd meer voor". Eerder zagen we al dat dit ook voor de ouders een knelpunt was en dat dit gebrek aan kennis tot veel frustratie leidde. De voorzieningen voelen hierbij ook zelf aan dat de ouders hierdoor gefrustreerd geraken: "Sommige voorzieningen hebben dan ook de neiging van slechts vier of zes maanden voor de start toe te zeggen, dat weten ouders ook niet. Dat zijn dingen die we dan oorspronkelijk in het kennismakingsgesprek meedeelden "binnen de zoveel maanden heb je antwoord" en dan wisten ouders ook wel "ik weet dan of ik al dan niet plaats ga hebben". En dat is met de Kinderopvangzoeker nu niet, ze weten niet hoe elk van die instellingen werken en welke termijn zij iets gaan weten."*

*"Als er geen plaats is, wordt er tot nu toe geen antwoord gegeven. Wat ik wel ondervind dat ouders lastig vinden, omdat ze zo in het ongewisse blijven "gaat er nog iets komen of gaat er niks zijn"".*

### **3.2 Implicaties**

Zoals de anonimiteit binnen de Kinderopvangzoeker in de proeftuin gehanteerd wordt, is het dus vaak een lege doos. Wat jammer is gezien dat dit principe van anonimiteit toch redelijk wat beperkingen impliceert voor de werkzaamheid van de Kinderopvangzoeker, terwijl de mogelijke voordelen dus nu niet kunnen spelen. Men kan er dus voor opteren om veranderingen aan te brengen in de zoeker zelf om zo de anonimiteit van de ouders langer te waarborgen, of om de anonimiteit op te heffen. In de Kinderopvangzoeker gaven 94.3% van de ouders aan dat hun telefoonnummer mocht doorgegeven worden aan de voorzieningen, waarbij men dus in de praktijk, al dan niet bewust, afstand deed van de eigen anonimiteit.

Hierbij wensen we op te merken dat het volledig garanderen van de anonimiteit tot de opvang is bevestigd, het principe dat de Kinderopvangzoeker nu lijkt te suggereren door pas op het moment van de bevestiging de gegevens van de ouders zichtbaar te maken, in de praktijk weinig haalbaar lijkt. Ouders willen zelf langsgaan bij de voorzieningen voor ze bevestigen. Ook voorzieningen willen meestal duidelijke uitleg kunnen geven aan ouders over bijvoorbeeld het huishoudelijk reglement voor de toezegging. Bij de start van de contacten wordt de anonimiteit dan toch doorbroken.

### **3.3 Aanbevelingen**

Wanneer in de toekomst de anonimiteit als principe bij het gebruik van de Kinderopvangzoeker wil handhaven, dient al de informatie die de voorzieningen nodig hebben om een beslissing te maken in de opvangzoeker aanwezig te zijn. Men informeert de ouders dus best over het belang van het invullen van het opvangplan wanneer hun dit opvangplan in de Kinderopvangzoeker gevraagd wordt. Men kan dan benadrukken dat zelfs wanneer het opvangplan niet vaststaat, dat men dan toch die informatie die men als ouder wel kan meegeven, best meegeeft in het vrij veld. Eventueel kan men er voor opteren van het invullen van dit opvangplan verplicht te maken. Wel dient men er dan rekening mee te houden, dat voor een aanzienlijk deel van de ouders dit plan nog zal wisselen naarmate de eigenlijke opvangaanvang nadert. Verder kan men volgende aanvullende vragen in de Kinderopvangzoeker opnemen: vroegste beginuur en laatste einduur, stabiliteit van het opvangplan en het belang van vaste opvangdagen bij deeltijdse opvang. Verder kan men bepaalde vragen opnemen die indirect peilen naar het al dan niet vallen onder een voorrangregel: gezinssituatie (alleenstaand, samenwonend, getrouwd, overige,...), job (werkend, werkzoekend, niet beroepsgerichte opleiding, beroepsgerichte opleiding, andere,...), aanwezigheid van broertjes en zusjes en pleegbroertjes en

zusjes, aanwezigheid van broertjes en zusjes in een specifieke opvangvoorziening en welke dan. Eerder argumenteerden we al voor het aanmoedigen van ouders om hun voorkeuren binnen de Kinderopvangzoeker kenbaar te maken. Een voorziening gaf aan dat dit echter ook wel risico's met zich meebrengt: *“Hetzelfde voor ouders die voor ons een voorkeur opgeven en wij kunnen die niet helpen, ja die laten hun vraag zo staan, en de andere voorzieningen zeggen dan “kijk die hebben een voorkeur voor, daar kijken wij niet naar””*.

Men zou er ook voor kunnen opteren van de anonimiteit te doorbreken indien de ouder hier toestemming voor geeft, net zoals nu gebeurt met het telefoonnummer. In dit onderzoek konden de gevolgen van deze keuze niet onderzocht worden, aangezien deze optie nooit geïmplementeerd werd. Men zou kunnen vermoeden dat ouders zich mogelijk onder druk gezet gaan voelen om hun anonimiteit op te geven, zelfs wanneer ze dat eigenlijk niet willen, omdat men schrik zou kunnen hebben dat het anoniem blijven de eigen kansen op het vinden van opvang zou verminderen. Deze angst zou mogelijk niet geheel onterecht zijn. Anderzijds lijkt het ons onwaarschijnlijk, als gevolg van de aard van het zoekproces van ouders en het opnameproces van voorzieningen, dat de anonimiteit in de praktijk ooit in die mate gaat volgehouden kunnen worden dat de voordelen er van (bijvoorbeeld bescherming tegen discriminatie) ten volle gaan kunnen spelen.

Zelfs indien men de anonimiteit doorbreekt, zal men nog steeds het gedetailleerd invullen van het opvangplan dienen aan te moedigen en de stabiliteit van het opvangplan zowel als het vroegste beginuur en het laatste einduur dienen op te vragen, teneinde de voorzieningen in staat te stellen op basis van de Kinderopvangzoeker reeds een eerste selectie te maken in de aanvragen waar ze al dan niet een antwoord op zouden kunnen bieden.

## **4 Struikelblok: doelgroepen**

### **4.1 Observaties**

De Kinderopvangzoeker werpt verder ook een drempel op om met bepaalde doelgroepen aan de slag te gaan. Kort samengevat komt men in de problemen wanneer het snel moet gaan. Ten eerste wanneer iemand op korte termijn opvang nodig heeft en bovendien ook nog maar voor een beperkte periode gebruik wenst te maken van deze opvang (bv. voor een cursus of om te solliciteren), dan worden deze vragen momenteel meestal niet ingevoerd: *“... zoals dan nu die occasionele vraag (...) wat nut heeft het van die er in te steken, voor ons, voor die ouder, en dan die drie stappen te doorlopen, wanneer aanvraag, start en overeenkomst ineen vallen. En toch zijn die vragen er en worden die ouders ook geholpen.”*

Op het moment dat dergelijke opvangvraag in de zoeker is ingevoerd, is de opvang soms al afgelopen waardoor de vraag al vervallen is of dan kan men de ouder niet meer bereiken om te bevestigen. In het algemeen is het problematisch voor dit soort dringende opvang dat dergelijke opvangvraag voor de voorzieningen uit de zoeker verdwijnt eens de gewenste datum van opvang gepasseerd is. Soms staat de aanvraag er dan slechts een paar dagen in. Het is voor personen met een kortstondige, dringende opvangvraag zowel als voor de voorzieningen bovendien soms een hele investering om de vraag in de zoeker te krijgen (bijvoorbeeld als men nog geen e-ID heeft en men zich tot het Lokaal Loket dient te wenden), terwijl men uiteindelijk slechts een paar dagen van de opvang gebruik maakt. Dit wordt geïllustreerd in de uitspraak van één vertegenwoordiger: *“In het begin had ik niet door dat er*



*uit vlogen. Dan stuurde ik mensen naar de gemeente en die deden een aanvraag voor de dag erna, en dan kwamen die terug en dan zei ik “ge ging toch naar de gemeente gaan” en dan zeiden die dat naar ze de gemeente geweest waren. In begin had ik niet helemaal door, en toen ik dat door had, ben ik ook gestopt met mensen door te sturen, want dat heeft geen zin.”*

In het contact met bepaalde doelgroepen spelen er bovendien ook taalbarrières. Sommige ouders spreken bijna geen Nederlands, of indien ze het spreken kunnen ze het niet lezen. Uit onze gesprekken met ouders bleek inderdaad dat er twee ouderparen het Nederlands niet voldoende machtig waren om zelf met de Kinderopvangzoeker en het bijhorend e-mailverkeer aan de slag te gaan. Men dient dan de controle over het eigen zoekproces deels uit handen te geven. Verder gaf één voorziening aan dat men begreep dat men ouders meer de regie over de eigen zoektocht in handen wou geven, maar dat niet alle ouders hier vragende partij naar zijn. Sommige ouders hebben zo veel andere dingen aan hun hoofd, dat ze er niet toe komen om deze regisserende rol ook werkelijk op zich te nemen. Op deze manier dreigen ze uit de boot te vallen.

Ten slotte maakte een voorziening de opmerking dat het voor het werken met doelgroepen ook handig was om te weten of er een auto voor handen was, of dat men echt een opvang vlak bij huis of het werk diende aan te bieden.

## **4.2 Implicaties**

Zoals de Kinderopvangzoeker nu is opgevat, is het moeilijk om te werken met dringende opvangvragen. Vooral het vervallen van de opvangvragen eens de gewenste startdatum gepasseerd is, de taaldrempel en de drempel van het gebruik van e-ID of token spelen hier een rol in.

## **4.3 Aanbevelingen**

Men zou kunnen overwegen om de mogelijkheid te voorzien om de gewenste datum van de start van de opvang te verlaten van zodra deze dreigt te verlopen zonder dat deze aanvraag dan noodzakelijk vervalt. Voor echt dringende opvang die slechts kort op voorhand wordt ingevoerd zou men een afzonderlijke knop kunnen voorzien. Eerder deden we bovendien reeds de suggestie van de Kinderopvangzoeker ook in het Frans en het Engels aan te bieden. Ten slotte, men kan eventueel de mogelijkheid voorzien van met een straalaanduiding te werken waarbinnen de opvang gelegen dient te zijn.

# **5 Struikelblok: opvolging**

## **5.1 Observaties**

De voorzieningen in de proeftuin gebruikten op het moment van hun bevraging een beperkt aantal verschillende wachtlijst- en opvolgingssystemen. Voor de opvolging van de ouders die de opvang bevestigd hebben zijn er verschillende systemen op de markt. Bepaalde systemen laten ook tegelijkertijd wachtlijstbeheer toe. Binnen andere voorzieningen wordt gewerkt met een eenvoudige Excel-lijst om de wachtlijst te beheren, of heeft men door omstandigheden niet echt een wachtlijst. Soms werkt men nog met papieren versies en een mapsysteem. Kind en Gezin voorziet een afstemming van de Kinderopvangzoeker op bepaalde reeds bestaande systemen, maar voorlopig is

nog niet bekend welke vorm deze afstemming zal aannemen. De meeste voorzieningen geven echter aan van het toch belangrijk te vinden van een wachtlijst hanteren, ook al is de Kinderopvangzoeker geen wachtlijststelsel. Eerder zagen we reeds dat ook ouders hier vragende partij naar zijn. Een aantal van de gesprekken met de ouders draaiden juist om deze thema's van rechtvaardigheid en correctheid in het omgaan met hun aanvraag.

Momenteel is in de export naar Excel van het in de Kinderopvangzoeker aanwezige overzicht van de openstaande aanvragen voorzien. Echter, hierbij maakten de voorzieningen een aantal opmerkingen. Ten eerste wordt het opvangplan niet mee geëxporteerd. Men dient hiervoor steeds de individuele aanvragen te consulteren en dat is tijdsintensief. Anderzijds gaven bepaalde voorzieningen aan dat er teveel gegevens geëxporteerd worden, waardoor het geëxporteerde overzicht niet meer op één afgeprinte pagina geraakt. Verder is het moeilijk om dit geëxporteerde Excel-bestand up-to-date te houden, en is er vaak een integratie tussen verschillende Excel-bestanden vereist. Dit omdat de voorzieningen zelf nog bijkomende informatie over de genomen stappen bij de Excel-lijst wensen aan te vullen, bijvoorbeeld om de opvolging door henzelf of collega's te vergemakkelijken. Er is in de Kinderopvangzoeker geen veld beschikbaar om deze aanvullende informatie op te nemen een 'in behandeling' knop niet te na gesproken, maar deze is niet voldoende volgens de vertegenwoordigers van de voorzieningen aangezien men er niet echt mee kan communiceren. Men diende dus de nieuw bijgekomen vragen sinds de eerste export in de reeds bestaande en door hen aangevulde Excel-lijst bij op te nemen of vice versa. Die voorzieningen die proberen om de aanvragen binnen de Kinderopvangzoeker mee op te nemen in hun eigen wachtlijst- en opvolgingssysteem gaven allen aan dat dit tot op zekere hoogte op een bepaald moment altijd een manuele invoer van gegevens van hen vroeg. Deze voorzieningen waren dan ook vragende partij voor praktische ondersteuning hierbij bijvoorbeeld aan de hand van een uitgewerkt protocol of ondersteunende tips om met de geëxporteerde Excels aan de slag te gaan: *“Dus als ik vandaag een overzicht maak, dan moet ik dat opslagen op mijn computer, ik kan dat niet in de Kinderopvangzoeker opslagen. Met gevolg, als daar morgen een nieuwe aanvraag instaat, dat ik dat weer ga moeten exporteren, dat nieuw lijstje selecteren en in mijn nieuw bestand invoegen, want anders is dat te kort. Of wel moet ik alles wat ik nu al gemaakt heb in dat nieuw moeten zetten. Er gaat altijd één over gezet moeten worden. En dan denk ik dat kan toch niet de bedoeling zijn”*.

De meeste voorzieningen gaven hier wel bij aan dat men het gevoel had dat de eigen manier van omgaan met de Kinderopvangzoeker nog verbeterd kon worden, maar dat men vaak geen tijd had om zich grondig te verdiepen in het werken met de Kinderopvangzoeker terwijl men dit wel als een noodervaarde.

Een ander aspect van het werken met de Kinderopvangzoeker dat de opvolging van nieuw ingegeven opvangvragen bemoeilijkt, is het wegvallen van de opvangvraag indien ouders niet verlengen: *“Nu is het heel vaak dat we bijvoorbeeld vragen krijgen van het Lokaal Loket Kinderopvang, dat die een melding hebben gekregen van OK er is binnen drie maanden opvang nodig (...) en dan moet ik in mijn systeem proberen zoeken welke vraag is dat, ... Dus dat hele kluwen van codes, en anonimiteit en dat dan proberen terugvinden, dat ik denk van “dat is heel zeker niet voor ons” maar ge vindt die dan niet terug(...) Als die verwijderd is uit het systeem, omdat ouders bijvoorbeeld hun vraag niet verlengd hadden omdat ze de mogelijkheid niet hadden (...) als ik die vraag niet noteer in mijn eigen systeem dan is die vraag gewoon weg. OK, ge kunt die ouders zeggen dat ze hun terug moeten inschrijven ... maar dan komen die weer onderaan de lijst, en mits de wachtlijst overal zo lang is ja. Ge steekt daar heel veel tijd in van dat hele gedoe op te lossen”*. Soms heeft men al concrete stappen ondernomen

om opvang aan te bieden in respons op een vraag in de Kinderopvangzoeker. Door het wegvallen van de vraag van ouders die niet bevestigen, verdwijnen ook hun gegevens uit het systeem. Dit maakt het wederom noodzakelijk om zelf een bestand bij te houden van de opvangvragen waar men reeds stappen in heeft ondernomen en dit bestand dan te integreren met de exporten uit het Kinderopvangzoekersysteem.

Onder meer doordat vele voorzieningen nog geen bevredigende manier hebben gevonden om met bovenstaand vraagstuk aan de slag te gaan, is er voorlopig nog weinig sprake van taakverdeling binnen de (grotere) voorzieningen als het op de Kinderopvangzoeker aankomt. Er is vaak slechts één persoon die echt met de Kinderopvangzoeker aan de slag is: *“Ik houd mijn hart vast, want ik ben nu een week thuis geweest, maar stel nu dat ik maanden thuis ben, hoe moet mijn collega dat gaan overnemen. Dat vind ik te moeilijk, heel dat systeem van de Kinderopvangzoeker”*.

Verder, over het algemeen worden e-mails die een bevestiging van een zelf uitgevoerde handeling impliceren door de voorzieningen als onnuttig ervaren. Herinneringen aan uit te voeren handelingen worden dan wel weer vaker als nuttig geëvalueerd: *“Wat ik ook gemerkt heb, ouders komen dan langs om zich in te schrijven, en dan denken ze dat in orde is, terwijl ze nog in de Kinderopvangzoeker moeten bevestigen. Nu wel, daar vind ik dat het systeem goed in elkaar zit, ge krijgt dan een mailing van “vraag eens aan die of die om opvang te bevestigen als die dat nog niet gedaan heeft”. Soms zien we dan van “aah maar die opvang gaat later starten”. Dat vind ik eigenlijk dat wel goed werkt”*. Wel gaf men aan dat het niet altijd duidelijk was dat wanneer men via de Kinderopvangzoeker een e-mail stuurde, dat er dan reeds bepaalde tekst automatisch wordt opgenomen (bijvoorbeeld “met vriendelijke groeten” en dan de naam van de voorziening). Dit had als gevolg dat men dit zelf ook nog eens schreef, en het er dus dubbel stond.

Ten slotte gaf een recent gestarte voorziening aan het als een nadeel te ervaren dat men pas in de Kinderopvangzoeker wordt opgenomen vanaf dat al de documenten voor Kind en Gezin in orde zijn. Aangezien dit moment vaak niet lang voor de opening ligt, komt dit volgens de verantwoordelijke van de voorziening te laat. Juist de opstartende voorziening heeft nood aan de informatie die in de zoeker is opgenomen aangezien er binnen deze nieuwe voorziening veel vrije plaatsen zijn die nog niet gereserveerd zijn voor ouders op een wachtlijst. Bij Kind en Gezin wil men echter de zekerheid dat de voorziening ook echt van start zal gaan alvorens deze opgenomen wordt in de zoeker (mondeling gesprek medewerkers Kind en Gezin). In de praktijk zullen deze opstartende voorzieningen echter vaak toch al kinderen inschrijven om de inkomsten in de eerste maanden te verzekeren, evenwel zonder deze kinderen dan al te kunnen inschrijven in de zoeker.

## 5.2 Implicaties

De omvattendheid van de afstemming tussen de Kinderopvangzoeker en reeds bestaande registratie-, wachtlijst- en opvolgingssystemen zal, gezien de reacties van de voorzieningen, belangrijke gevolgen hebben voor de evaluatie van het instrument door de voorzieningen. Het werken met de Kinderopvangzoeker wordt momenteel door de medewerkers van de voorzieningen als complex ervaren. Vaak slaagt men er dan ook niet in van een manier van werken te vinden die voor zichzelf bevredigend is, onder meer omdat men niet over voldoende tijd beschikt om er echt intensief mee bezig te zijn omwille van andere prioriteiten. De meeste voorzieningen geven aan dat het toch belangrijk is van een wachtlijst hanteren, ook al is de Kinderopvangzoeker geen wachtlijststelsel.

Als gevolg van bovenstaande knelpunten werkt binnen één voorziening vaak slechts één persoon met de Kinderopvangzoeker. Dit kan echter problemen met de continuïteit van de opvolging van de aanvragen in de zoeker opleveren. Wanneer de verantwoordelijke dan gedurende langere tijd afwezig is, liggen de werkzaamheden rond de zoeker ook stil

Zoals de Kinderopvangzoeker nu werkt dient men de reeds ingevulde vragen (van ouders die bij hen of bij een andere voorziening een plaats hebben gevonden) uit de eigen aangevulde Excel-lijst met de openstaande opvangvragen te verwijderen. Echter, de ingevulde vragen met de datum waarop ze werden ingevuld, worden nergens expliciet opgelijst, wat deze taak bemoeilijkt.

Naar het opnemen van nieuwe voorzieningen in de Kinderopvangzoeker toe zal er waarschijnlijk in de toekomst nog naar een gepaste omgangswijze op zoek moeten gegaan worden waarbij een evenwicht zal gevonden dienen te worden tussen het verloop in de praktijk (ouders rekenen toch al op de plaats of deze nu opgenomen is in de Kinderopvangzoeker of niet) en de interne richtlijnen en procedures bij Kind en Gezin, die eveneens zijn opgesteld om alle partijen te beschermen.

### **5.3 Aanbevelingen**

Om het werken met de huidige Excel-exports te vergemakkelijken zou er een soort standaardprocedure kunnen uitgewerkt worden betreffende het integreren van een geüpdatet Excel-overzicht van de nieuwe aanvragen in een vorig geïmporteerd overzicht waar al informatie door de voorzieningen is aan toegevoegd. Voorzieningen zijn dan nog vrij om op een andere manier aan de slag te gaan, maar hebben een standaardmanier om op terug te vallen. Dergelijke standaardprocedure zou het ook makkelijker maken om met meerdere personen binnen eenzelfde voorziening met de Kinderopvangzoeker bezig te zijn en zou waarschijnlijk het optimaliseringsproces van het werken met de Kinderopvangzoeker door voorzieningen versnellen. Voorzieningen worden best aangemoedigd om de continuïteit in werken met de Kinderopvangzoeker te verzekeren bijvoorbeeld door hierover onderling afspraken te maken.

Wanneer de uiteindelijke integratie beschikbaar zou zijn tussen de nu reeds bestaande systemen en de Kinderopvangzoeker alvorens de Kinderopvangzoeker uit te rollen naar andere gemeentes, zou dit de evaluatie van de Kinderopvangzoeker waarschijnlijk positief beïnvloeden. Ook hier zou best een handleiding beschikbaar zijn met een voorbeeldprocedure over hoe deze integratie praktisch zou kunnen aangepakt worden door de individuele voorzieningen.

Het zou het opvolgen van de opvangvragen ook kunnen vergemakkelijken indien die opvangvragen die niet ingevuld zijn op het moment van de gewenste startdatum nog gedurende een bepaalde periode na deze gewenste startdatum raadpleegbaar zouden zijn in de Kinderopvangzoeker. Op die manier zouden ouders deze aanvraag die nog niet ingevuld is, ook niet opnieuw moeten ingeven. Verder zouden e-mails die een bevestiging van de eigen handeling impliceren achterwege kunnen gelaten worden. Ook kan men best ergens een waarschuwing opnemen dat er reeds een aantal standaardelementen in de e-mails zijn opgenomen wanneer men via het systeem een e-mail naar de ouder stuurt.

Eventueel zou men kunnen overwegen van nieuwe voorzieningen in de opstartfase toch al toegang te verschaffen tot de Kinderopvangzoeker waarbij men dan een expliciete waarschuwing opneemt dat de vergunning van de voorziening nog niet officieel rond is, en dat de mogelijkheid blijft bestaan dat deze vergunning niet toegekend zal worden.

## Hoofdstuk 5

### Bevindingen en aanbevelingen op basis van gesprekken met de Lokale Loketten

In dit kort hoofdstuk focussen we op een aantal belangrijke facetten van het werken met de Kinderopvangzoeker door de Lokale Loketten, die door de medewerkers van de Lokale Loketten zelf geïdentificeerd werden aangevuld met bemerkingen van de voorzieningen. In beperkte mate betreft het hier een herhaling van reeds eerder aan bod gebrachte facetten. Ook hier wordt het onderscheid observaties, implicaties en aanbevelingen gehanteerd.

#### 1 Observaties

In de drie gemeentes van de proeftuin hanteerde men twee manieren voor de opname van de rol van Lokaal Loket: door een gemeentelijk ambtenaar versus door de voorzieningen zelf (trekkende rol door de verantwoordelijke van de gemandateerde voorziening).

Uit de gesprekken met de voorzieningen en de Lokale Loketten kwamen verschillende meningen naar voren over wie de rol van het Lokaal Loket preferentieel zal dienen op te nemen bij de verdere uitrol, het lokaal bestuur of de voorzieningen zelf. De meeste betrokkenen waren het er over eens dat deze taak best werd opgenomen door iemand met een affiniteit voor de opvangsector. Eén van de Lokale Loketten gaf ook aan dat men eigenlijk op de hoogte moet zijn van de vele ontwikkelingen op vlak van kinderopvang, aangezien ouders met allerlei vragen bij de Lokale Loketten terecht komen en niet enkel met vragen over de Kinderopvangzoeker. Verder kan het zijn dat door de verhoogde samenwerking tussen voorzieningen, als gevolg van het werken met de Kinderopvangzoeker, er ook andere noden aan het licht komen waarbij het Lokaal Loket een rol kan spelen bij het invullen van deze noden: *“Samenwerken oke, maar het stopt niet bij het samenkomen één keer per maand. Ge spreekt ook af van dingen samen te doen. Bijvoorbeeld we hebben ook het vormingsaanbod uitgebouwd vanuit dat samenwerkingsverband, dat vloeit daar uit voort, maar die taken horen er ook wel bij. ‘t Is ruimer dan enkel ouders zoeken kinderopvang en ge probeert zo goed mogelijk aan de vraag te voldoen. Door samen te werken komen er ook wel andere dingen naar boven”*. Ook wees een voorziening er op dat indien een lokaal bestuur de taak van Lokaal Loket opneemt, de invulling ervan ook zal afhangen van de gemeentepolitiek. Zo organiseren Ham en Tessenderlo momenteel samen een Lokaal Loket, maar misschien is dat onder een ander bestuur niet meer mogelijk. Dit beïnvloedt dan de continuïteit van de ondersteuning door het Lokaal Loket.

In beide gemeentes werd de samenwerking tussen Lokale Loketten en de voorzieningen zowel als de voorzieningen onderling als positief en constructief ervaren. Ook voor de invoer van de Kinderopvangzoeker werd de samenwerking reeds als constructief en voldoende ervaren. Het is hierbij wel moeilijker gebleken om de zelfstandige sector in deze samenwerking te betrekken, mogelijk deels door een tijdsgebrek. Verder wordt het overleg en de samenwerking als redelijk tijdsintensief ervaren.

Over het algemeen gaan in beide gemeentes de Lokale Loketten pas aan de slag met een opvangvraag wanneer er drie maanden voor de gewenste start nog geen opvang gevonden was. Zoals eerder geschreven meldden beide Lokale Loketten een probleem met de identificatie van deze dringende

vragen aangezien er ook veel vragen in de zoeker blijven staan die in feite wel al ingevuld zijn, maar waarvan de gevonden opvang nog niet bevestigd is in de zoeker: *“Het lastige op dit moment is, voor mij als lokaal loket, ik krijg drie maanden voor de start van de opvang een waarschuwing dat er nog geen opvang gevonden is. Maar omdat het in de opstartfase zit, zitten er nog veel vragen van ouders in die eigenlijk al opvang hebben maar dat nog niet bevestigd is en die nog gewoon de administratieve weg van de Kinderopvangzoeker aan het afleggen zijn”*. Verder kon het tijdens de proeftuinfase ook zo zijn dat bepaalde ouders gewoon opvang hadden gevonden in een andere gemeente. Dus, hoewel het Lokaal Loket overkoepelend dient te werken (over voorzieningen heen) om ouders te ondersteunen in het vinden van opvang is de overkoepelende informatie die hiervoor vereist is betreffende het opvolgen van dossiers bij de verschillende voorzieningen nu niet beschikbaar via de Kinderopvangzoeker. Men diende hiertoe de voorzieningen apart te bevragen, wat niet altijd gebeurde omwille van tijdsgebrek of andere overwegingen: *“Dat heeft te maken wat we in het begin besproken hebben, dat niet alle aanvragen echt vervallen aanvragen zijn maar dat men soms gewoon niet bevestigd. INTERVIEWER: En hoe gaat men daar dan mee om? LOKAAL LOKET: Op dit moment is het zeer lastig, want als ik voor elke vervallen aanvraag moet gaan mailen en rondbellen, gaan de diensten overbelast geraken”*. Verder is het vaak ook niet mogelijk om die ouders met een dringende vraag ook echt te helpen, aangezien er een plaatstekort is. Dit tekort aan plaatsen verhindert het Lokaal Loket dus eveneens van de hun toebedeelde taak ten volle uit te voeren.

Beide Lokale Loketten gaven aan voorlopig bijna geen gebruik te maken van de gegevens die beschikbaar zijn in de Kinderopvangzoeker om bijvoorbeeld het bestuur te informeren. De drempels die reeds bij de voorzieningen werden geïdentificeerd betreffende de interpretatie van deze gegevens gelden eveneens voor de medewerkers van de Lokale Loketten. We vatten hier nog kort even de essentie samen en vullen aan vanuit de eigen ervaringen: Tellen vervallen en geannuleerde opvangvragen mee als opvangvragen? Of tellen deze niet mee en tellen enkel die opvangvragen mee die het hele proces doorlopen hebben? Wat met de vervallen en geannuleerde opvangvragen die niet opnieuw ingediend worden, maar waar de ouder met zijn vraag blijft zitten? Wat met aanvragen die wel opnieuw werden ingediend, maar waarbij de oorspronkelijke vraag niet werd geannuleerd? Wat met aanvragen die vervallen zijn maar nadien toch ingevuld geraken? Verder, wanneer men een aanvraag annuleert kan men bij de opgevraagde redenen voor deze actie ook niet aangeven dat de opvangvraag veranderd is. Bijgevolg weet men niet of deze vraag opnieuw werd ingediend.

Men is vragende partij om de vragen die verwijderd werden door het systeem ook zichtbaar te maken voor de voorzieningen. Nu moet men daar als Lokaal Loket regelmatig over communiceren naar de voorzieningen, en dit is tijdrovend. Een andere tijdrovend aspect van de Kinderopvangzoeker was volgens het Lokaal Loket het voeren van de communicatie naar de bevolking toe, zowel als naar de intermediaire organisaties toe. Men verwacht hier van Kind en Gezin bij de uitrol naar heel Vlaanderen een actievere rol in: *“En verder wat betreft communicatie verwachten wij heel veel van Kind en Gezin, want het is iets algemeen, zeker als het uitrolt voor Vlaanderen. Ok uw noden per gemeente zijn anders en het is anders wie het Lokaal Loket gaat doen vermoedelijk maar wat dat de bedoeling is van de zoeker en de manier waarop dat dat wordt ingevuld en opgevolgd, dat kan Kind en Gezin wel communiceren. En daar moeten wij ook nauw met elkaar aansluiten en samenwerken. Want als het puur over het systeem gaat, dan wijzen wij gewoon door en dan wil ik niet nog eens dat ze terug doorverwijzen naar ons. Dat moet duidelijk afgesproken worden, wie wat waar kan”*.

Verder gaf een Lokaal Loket aan dat men wel zeer veel e-mails kreeg aangezien er voor elke aanvraag apart een e-mail gestuurd werd. Men gaf de suggestie dat er misschien wekelijks een overzicht kan

gestuurd worden betreffende de bewegingen binnen de Kinderopvangzoeker voor de eigen gemeente, zodat men niet meer met e-mails overspoeld wordt.

Het werken met intermediaire organisaties kan soms ook eigen obstakels opwerpen. Zo is het niet altijd evident om op één lijn te geraken wat betreft de mate van ondersteuning en opvolging die aan personen wordt gegeven die met een opvangvraag bij hen komen.

Ten slotte wil men graag nog meer duidelijkheid over wat van een Lokaal Loket verwacht wordt van ondersteuning naar bijvoorbeeld communicatie toe, en wat men van Kind en Gezin mag verwachten.

## **2 Implicaties**

Uit de gesprekken kwam een bredere rol van het Lokaal Loket naar voren als algemeen informatiepunt rond kinderopvang voor ouders en als ondersteuningspunt voor de diensten. Het opnemen van deze bredere rol vereist dan wel een meer uitgebreide tijdsinvestering en voldoende know-how aangaande kinderopvang. In die zin kan men argumenteren dat de voorzieningen ideaal geplaatst zijn om deze rol op te nemen, al zijn er natuurlijk ook andere instanties en personen die dergelijke know-how bezitten. Echter, indien de functie van Lokaal Loket door een voorziening wordt opgenomen, is deze voorziening tegelijkertijd ook betrokken partij. Sommige taken van het Lokaal Loket lijken eerder een neutraliteit te impliceren (samenwerking en informeren). Ook wanneer er onderling tegengestelde belangen beginnen te spelen tussen voorzieningen, zal het Lokaal Loket neutraal dienen te zijn wil dit Loket het vertrouwen van alle betrokken partijen kunnen behouden. Verder staan er momenteel in de praktijk geen financiële compensaties tegenover de functie van Lokaal Loket. Het is niet gezegd dat de voorzieningen overal voldoende tijd kunnen vrijmaken om deze functie op te nemen. Anderzijds is het mogelijk dat de voorzieningen zelf als Lokaal Loket een continuïteit en expertise kunnen aanbrengen die misschien niet altijd aanwezig is indien een lokaal bestuur deze taak opneemt.

De reeds aanwezige samenwerking tussen de verschillende voorzieningen voorzag in de proeftuin in een positief kader waarop de Kinderopvangzoeker geënt kon worden. Echter, mogelijk is de samenwerking in andere gemeentes minder sterk en is dit kader dus niet aanwezig. Ten minste impliceert dit dat de Kinderopvangzoeker voldoende informatie aan de Lokale Loketten dient te bieden om ook zonder goede samenwerking met de Kinderopvangzoeker aan de slag te kunnen. Dit veronderstelt onder andere dat het instrument een duidelijk zicht geeft op de dringende opvangvragen. Hierboven identificeerden we mogelijke drempels hierbij.

## **3 Aanbevelingen**

Idealiter wordt het Lokaal Loket georganiseerd door een neutrale instantie. Hiertoe dienen dan wel de noodzakelijke financiële middelen voorzien te worden die verder rekening houden met de grootte van een gemeente/ stad, de aanwezigheid van bepaalde doelgroepen en het aantal jonge gezinnen.

In de vorige hoofdstukken gaven we reeds verscheidene tips zowel naar voorzieningen als naar Kind en Gezin en naar ouders toe om de identificatie van dringende opvangvragen te vergemakkelijken (communiceren van belang van snel bevestigen aan ouders en voorzieningen, bij opstart geen reeds ingevulde vragen laten invullen, bevestiging door voorziening is voldoende, 'spoed'knop voor opvang die zo snel als mogelijk dient te beginnen,...).

Meer algemeen menen de onderzoekers dat het opvolgen van de vragen vergemakkelijkt zou worden indien een vraag niet zomaar uit het systeem kan verdwijnen maar steeds ergens raadpleegbaar is zolang dat de opvang niet van start is gegaan of tot een bepaalde tijd na het verstrijken van de gewenste startdatum. Op deze manier is het voor het Lokaal Loket steeds duidelijk waarom een bepaalde aanvraag uit het overzicht met openstaande aanvragen is verdwenen. Dit impliceert dat men bijvoorbeeld ook de vragen die geannuleerd werden door de ouders, vragen waarvoor er opvang werd gevonden, vragen die niet verlengd werden en de vragen die uit het systeem verdwenen omdat de bevestigde opvang toch geannuleerd werd eveneens in een overzicht dienen te komen met de specificatie van de reden waarom deze aanvragen niet meer in het overzicht van de openstaande aanvragen zijn opgenomen. Ook zou men bij de vervallen, geannuleerde of verwijderde vragen eventueel de optie kunnen voorzien van deze te kunnen linken aan eventueel nieuw ingediende aanvragen zodat duidelijk wordt dat de vraag toch is blijven bestaan en opnieuw is ingediend. Verder dient men te overwegen van eventueel ook de voorzieningen toegang te geven tot deze aanvullende informatie betreffende de reden waarom een aanvraag niet meer bij de openstaande aanvragen staat, zodat ze hiervoor niet steeds meer bij het Lokaal Loket moeten informeren. Als gevolg daarvan komen voorzieningen dan ook wel te weten wanneer ouders bij een andere voorziening opvang hebben gevonden.



## Hoofdstuk 6

### Risico's bij de uitrol naar andere gemeentes

In de gesprekken met de voorzieningen kwamen een aantal voorbehouden voor de uitrol naar andere gemeentes aan bod. Ook de onderzoekers zelf identificeerden een aantal risico's voor het welslagen. Het betreft hier geen observaties maar afgeleide mogelijke risico's bij de uitrol naar andere gemeentes.

Zo lijkt het ons dat de rol van het Lokaal Loket wel heel complex wordt in grotere steden vooral zoals de Kinderopvangzoeker nu functioneert. We verwachten een overlast aan aanvragen die niet binnen de drie maanden beantwoord worden en waarbij het Lokaal Loket verondersteld wordt om eventueel actie te ondernemen. In de grote groep van onbeantwoorde aanvragen in de Kinderopvangzoeker zal een belangrijk deel waarschijnlijk in realiteit wel al beantwoord zijn. Maar omdat de voorziening of de ouder uitstellen om ook echt te bevestigen, blijven deze aanvragen actief in de Kinderopvangzoeker staan. In kleinere gemeentes is het misschien nog enigszins doenbaar om via onderling contact deze vragen er uit te filteren. Wanneer de schaal wordt uitgebreid wordt dit veel moeilijker. Bovendien kan het dan zijn dat een aanvraag werd ingevuld in een aangrenzende gemeente zonder dat dit reeds werd ingevoerd.

Ook naar voorzieningen toe zal de belasting groter zijn. Een belangrijk uitdaging hierbij zal de selectie van vragen zijn, zoals ook één voorziening in de proeftuin aangaf: *"Het probleem is dat ouders ofwel groepsopvang ofwel gezinsopvang kunnen aanduiden maar ouders weten vaak niet wat het verschil is, dus die duiden dan sowieso aan "maakt niet uit". En als er dan 30 verschillende aanvragen in de Kinderopvangzoeker staan, vind ik het heel moeilijk van te beslissen "wie ga ik nu eens opbellen"".* Ouders geven weinig informatie mee, en er zullen meer aanvragen zijn. Op welke manier kan men dan als voorziening tot een selectie komen betreffende de aanvragen waarmee men verder aan de slag gaat? Het vraagstuk om elke ouder van een antwoord te voorzien op de eigen opvangvraag wordt dan nog complexer. Wanneer de voorzieningen bijvoorbeeld enkel zouden reageren op die aanvragen waar ouders de voorkeur aan hen geven, dan kunnen er aanvragen onbeantwoord blijven wanneer de voorkeursvoorzieningen geen opvang kunnen aanbieden. Bovendien zagen we al eerder dat van de aanvragen die nu in de Kinderopvangzoeker staan, er bij 66.2% geen voorkeursvoorziening werd doorgegeven.

Verder kan men verwachten dat de groep van ouders die ondersteuning nodig zullen hebben bij het invullen van de Kinderopvangzoeker verhoudingsgewijs groter zal zijn in de steden. Het kan hier mogelijk al gedeeltelijk helpen indien de e-ID lezer vlot en goedkoop voor iedereen beschikbaar gemaakt wordt. Echter, dan nog zal er een groep ouders omwille van taalproblemen, infrastructurele problemen of een gebrek aan computerkennis een beroep moeten doen op anderen om hun vraag in de Kinderopvangzoeker te krijgen. Dit zal een vertragend effect opwerpen en een bijkomende tijdsinvestering vragen.

Hierbij aansluitend wensen we nog op te merken dat het tekort aan opvangplaatsen in sommige steden de taak van het Lokaal Loket alleen maar zal bemoeilijken. Eén voorziening in de proeftuin gaf zelfs aan het nut van het Lokaal Loket in vraag te stellen aangezien men de dringende vragen dan wel in kaart kan brengen, maar er toch te weinig plaatsen zijn om ook echt een oplossing aan te bieden. Anderzijds is het in kaart brengen van de tekorten natuurlijk een eerste stap naar het vinden van een

oplossing. Bovendien voorziet het nieuwe decreet Kinderopvang in een uitbreiding van het aantal plaatsen in de toekomst.

Verder zal men bij de uitrol in meerdere gemeentes de communicatie sterk in de hand moeten houden. Indien er bijvoorbeeld in één gemeente gezegd wordt dat men zelf niet meer buiten de Kinderopvangzoeker mag gaan zoeken, terwijl dit in een andere gemeente wel mag, dan zal dit alleen maar verwarring oproepen bij ouders. Eerder zagen we dat dergelijke verwarring een belangrijke bron van negatieve emoties bij de ouders ten opzichte van de Kinderopvangzoeker vormde.

Ook gemeentelijke verschillen wat betreft het opnamebeleid kunnen in het nadeel van de Kinderopvangzoeker spelen. Wat met gemeentes waar men in eerste instantie enkel in aanmerking komt indien men een inwoner van de gemeente zelf is? Het gaat waarschijnlijk redelijk wat frustraties bij ouders oproepen wanneer men die gemeente toch kan aanduiden om dan enkel de reactie te krijgen dat men niet in aanmerking komt of misschien wel helemaal geen reactie. Dat deze verschillen vroeger ook meespeelden bleek uit het verhaal van één moeder die inderdaad op dergelijke respons in een omliggende gemeente stootte. Echter, met de Kinderopvangzoeker zullen waarschijnlijk meer ouders op dergelijke situaties stoten. Hoewel dit euvel niets te maken heeft met de Kinderopvangzoeker, zullen deze negatieve ervaringen bij de ouders toch meespelen in de evaluatie ervan bijvoorbeeld omdat een reactie uitblijft. Het zal dus belangrijk zijn van zoveel als mogelijk het opnamebeleid op elkaar af te stemmen op een hoger, waarschijnlijk best Vlaams, niveau alvorens de Kinderopvangzoeker uit te rollen, al beseffen we dat dit geen evidentie zal zijn, zoals ook blijkt uit het verhaal van twee voorzieningen: *“Wij zijn eigenlijk eerst op zoek gegaan naar een eenvormig opnamebeleid, dat is wel belangrijk voor de Kinderopvangzoeker, en dan zijn we op zoek gegaan, maar we kwamen er toch niet uit. Hoewel de visies vaak overeenstemden, kwamen we er toch niet uit.”*

*“De opvolging achter de schermen is natuurlijk nog iets anders, waar ouders minder een notie van hebben, gelukkig maar. Dat loopt moeilijk omdat (...) iedereen heeft een ander opnamebeleid, iedereen heeft een ander systeem van inschrijven, privacy, hoe gaat men met bepaalde informatie om, wie weet wat waar, dat zo. Ge zit intern hier met gemeentelijke partners en externe commerciële partners.”*

In de gemeentes van de proeftuin gaven de voorzieningen aan dat de samenwerking vlot liep. Dergelijke samenwerking maakt het mogelijk tot afspraken te komen betreffende wie op welke aanvragen antwoord, om zo de kans te verhogen dat elke ouder toch ten minste één antwoord krijgt. Ook maakt een goede samenwerking tussen voorzieningen de taak van het Lokaal Loket gemakkelijker, al is het maar omdat deze laatste dan vlotter eventueel benodigde informatie vastkrijgt. Het is echter niet gezegd dat in alle gemeentes er dergelijke samenwerking vlot tot stand zal komen. Wanneer één voorziening de medewerking weigert of zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, kan dit de opvolging van deze afspraken door andere voorzieningen op de helling zetten. Het zal dus belangrijk worden van eerst de samenwerking tussen de verschillende voorzieningen binnen eenzelfde gemeente op punt te stellen alvorens de Kinderopvangzoeker uit te rollen. Hierbij dienen we nog eens de beperking aan te halen dat er slechts één zelfstandige voorziening aan het onderzoek deelnam. In de betrokken gemeentes waren de zelfstandige voorzieningen ook minder actief betrokken in het overleg rond de Kinderopvangzoeker.

Verder hebben we binnen dit onderzoek geen duidelijkheid gekregen over de manier waarop het zoekgebied best wordt afgebakend in de Kinderopvangzoeker. De meeste ouders gaven aan dat het voor hen volstond om het gemeenteniveau als zoekgebied te kunnen aanduiden. Echter, het betreft hier dan ook slechts kleine gemeentes. In de steden zal er waarschijnlijk toch met een onderverdeling

gewerkt dienen te worden. Ouders gaven er over het algemeen de voorkeur aan om opvang zo dicht mogelijk bij huis te hebben.

Ook hebben sommige steden zelf al geïnvesteerd in een systeem voor de registratie van de opvangvraag. Zo bestond in Ham eerder reeds het "Meldpunt Kinderopvang". Eén ouder verwees hier expliciet naar met de opmerking dat hij dat systeem beter vond. Doordat de Kinderopvangzoeker het gebruik van dergelijke systemen opheft, zal het bij de gebruikers (voorzieningen en ouders) waarschijnlijk aan een vergelijking onderworpen worden. Zoals de Kinderopvangzoeker nu geïmplementeerd is, en met slechts een beperkte mate van ondersteuning, is de aanpassingsperiode echter lang, toch in de proeftuin. Dit kan er voor zorgen dat men het gevoel zal krijgen een goed werkend systeem te moeten opgeven voor een minder goed werkend systeem, wat de ervaring met de Kinderopvangzoeker niet ten goede zal komen.

Ten slotte, voor bepaalde voorzieningen is het waarschijnlijk niet aangewezen dat ouders deze als voorkeur kunnen opgeven omdat men slechts een beperkt publiek voor ogen heeft (bijvoorbeeld buurtgerichte opvang). Deze voorzieningen moeten echter wel ook opvang bij hun kunnen bevestigen. De vraag is dus of het mogelijk is van opgenomen te worden als voorziening in de Kinderopvangzoeker en van als dusdanig toegang te hebben tot de aanvragen, zonder dat men een voorkeur voor dergelijke voorziening kan opgeven.



## Hoofdstuk 7

### Conclusies en overzicht van aanbevelingen

#### 1 Globale conclusies uit de proeftuin

Uit het voorliggend rapport kwam sterk naar voren dat de Kinderopvangzoeker maar kan werken wanneer alle betrokkenen er actief mee aan de slag gaan en kort op de bal spelen. Wanneer één van de betrokken actoren het laat afweten (ouders, voorzieningen, Lokale Loketten) komt heel snel het nut van de Kinderopvangzoeker voor de andere actoren in gevaar. Voorzieningen en Lokaal Loket moeten er op kunnen vertrouwen dat een vraag in de Kinderopvangzoeker een echte vraag is, terwijl de ouders er op moeten kunnen vertrouwen dat hun vraag in de Kinderopvangzoeker gezien en beantwoord wordt. Momenteel is dit nog niet het geval, maar waar loopt het dan mis?

Ten eerste dient opgemerkt dat een belangrijk deel van de ouders het potentieel van de Kinderopvangzoeker wel inziet. Men hoeft niet meer zelf langs alle voorzieningen langs te gaan, wat tijdsbesparend kan werken, en men kan de Kinderopvangzoeker na de werkuren invullen. Men bereikt er ook onmiddellijk alle voorzieningen tegelijk mee. Ook sommige verantwoordelijken kunnen het voordeel van de Kinderopvangzoeker inzien, wanneer ze zich even voorbij de eigen negatieve ervaringen plaatsen, vooral dan wanneer ze het standpunt van de ouder innemen. Toch lijken de meeste betrokkenen het er over eens te zijn dat een aantal veranderingen zich opdringen, al verschillen de meningen soms wel over welke veranderingen dit dan dienen te zijn.

Zoals de Kinderopvangzoeker nu geïmplementeerd is, lijkt het instrument deels gevangen te zitten in een web van tegenstrijdigheden. Men wil de ouders meer zelf de controle op het zoekproces geven. Echter, er worden geen adressen of contactmogelijkheden aangereikt om voorzieningen te bereiken, zodat ouders slechts passief kunnen wachten op een respons, die niet altijd komt. Het is op zich vreemd dat men de Kinderopvangzoeker aanprijst als een instrument om de eigen opvangvraag via één kanaal aan alle voorzieningen bekend te maken, maar daarnaast het advies geeft om deze zeker ook zelf nog eens te contacteren. Hiermee wordt de efficiëntiewinst waarmee de Kinderopvangzoeker wordt aangeprezen te niet gedaan. Binnen de proeftuin is ook gebleken dat als ouder zelf contact opnemen met een voorziening, de kans op succes inderdaad verhoogd wordt. Voorzieningen zijn verder ook vrij om al dan niet te reageren, waardoor men eigenlijk als ouder vaak de noodzakelijke informatie mist om het zoekproces ook werkelijk in handen te nemen en indien nodig bij te sturen. Het werken met de Kinderopvangzoeker roept dan ook veel onzekerheid op bij ouders. Bij rechtstreeks contact krijgt men vaak ten minste al een indicatie van de kans op opvang die men bij de gecontacteerde bepaalde voorziening heeft.

Verder wil men via de Kinderopvangzoeker de anonimiteit van de ouders garanderen. Echter, de voorzieningen hebben vaak niet genoeg informatie om met de opvangvraag aan de slag te kunnen (bv. onvolledig opvangplan, informatie over voorrangsgroepen). Dit onder meer omdat aan ouders de keuze wordt gelaten om bepaalde informatie niet door te geven. De voorzieningen dienen dus vaak extra informatie bij de ouders op te vragen, waarbij deze ouders dan toch hun anonimiteit moeten prijsgeven of ze lopen het risico dat men niet met hun opvangvraag aan de slag gaat. Verder dient opgemerkt dat zowel ouders als voorzieningen aangaven dat men persoonlijk contact als onontbeerlijk zag vooraleer een plaats kon toegewezen worden. Hierbij dient opgemerkt dat niet alle voorzieningen

op elk moment zelf contact opnemen met de ouders. De werkdruk als gevolg van de verplichtingen in het kader van de inkomensattesten heeft hier in het nadeel van de Kinderopvangzoeker gespeeld, evenals het aanwezig zijn van bepaalde 'kinderziektes' van de Kinderopvangzoeker in de loop van de proeftuin.

Contact opnemen met de ouders was voor de voorzieningen ook niet echt nodig daar de eigen plaatsen ook zo wel ingevuld geraakten aan de hand van de opvangvragen die hen rechtstreeks bereikten (en waar de ouder dus niet anoniem is). In de toekomst zal het in grotere gemeentes voor de voorzieningen waarschijnlijk ook praktisch niet haalbaar zijn om bij alle ouders met een onvolledige opvangvraag deze informatie bijkomend op te vragen, als eenvoudig gevolg van de hoeveelheid aanvragen die er in de zoeker zullen zitten. Het niet ingeven van de benodigde informatie, bijvoorbeeld als gevolg van een complexe opvangvraag, zal dan in het nadeel van de ouders spelen.

De Kinderopvangzoeker is expliciet geen wachtlijststelsel of opvolgingssysteem, maar dat maakt het werken met een wachtlijst niet noodzakelijk overbodig. Wanneer een ouder uit de Kinderopvangzoeker verdwijnt omdat hij niet op tijd de vraag bevestigd heeft, wil dit niet zeggen dat er geen opvangnood meer is. Men dient ook te weten of men in de eigen voorziening al met deze opvangvraag bezig was voor de aanvraag verdween. Een integratie van de gegevens in de Kinderopvangzoeker met de eigen wachtlijst is dus noodzakelijk. Echter zoals de Kinderopvangzoeker nu geïmplementeerd is, is dit niet mogelijk en is nog altijd een manuele handeling om eigen wachtlijsten af te stemmen op de informatie in de Kinderopvangzoeker vereist. Bij een groot aantal aanvragen in de zoeker zal dit praktisch onhoudbaar worden. Het overboord gooien van de wachtlijsten zou hierbij een oplossing voor de voorzieningen kunnen betekenen (al zijn zij hier geen vragende partij naar), maar men kan hierbij op massaal protest van de ouders rekenen die een eerlijk wachtlijststelsel verwachten. Een aantal van de gesprekken met de ouders draaiden juist om deze thema's van rechtvaardigheid en correctheid in het omgaan met hun aanvraag.

Verder, de Kinderopvangzoeker is een open systeem terwijl de belofte van "één aanvraag om alle voorzieningen te bereiken" momenteel, met het huidige tekort aan plaatsen, eigenlijk een gesloten systeem veronderstelt. In het huidige open systeem bereiken de ouders de voorzieningen namelijk niet altijd omdat deze laatsten de aanvragen in die zoeker niet altijd systematisch contacteren. Indien ouders de voorzieningen niet rechtstreeks meer zouden mogen contacteren met hun opvangvraag buiten de Kinderopvangzoeker om, dan zouden voorzieningen wel verplicht zijn om enkel met de Kinderopvangzoeker te werken om hun plaatsen ingevuld te krijgen. Echter, de vraag is of het wel mogelijk en wenselijk is om het systeem helemaal gesloten te maken. Een aantal ouders uitte expliciet de wens naar zo'n gesloten systeem. Echter, een dergelijk gesloten systeem werd niet uitgetest in de proeftuin en we hebben dus ook geen zicht op mogelijke bijkomende gevolgen. Verder, indien er in de toekomst geen tekort meer zou zijn aan opvangplaatsen, dan zullen voorzieningen wel meer gedwongen worden om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan, en kan de belofte van "één aanvraag om alle voorzieningen te bereiken" mogelijk wel ingelost worden binnen een open systeem.

Ten slotte, de Kinderopvangzoeker laat niet toe aan het Lokaal Loket om de taken die hen werden toebedeeld in het kader van het nieuwe decreet correct uit te voeren. Het Lokaal Loket moet de opvangvragen coördineren, zodat gezinnen maar één keer hun vraag hoeven te stellen, en gezinnen informeren over de beschikbare opvangplaatsen, vooral kwetsbare gezinnen. Verder dient het Lokaal Loket de verschillende betrokkenen te informeren over de vragen naar kinderopvangplaatsen. Echter, een aantal factoren maken het onmogelijk om zicht te krijgen op het aantal (dringende) opvangvragen (zie eerder). De opvangvraag van ouders is verder geen statisch gegeven maar een veranderende

realiteit. Men krijgt meer zicht op de werkuren, men is bereid toch ook binnen andere gemeentes te zoeken, men vindt een andere oplossing, enz. Het systeem vereist nu dat men bij elke verandering aan de vraag de reeds geregistreerde vraag annuleert en (indien nog nodig) een nieuwe vraag invoert. Ouders lijken dit echter vaak niet te doen omdat ze het te moeilijk vinden of uit schrik achteraan de wachtlijst terecht te komen. De zoeker zet dus op een bepaalde manier een rem op het zoekgedrag van ouders, wat niet de bedoeling is. Indien ouders wel een nieuwe aanvraag indienen, zullen ze mogelijk niet altijd de vorige vraag annuleren (om welke reden dan ook). Wanneer de ouder toch de eerder geregistreerde vraag annuleert, dan kan als reden voor deze actie ook niet aangegeven worden dat de opvangvraag veranderd is. Er kunnen dus dubbeltellingen van het aantal opvangvragen optreden en men heeft geen zicht op de status is van de geannuleerde en vervallen opvangvragen (werden deze opnieuw ingediend of niet en indien niet, is er dan eigenlijk nog wel een opvangvraag of niet). Dit maakt het zeer moeilijk om om het even wie te informeren over de opvangvragen in de eigen gemeente. Eerder merkten we ook al op dat het Lokaal Loket moeite had om ouders met een dringende opvangvraag te ondersteunen omdat men er geen zicht op heeft welke opvangvragen werkelijk dringend zijn.

Wat kan er gedaan worden om tegemoet te komen aan bovenstaande vaststellingen? Over deze vraag buigen we ons in de laatste paragraaf nadat de conclusies betreffende het gebruik van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker voor de ondersteuning van het beleid besproken worden.

## **2 Conclusies betreffende het gebruik van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker ter ondersteuning van het beleid**

De tweede onderzoeksvraag van dit onderzoek had betrekking op het nagaan welke beleidsrelevante gegevens het systeem kan opleveren over de vraag naar opvang en over het zoekproces van ouders. We moeten echter besluiten dat met de huidige werking van de Kinderopvangzoeker, deze vraag te vroeg komt. Van de 789 opvangvragen die werden ingevoerd in de Kinderopvangzoeker tussen 1 maart 2013 en 21 mei 2014, werden er 185 door het systeem verwijderd (23.4%), en 76 aanvragen (9.7%) werden geannuleerd. Betreffende 33.0% van de aanvragen hebben we dus geen informatie aangaande het verdere verloop: Werden deze opvangvragen toch ingevuld, opnieuw ingediend of op een andere manier ingevuld bijvoorbeeld door de grootouders? Verder hadden 160 aanvragen de status 'niet tijdig opvang gevonden', wat neerkomt op 20.3%. Het blijft echter een openstaande vraag of er voor deze opvangvragen echt geen opvangplaats gevonden werd. Uit de gesprekken kunnen we eerder afleiden dat men vaak te laat was met het bevestigen van de vraag naar of de start van de opvang waardoor de aanvraag uit de Kinderopvangzoeker al verwijderd was. Dit cijfer is dus zeker niet correct. Echter, zo komen we uit op 53.3% van de opvangvragen waarvan de interpretatie van het proces in de Kinderopvangzoeker onduidelijk is. Dit zijn dus meer dan de helft van de opvangvragen. Dergelijke hoge graad van onduidelijkheid noopt ons er dus toe te besluiten dat de interpretatie van de gegevens zoals ze nu beschikbaar zijn in de Kinderopvangzoeker voorlopig niet aan de orde is.

Eerder gaven we ook al mee dat er momenteel gemiddeld slechts 21.7 dagen tussen aanvraag en bevestiging van de opvang zat, wat er dus op wijst dat er redelijk wat "pro forma" aanvragen in de Kinderopvangzoeker zitten. Dit gegeven maakt bijvoorbeeld een interpretatie van de doorlooptijd en dergelijke zinloos.

### **3 Randvoorwaarden en aanbevelingen**

Eerst worden kort de belangrijkste randvoorwaarden tot het verbeteren van het werken met de Kinderopvangzoeker op een rijtje gezet. Vervolgens worden alle concrete aanbevelingen die in dit rapport gemaakt werden, in een tabel samengevat.

#### **3.1 Randvoorwaarden**

Om het werken met de Kinderopvangzoeker vlotter te laten verlopen, moeten volgende randvoorwaarden worden gerealiseerd bij de uitrol van de Kinderopvangzoeker naar andere gemeentes:

##### **COMMUNICATIE EN INFORMATIE:**

- Breed bekendmaken van het instrument van de kinderopvangzoeker bij elke doelgroep.
- Duidelijk en eenduidig communiceren op alle niveaus (Vlaams, gemeentes & voorzieningen) en naar alle betrokkenen over wat men mag verwachten van de Kinderopvangzoeker en wat niet.

##### **VOORZIENINGEN EN SAMENWERKING:**

- Een engagement van de kinderopvangvoorzieningen om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan.
- Een goed functionerend Lokaal Loket in elke gemeente en een bestaande samenwerking tussen de verschillende kinderopvangvoorzieningen en andere betrokkenen.
- Afstemmen van het opnamebeleid binnen en tussen gemeentes (bij voorkeur zelfs op Vlaams niveau) en tussen de voorzieningen binnen een gemeente zodat duidelijke communicatie naar de ouders mogelijk is. Na hoeveel tijd kunnen ouders een antwoord verwachten en van wie/welke voorzieningen? Na hoeveel tijd kunnen ouders uitsluitel verwachten over het al dan niet toekennen van een plaats? Komen enkel inwoners van de eigen gemeente in aanmerking of ook andere ouders?...

##### **ONDERSTEUNING OUDERS:**

- Vlotte beschikbaarheid van e-ID's-lezers of tokens en het beschikbaar stellen van handleidingen voor gebruik van beiden.

##### **ONDERSTEUNING VOORZIENINGEN, GEMEENTES EN STEDEN:**

- De informatie uit de Kinderopvangzoeker moet grotendeels volstaan opdat voorzieningen met een opvangvraag aan de slag kunnen.
- Een contactpersoon die steden en gemeenten advies kan verlenen bij de verschillende stappen van de uitrol op basis van de ervaringen in de proeftuin.
- Aandacht hebben voor en afspraken over de timing van de uitrol van de kinderopvangzoeker, zodat kinderopvangvoorzieningen in hun planning tijd kunnen vrijmaken om zich het werken met de Kinderopvangzoeker eigen te maken.  
Praktische tips beschikbaar stellen over hoe voorzieningen de lijsten in de Kinderopvangzoeker kunnen combineren met de eigen wachtlijsten.



- Een voorbeeldprotocol beschikbaar stellen over hoe men intern binnen voorzieningen / Lokale Loketten de informatie over de uitgevoerde acties in het kader van de Kinderopvangzoeker naar elkaar kan communiceren, zodat een taakverdeling mogelijk wordt.
- Idealiter er is een voorbeeldstrategie beschikbaar over hoe men binnen een gemeente kan verzekeren dat alle ouders minstens toch één antwoord op hun vraag krijgen.

BELEID:

- Een duidelijke keuze voor een open of een gesloten systeem op Vlaams niveau.
- De Kinderopvangzoeker kan maar optimaal werken indien er voldoende opvangplaatsen zijn.

Ten slotte, de hier geformuleerde randvoorwaarden veronderstellen een duidelijk en gedeeld begrip over wie voor wat verantwoordelijk is op lokaal niveau zowel als op een hoger niveau.

- *Lokaal*: Welke instantie neemt lokaal de trekkende rol op zich bij het op poten zetten van de samenwerking tussen de betrokken voorzieningen (en andere instanties)?
- *Regionaal of Vlaams*: Wie neemt op welk niveau de (kosten van) de communicatie op zich? Welke taken dient het Lokaal Loket precies op te nemen? In welke mate worden voorzieningen verwacht ouders te ondersteunen bij het werken met de Kinderopvangzoeker?

Het zal belangrijk zijn dat er concrete engagementen gemaakt worden, teneinde de werkzaamheid van de Kinderopvangzoeker te verzekeren. Wie van de betrokkenen (Kind en Gezin, voorzieningen en Lokale Loketten) op welke manier de hieronder geformuleerde aanbevelingen helpt bewerkstellingen mag niet afhangen van toeval, maar dient duidelijk afgesproken en vastgelegd te worden. Uit voorliggend onderzoek komt immers sterk naar voren dat alle betrokken partijen (ouders, voorzieningen en Lokale Loketten) actief met het instrument aan de slag dienen te gaan om de meerwaarde ervan tot uiting te kunnen laten komen. Bovendien ligt de betrokkenheid van de ouders grotendeels in de handen van de voorzieningen, de Lokale Loketten en Kind en Gezin: ouders dienen op de hoogte te zijn van het initiatief, dienen het voordeel er van in te zien zowel als te ervaren en dienen ondersteund te worden bij het gebruik van de zoeker indien nodig. Dat kan slechts wanneer iedere betrokkenen weet wat van hem verwacht wordt op vlak van informering over, ondersteuning bij en opvolging van het gebruik van de Kinderopvangzoeker en hier ook naar handelt.

### 3.2 Overzicht van aanbevelingen

Bepaalde van bovenstaande suggesties (bijvoorbeeld de informatie uit de zoeker zou moeten volstaan opdat een voorziening met een aanvraag aan de slag kan) veronderstellen de implementatie van een reeks eerder gemaakte aanbevelingen. Daarom worden alle aanbevelingen die in dit rapport gemaakt werden ter besluit schematisch en thematisch weergegeven op de volgende pagina.

Tabel 1 Aanbevelingen bij de verdere uitrol van de Kinderopvangzoeker (KOZ=Kinderopvangzoeker)

Kleine ingrepen	Grondige technische aanpassingen	Communicatie en informatie	Voorzieningen & samenwerking	Lokaal Loket	Ondersteuning	Overige
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eventueel naamswijziging</li> <li>· Link naar “mijn kind en gezin” in de verf zetten</li> <li>· Mogelijkheid om vanuit de KOZ rechtstreeks te e-mailen naar Lokaal Loket</li> <li>· Stappenplan inloggen</li> <li>· Mogelijkheid bijlages toe te voegen bij e-mails uit de KOZ</li> <li>· Langere verlengperiode</li> <li>· Moment van eerste verlenging verlaten</li> <li>· Opgeven startdatum in het verleden</li> <li>· Verplicht maken /aanmoedigen van opvangplan</li> <li>· Gewenste startdatum kunnen verlaten</li> <li>· Eventueel optie verwachte datum: “zo snel mogelijk”</li> <li>· Geen e-mails die eigen handeling bevestigen bij voorzieningen</li> <li>· Uitleg aan voorzieningen m.b.t. standaardinformatie in e-mails naar ouders</li> <li>· Straalaanduiding opvang</li> <li>· Aanduiding “heb al opvang”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eenmalige unieke identificatie via gebruikersnaam en paswoord</li> <li>· Ook Franstalige &amp; Engelstalige versie voorzien</li> <li>· Niet annuleren om te kunnen aanpassen.</li> <li>· Verlenging via link in de e-mail of duidelijk stappenplan.</li> <li>· Bevestiging van overeenkomst en start door de voorziening volstaat, ouders krijgen mogelijkheid tot annuleren</li> <li>· Opvragen van informatie m.b.t. doelgroepen binnen KOZ</li> <li>· Vraag niet meer laten vervallen als startdatum gepasseerd is</li> <li>· In overzichten voorziening/LLK ruimte geven om aanvullingen te doen, zichtbaar voor eigen voorziening</li> <li>· Linken verwijderde aanvragen aan nieuw ingediende vragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Duidelijk communiceren wat KOZ wél en wat niet kan/wil aanbieden en dit op een uniforme manier op alle niveaus en naar alle betrokkenen</li> <li>-Aanbieden van adressen van opvanglocaties (ook onthaalouders) op één centraal punt</li> <li>-Voorafgaand aan de Kinderopvangzoeker: zowel globale uitleg over het landschap als specifieke informatie over alle voorzieningen in de gemeente</li> <li>-Duidelijk keuze voor een open of een gesloten systeem en duidelijke communicatie hierover afgestemd over niveaus heen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sensibilisatie naar voorzieningen over effect van “laten liggen” van Kinderopvangzoeker</li> <li>-Afstemming op alle niveaus betreffende opnamebeleid</li> <li>-Afstemming voorzieningen over hoe antwoord aan ouders gaan garanderen op een zo hoog mogelijk niveau</li> <li>-Voorzieningen dienen zo snel als mogelijk te bevestigen in de Kinderopvangzoeker</li> <li>-Een taakverdeling dient nagestreefd te worden (eventueel met meerdere voorzieningen samen) met het oog op de continuïteit</li> <li>-Vermijden van parallelle aanmeldings-/registratieprocedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Centrale ligging en openingsuren die ook werkende ouders toelaten van te consulteren</li> <li>-Vragen zouden best niet zomaar uit het systeem kunnen verdwijnen (aparte overzichten voor geannuleerde vragen, ingevulde &amp; niet bevestigde vragen naast de vervallen vragen)</li> <li>-Voorzieningen ook zicht op deze informatie geven</li> <li>-Voorzien in financiële compensatie voor het Lokaal Loket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Advies over manier van aanpakken bij groot aantal aanvragen</li> <li>-Actiever ondersteunen van voorzieningen: praktisch (handleidingen, voorbeeld-procedures) en financieel (bijvoorbeeld om communicatie te voeren)</li> <li>-Advisering van voorzieningen door iemand die op de hoogte is van ervaringen in andere gemeentes</li> <li>-Integratie van de KOZ met de belangrijkste reeds bestaande systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Duidelijke procedure voor “vergeten” verlengingen zodat niet leidt tot dubbeltellingen (bijvoorbeeld terug activeren door Lokale Loketten).</li> <li>-Bij nieuwe uitrol geen reeds ingevulde vragen laten invoeren</li> <li>-Aantal plaatsen optrekken</li> <li>-Overleg rond procedure nieuw opstartende voorzieningen</li> <li>-Timing in het oog houden</li> </ul>

## **Bijlage**



## Interviewleidraden

### 1 Interviewleidraad voor gesprek met de ouders

#### Basisinformatie over het kind en de opvangvraag

- *(indien kind reeds geboren)* Wanneer is uw kindje geboren? / *(indien kind nog niet geboren)* Wanneer is de voorziene geboortedatum van uw kindje?
- Betreft het hier uw eerste kindje?  
**Prompt:** Hoeveel broertjes en zusjes zijn er en van welke leeftijd?
- Op welk moment bent u gestart met het zoeken naar kinderopvang? Vanaf welk moment wenst(e) u opvang? (OUDERS ZIJN NIET ZO GOED IN ZELF ONDERSTAANDE TE BEREKENEN)
- Welke opvang zoekt/zocht u?  
**Prompts:**
  - o Welk type opvang (kinderdagverblijf, onthaalouder, inkomensgerelateerd of niet-inkomensgerelateerd,...)?
  - o Opvang tijdens reguliere uren overdag
    - Voltijds
    - Deeltijds
  - o Vroege/late opvang  
**Prompt:** Wat wil dit concreet zeggen (wat is vroeg en wat is laat?).
  - o Opvang tijdens weekends  
**Prompts:** Is dit een volledig weekend of 1 dag/ elk weekend of niet? Hoe lang dan?
  - o Andere: Opvang op wisselende dagen? Opvang voor maar enkele uren per week? (Hoeveel uren dan?)
  - o Andere,...
  - o

#### Vragen over het eerste gebruik KOZ

*Het lijkt me handiger om te beginnen met een heel open vraag aangezien ouders anders toch bij één van de eerste vragen vertellen wat ze vooral gezegd willen hebben. Ik hanteer dan de overige vragen om te zien of alles aan bod is gekomen wat aan bod dient gekomen te zijn:*

- Beschrijf eens uw zoekproces met de KOZ.
- Hoe bent u op de hoogte gebracht van het bestaan van de KOZ?
- Bent u uw zoekproces naar een opvangplaats gestart met de KOZ of was u al op andere manieren een plaats aan het zoeken?  
**Prompts:** Hebt u navraag gedaan of er plaats was voor uw kindje alvorens de zoekvraag in de KOZ in te brengen? **Prompt indien "ja":** Bij hoeveel en welk type opvangvoorzieningen hebt u navraag gedaan of er plaats was? Bent u ook ter plaatse geweest?
- Hebt u een opvangplaats gevonden voor uw kindje?  
**Prompts:** Zo ja, wanneer (hoe snel na stellen van vraag en hoe snel t.o.v. geboortedatum)? Welke soort opvang?
- Was er keuze uit verschillende voorstellen? Tussen welke types? Welk type van opvang heeft u uiteindelijk gekozen?

- Combineert u opvangvormen (als kindje al in opvang is)/zult u opvangvormen combineren (als opvang nog moet starten)?  
**Prompts indien combinatie:** welke en waarom?
- Leunt de gevonden opvangplaats aan bij wat u zocht?  
**Prompt:** Waarom niet?
- Kreeg u ondersteuning van iemand bij het gebruik van de KOZ?  
**Prompt indien iemand anders de KOZ heeft ingevuld:** Wie heeft dit gedaan (voorziening, LLK, andere organisatie, familielid, vriend,...)? Waarom was dit nodig? Op welke manier werd u dan ondersteund (samen invullen, computer beschikbaar stellen, uitleg geven,...)?
- Wie nam het voortouw in de zoektocht naar opvang via de KOZ?  
**Prompts:** Wie registreerde de vraag in de KOZ? Wie beantwoordde de mails? Wie bekeek de overzichten? Hoe ging u om met de gepersonaliseerde toegang?
- Nam u contact op met Kind en Gezin met vragen over de KOZ (bijvoorbeeld de infolijn, een medewerker van Kind en Gezin)?  
**Indien "ja":** Was de geboden hulp/ uitleg nuttig en voldoende? Waarom wel of waarom niet?

#### Vragen over ervaringen met en meningen over gebruik van de KOZ

##### *Algemeen & aanmelden via portaal-site*

- Hebt u gemakkelijk toegang tot de KOZ?  
**Prompt:** Beschikt u over een computer en internet?
- Verliep het registreren vlot?  
**Prompts:** Ging het vlot om met eID of token in te loggen? Had u al een eID of token en had u hiermee al eens gewerkt? Kende u uw pin code? Bent u er speciaal voor naar het gemeentehuis moeten gaan?
- Liep het systeem op bepaalde momenten vast?  
**Prompt:** Zowel bij de aanmelding als in verdere stappen?
- Hoe hebt u het eerste gebruik van de KOZ ervaren?  
**Prompts:** Was het moeilijk, overdonderend, duidelijk, gemakkelijk,....

##### *Ingeven van de opvangvraag in de KOZ*

- Hebt u alle stappen van de KOZ voor invoer van de vraag naar opvang overlopen, of zijn er problemen gerezen waardoor de procedure vroegtijdig diende afgebroken te worden?  
**Prompt indien "ja":** Welke problemen?

*Samen met de ouders het instrument bekijken (aan de hand van prints) en per pagina/stap vragen of alles duidelijk en makkelijk invulbaar is.*

##### *Bevragen van de zoekstrategie*

- Welke criteria gebruikte u om opvang te zoeken?  
**Prompts:**
  - o In welk detail wilt u de omgeving waarin opvang gezocht wordt kunnen beperken? Een deel van de gemeente? Heel de gemeente? Meerdere gemeentes? Welke dan?
  - o Zoekt u in de buurt van thuis, school (andere kinderen), werk,...?
  - o Wat zijn belangrijke zaken die spelen als het gaat om de locatie van de opvang die u zoekt?
- Hoe sloot de KOZ daar al dan niet op aan?

- Hebt u uw vraag gesteld aan 1 of meerdere voorkeurvoorzieningen? Waarom wel/waarom niet?  
**Prompt indien wel:** Hoeveel voorkeurvoorzieningen kruiste u aan?
- Hebt u de vraag voor opvang van uw kind door meerdere mensen laten stellen in de KOZ?  
**Prompt indien "ja":** Waarom en met welk resultaat?
- Hebt u uw vraag herhaaldelijk aangepast?  
**Prompt indien "ja":** Waarom? Ging dit vlot?

#### *Vragen betreffende communicatie met voorzieningen*

- Wat vindt u van de snelheid waarmee geantwoord wordt op onder meer vragen, die via het e-mailsysteem van de KOZ aan de opvangvoorzieningen gesteld worden?
- Reageerde men sneller dan verwacht? Reageerden alle voorzieningen (indien meerdere voorzieningen opgegeven)? Reageerden deze even snel of zat er een tijdsverschil op de reacties? Hoe ging u daarmee om?
- Op welke wijze reageerden voorzieningen (via welk communicatiemiddel)? Via mail, telefoon?

#### *Vragen over opvolgingsmails vanuit het systeem*

- Wat vindt u van de mails ?
  - duidelijk,
  - ondersteunend,
  - overload, dubbel op ten opzichte van eigen communicatie met het kinderopvanginitiatief,
- Wat vond u van de hoeveelheid en inhoud van de gestuurde herinneringen? Waren het er voldoende, teveel, te weinig? Bevatte deze voldoende informatie?

#### *Vragen over overzichten*

- Zijn de overzichten die u krijgt duidelijk, volledig, onvolledig,...
- Hoe kunnen ze volgens u verbeterd worden?
- Welke bijkomende informatie zou u nog te zien willen krijgen/zou u nuttig vinden?

#### *Vragen over flankerende zoekacties*

- Waren er nog andere contacten met de voorziening(en) na registratie van de vraag in de KOZ?  
**Prompts:** Op welk moment in zoekproces? Op welke manier verliepen deze bijkomende contacten?
  - plaatsbezoek,
  - telefonisch contact,
  - persoonlijk mailverkeer,...
  - via andere online-systemen en welke dan?
  - overige...

#### Algemene evaluatie van gebruik

- Welke verwachtingen had u op voorhand over de KOZ? Werden deze ingelost? Waarom niet of wel?
- In welke zin heeft de KOZ u geholpen bij het vinden van opvang? Op welke vlakken wel of op welke vlakken niet?:
  - een overzicht van de kinderopvanginitiatieven,

- makkelijk contact kunnen leggen met de kinderopvanginitiatieven,
  - snel(ler) antwoord van de kinderopvanginitiatieven,
  - overzichtelijkheid van initiatieven waarmee men in contact is/kan komen
  - overzicht van hoever het dossier staat,
  - duidelijkheid omtrent toewijzing kinderopvangplaats,
  - andere voordelen:....
- Wat is volgens u de meerwaarde van de KOZ?  
**Prompt:** In vergelijking met voorheen gebruikte vormen van communicatie?
  - Is het volgens u noodzakelijk om zelf ook nog persoonlijk contact met de voorzieningen op te nemen (naast de KOZ)?  
**Prompts:** Waarom wel/ waarom niet? Hebt u de indruk dat het al dan niet verder opnemen van contact een invloed heeft op het al dan niet aanvaarden van uw aanvraag door een voorziening? Waarom wel of waarom niet?
  - Heeft het bezoeken van opvangvoorzieningen een invloed gehad op het al dan niet door u aanvaarden van een opvangplaats die door een voorziening werd aangeboden? Op welke manier beïnvloedde het bezoeken van een voorziening uw beslissing?

#### Aanbevelingen voor overheid en anderen

- Welke verbeteringen/aanpassingen suggereert u?
- Welke suggesties heeft u aan Kind en Gezin met betrekking tot de KOZ?
- Welke gebruikssuggesties (tips) zou u aan andere ouders doen op basis van de eigen ervaringen?
- Hoe zouden opvangvoorzieningen volgens u nog beter kunnen omgaan met een vraag die geregistreerd werd in de KOZ?
- Bent u op de hoogte van het bestaan van het Lokaal Loket?  
Welke adviezen zou u aan het lokaal loket geven met betrekking tot hun hulpverlening?
- Indien de KOZ niet verplicht zou zijn, zou u deze dan aanraden aan vrienden/kennissen/...die op zoek zijn naar een formele opvangplaats? Waarom wel/niet?

#### Bijkomende vragen indien bij eerder kindje opvang gevonden werd zonder de KOZ of indien ook opvang zochten in een gemeente waar de KOZ niet gebruikt werd

- Heeft u bij een vorig kindje reeds opvang gezocht in deze gemeente, niet via de KOZ?
- Heeft u voor het huidig kindje in een andere gemeente opvang gezocht waar de KOZ niet gebruikt werd? Zo ja, in welke gemeente?

#### INDIEN JA:

- Was de opvangvraag gelijkaardig aan de vraag die u nu had? Op welke manier wijkt de opvangvraag nu af?
- Is uw zoekproces veranderd als gevolg van de KOZ?  
**Prompt:** Heeft het bestaan van de KOZ een invloed gehad op uw voorkeur voor soort opvang, opvanglocatie, duur van de opvang,... in vergelijking met vorige keer?
- Heeft de KOZ in uw laatste zoekproces een bijdrage geleverd die u gemist heeft bij uw vorige zoektocht?  
**Prompt indien "ja":** Op welk wijze en in welke mate?.
  1. Tijdsinvestering (sneller, langer,...)
  2. Registratie van de vraag
  3. Manier van vraagstelling



4. Communicatie met de verschillende opvangvoorzieningen (in functie van overeenkomst)
5. Bevestiging start (in functie van overeenkomst)

**Prompt indien “nee”:** Waarom niet.?

### Afsluiting

Dan zijn we nu aan het einde van het interview gekomen. Ik wil u nog eens hartelijk bedanken voor Uw deelname. Indien er nog vragen zijn, kan U me dus steeds bellen of e-mailen (zie instemmingsformulier). U hebt ook steeds het recht de onderzoeksgegevens die op u betrekking hebben, zowel als het uiteindelijke onderzoeksrapport te raadplegen.

## **2 Interviewleidraad voor gesprek met de voorzieningen**

### Introductievragen

- Wat is de naam van uw voorziening?
- Welk type voorziening betreft het hier?
- Welke functie bekleedt U binnen deze voorziening?
- Welke taken neemt u op zich binnen het kader van het opnamebeleid?
  - o Alle taken
  - o Intakegesprek
  - o Administratie
  - o Communicatie met de ouders
  - o Communicatie met de andere betrokken actoren
  - o Overige

### Vorbereidingsfase

- Hoe werden jullie op de hoogte gebracht/ in contact gebracht met de KOZ?
- Door wie werden jullie op de hoogte gebracht/ in contact gebracht met de KOZ?
- Op welke manier was jullie voorziening deel van de uitrol van de KOZ?  
**Prompt:** Waren jullie vertegenwoordigd in een werkgroep of werden jullie later geïnformeerd?
- Op welke manier was u persoonlijk betrokken bij de uitrol van de KOZ?
- Welk systeem/ systemen gebruikten jullie om de opvangvragen te registreren/ te begeleiden/ op te volgen voor de KOZ?
- Hoe verliep de overgang van het vorige systeem van registratie van aanvragen naar de KOZ?  
**Prompt:** Wat waren hier de moeilijkheden? Werken jullie nu nog (deels) met het vorige systeem?
- Wanneer zijn jullie gestart met de voorbereiding voor het werken met de KOZ?
- Welke stappen hebben jullie ondernomen ter voorbereiding?

### Feitelijk gebruik van de KOZ

#### *Toekomen opvangvragen*

- Hoe komen opvangvragen bij u terecht?  
**Prompts:** Via welke wegen het vaakst, via welke wegen minder?
  - o Ouders komen ter plaatse op bezoek

- Per telefoon
- Per mail
- Via eigen website tool voor contactname
- (voor onthaalhouders: via Dienst voor Onthaalouders)
- Via Lokaal Loket Kinderopvang
- Via de Kinderopvangzoeker
- Via intermediaire organisaties:
  - OCMW
  - VDAB
  - Vereniging waar Armen het Woord Nemen
  - Organisatie voor minderheden
  - CVO, scholen,...
  - Organisatie die Inburgeringstrajecten/NT2/Loopbaanbegeleiding/... aanbiedt
- ...?

#### *Interne afspraken rond de KOZ*

- Welke afspraken zijn er gemaakt omtrent de tijdspanne waarbinnen jullie dienen te antwoorden op vragen die via de KOZ gesteld worden?
- Welke afspraken zijn er gemaakt omtrent de tijdspanne waarbinnen jullie dienen te antwoorden op e-mails die binnen het kader van de KOZ verstuurd worden?
- Met wie werden deze afspraken gemaakt?
- Is het haalbaar gebleken om binnen jullie voorziening deze afspraken na te leven of doken er problemen op?

#### *Opnamebeleid*

- Wordt het opnamebeleid binnen jullie voorziening opgevolgd door één persoon, of door meerdere personen?

**Prompts indien meerdere personen:** Raadplegen de verschillende personen dan ook allen de KOZ? Hoe gebeurt de onderlinge afstemming? Staat deze persoon/ deze personen ook in voor de contacten met

- De ouders
  - Het LLK
  - Andere opvangdiensten
  - Andere instanties
- Hoe gaat men te werk bij openstaande aanvragen?  
**Prompts:**
    - Op basis van welke criteria ordent men de aanvragen?
    - Op welk moment worden de aanvragen in de KOZ bekeken?
    - Hoe vaak worden de aanvragen in de KOZ bekeken?
    - Bekijkt men alle aanvragen of slechts een selectie?
    - Hoe wordt beslist op welke vragen gereageerd wordt?  
**Prompts:** Beantwoordt men alle aanvragen of enkel diegene die bij hun in aanmerking komen voor opvang? Spelen er andere selectiecriteria?
    - Hoe snel wordt doorgaans gereageerd op opvangaanvragen via de KOZ?
    - Hoe wordt beslist welke aanvragen aanvaard worden?
    - Hoe gaat men om met ouders die niet reageren of niet snel genoeg reageren op hun e-mails?

*Flankerende acties*

- Zijn er buiten de KOZ om nog andere contacten met de KOZ- gebruikers?
  - Prompts:** Zo ja, welke andere contacten waren er met de KOZ-gebruikers ?
    - o plaatsbezoek,
    - o telefonisch contact,
    - o bilateraal mailverkeer buiten de KOZ om,
    - o ...
- In welke fases van het proces zijn er voornamelijk bijkomende contacten met de ouders?

Evaluatie van de KOZ in diverse fases*Aan de hand van het instrument*

- *Samen met de opvanginitiatieven het instrument online bekijken en per pagina/stap vragen of alles duidelijk en makkelijk invulbaar is.*
  - o Evaluatie duidelijkheid en gebruiksgemak van de verschillende stappen in de KOZ: *overzichten van openstaande aanvragen, ondertekende overeenkomsten die nog door de ouder bevestigd moeten worden en ondertekende overeenkomsten bevestigd door de ouder*
  - o Voor- en nadelen van de verschillende stappen.
    - Prompts:** Zijn er bepaalde fases van het vraagbehandelingsproces die specifiek voor problemen zorgen? Waarom is dat?

*Overzichten en e-mails*

- Vindt u de informatie die u krijgt via de KOZ nuttig?
  - Prompts:**
    - o Zijn de overzichten die u krijgt duidelijk?
    - o Bieden de overzichten van de status van dossiers een meerwaarde in het vraagbehandelingsproces?
    - o Vergemakelijkt de KOZ het opvolgingsproces van de verschillende aanvragen?
    - o Wenst u bijkomende/andere informatie te zien te krijgen?
    - o ...?
- Vond u het een extra opgave om naast het persoonlijke/telefonische/ mailcontact met de ouders ook nog met het systeem te communiceren, of gaat dit vlot genoeg?
- Hoe ervaarde u het mailverkeer vanuit het systeem?
  - Prompts:**
    - o duidelijk,
    - o ondersteunend,
    - o overload, dubbel op ten opzichte van eigen communicatie met het ouders,
    - o ...?
- Hoe snel werd er door ouders geantwoord op vragen die via het e-mailsysteem van de KOZ door jullie gesteld werden?
- Hoe snel werd er van jullie uit geantwoord op vragen die via het e-mailsysteem van de KOZ door de ouders gesteld werden?
- Wat vindt u van het feit dat men bij het eerste contact via de KOZ slechts een beperkte hoeveelheid achtergrondinformatie over het gezin ter beschikking heeft?

*Verwachtingen naar verschillende instanties*

- Wat waren jullie verwachtingen naar Kind en Gezin toe?

**Prompts:** Wat betreft de ondersteuning van het gebruik van de KOZ? Wat betreft de ondersteuning van de communicatie aangaande de KOZ? Andere verwachtingen?

- Werden deze verwachtingen naar Kind en Gezin toe ingelost, welke wel en welke niet?
- En wat waren de verwachtingen t.o.v. het Lokaal Loket?

**Prompts:** Wat betreft de ondersteuning van het gebruik van de KOZ? Wat betreft de ondersteuning van de communicatie aangaande de KOZ? Andere verwachtingen?

- Werden deze verwachtingen naar het lokaal loket toe ingelost, welke wel en welke niet?

#### *Globale evaluatie*

- Is KOZ een ondersteunend instrument voor het matchen van vraag en aanbod? Waarom wel, niet?
- Hoe verliep het leerproces? Wat waren hierin ondersteunende en belemmerende factoren?
- Dient men nu, met de invoering van de KOZ, meer tijd in het gehele proces (van aanvraag tot overeenkomst) te investeren of juist minder of maakt het niet veel uit?
- Welke algemene bedenkingen heeft u bij het instrument en de plaats ervan in het proces van vraagbehandeling?
- Globaal gezien, heeft de KOZ jullie verwachtingen ingelost?
- **Prompts:** Welke wel? Welke niet?
- Hoe ziet men het gebruik van KOZ in de toekomst?

#### *Aanbevelingen aan toekomstige gebruikers*

- Welke gebruikerssuggesties (tips) zou men aan het lokaal loket kinderopvang geven?
- Welke gebruikssuggesties (tips) zou men aan andere opvangvoorzieningen geven?
- Waar zouden opvangvoorzieningen zeker aandachtig moeten voor zijn bij het voorbereiden en de implementatie van de KOZ?
- Welke gebruikssuggesties (tips) zou men aan de ouders doen?
- Aanbevelingen voor Kind en Gezin voor ondersteunen van het gebruik van de KOZ?

### GEDRAGSEFFECTEN VAN KOZ

#### *Bij de voorzieningen aangaande vraagbehandeling*

- Is er verschil in vraagbehandeling voor en na introductie KOZ?  
**Prompt:** Op welke manier?
- Welk effect heeft de KOZ op de bijkomende contacten met de ouders via telefoon, e-mail, persoonlijk?  
**Prompts:** Zijn het er meer of juist minder? Hoe komt dit? Is de inhoud veranderd? Op welke manier?
- Hoe worden deze bijkomende contacten gecombineerd met de vraagbehandeling vanuit de KOZ?

#### *Bij de voorzieningen aangaande samenwerking*

- Vereist de KOZ meer samenwerking met andere actoren?  
**Prompts indien "ja":** Met wie? Op welke manier? Wat vindt u hier van?
- Welke invloed is er geweest van de KOZ op hun relatie met het lokaal bestuur?  
**Prompts:** Brengt de KOZ een dynamiek teweeg in de samenwerking met het lokaal loket? Hoe verliep de samenwerking?
- Welke invloed is er geweest van de KOZ op hun relatie met andere opvangvoorzieningen?  
**Prompts:** Brengt de KOZ een dynamiek teweeg tussen de verschillende voorzieningen in de gemeente? Hoe verliep de samenwerking?

*Bij de voorzieningen aangaande opnamebeleid*

- Wat is de impact van het opnamebeleid op de werking van de KOZ?  
**Prompts:** Maakt het eigen opnamebeleid werken met de KOZ moeilijker of juist gemakkelijker?
- Wat is de impact van de KOZ op hun opnamebeleid?  
**Prompts:** Werkt het instrument jullie eigen timing en werkwijze tegen, of is het juist bevorderlijk? Heeft het effecten op de selectie van kinderen voor opvang,...? Op welke manier dan?
- Hoe ziet men het instrument in het licht van de quota die ze volgens het decreet moeten halen en hun eigen besluitvormingsproces?  
**Prompts:** In welke mate biedt de KOZ voldoende informatie om het eigen prioriteitenbeleid en de quota te handhaven? Op welke manier faciliteert de KOZ de selectie van ouders met het oog op deze quota en het eigen prioriteitenbeleid? Op welke manier bemoeilijkt de KOZ dit?

*Bij de ouders*

- Merkt men verschil in vraagstelling van ouders voor en na de introductie KOZ?  
**Prompts:** Krijgt men nu meer vragen naar opvang? Bereikt men nu een ander soort vragen dan voorheen? Krijgt men via de KOZ vooral gerichte vragen of betreft het algemene vragen? Is dit verschillend in vergelijking met voor de KOZ werd ingevoerd?
- Heeft de KOZ het zoekproces van ouders naar een opvangplaats gewijzigd?  
**Prompts:** Hoe? In welke mate?

**3 Interviewleidraad voor gesprek met de Lokale Loketten**FUNCTIE VAN GEÏNTERVIEWDE

- Werkt u voltijds voor het Lokaal Loket kinderopvang?  
**Prompt indien niet:** Hoeveel tijd bent u dan ongeveer per week met het Lokaal Loket bezig?
- De Lokale Loketten werden pas recent opgestart, vervulde u voorheen reeds een andere functie in uw gemeente op vlak van kinderopvang?  
**Prompt indien "Ja":** Welke functie dan?
- Bent u als enige verantwoordelijk voor het Lokaal Loket Kinderopvang?  
**Prompt indien niet:** Hoeveel andere mensen zijn medeverantwoordelijk? Deeltijds of voltijds?
- Welke taken neemt u op in het kader van het Lokaal Loket Kinderopvang?
- Neemt u deel aan de stuur- en werkgroepen georganiseerd door Kind en Gezin in het kader van de Kinderopvangzoeker?

GLOBAAL KADER VAN GEBRUIK

- In welk mate is er duidelijkheid over de exacte taakomschrijving van het LLK? (eventueel refereren naar de taakomschrijving in het decreet: *1. Registratie van opvangvragen en voorkeuren coördineren, 2. Gezinnen informeren over beschikbare kinderopvangplaatsen en hen in contact brengen indien nodig, 3. Samenwerken met voorzieningen, intermediaire instanties en andere lokale loketten, 4. Lokaal bestuur, K&G en opvangvoorzieningen informeren over de vragen naar kinderopvangplaatsen*)
- In hoeverre kan het Loket zich zelf vinden in deze taakomschrijving?

**Prompts:** Welke taken zouden volgens hun nog opgenomen dienen te worden? Welke taken dienen ze nu te vervullen die volgens hun beter door een andere instantie kunnen uitgevoerd worden? Welke instantie dan?

- Welke voorbereidingen zijn volgens u noodzakelijk als Lokaal Loket om met de KOZ aan de slag te gaan?
- In hoeverre staat de werking van het Lokaal Loket al op peil?

**Prompts indien nog niet op peil staat:** Hoe komt dit? Hoe kan hieraan worden verholpen en door wie?

- Op welke manier wordt samengewerkt met de voorzieningen in het kader van de KOZ?

**Prompts:** Nemen alle voorzieningen deel aan deze samenwerking? Waarom wel? Waarom niet?

- Met welke andere instanties werd samengewerkt in het kader van de KOZ?

**Prompts:** Op welke manier wordt samengewerkt?

### PRAKTISCHE ASPECTEN VAN GEBRUIK

- Vinden, volgens u, ouders gemakkelijk hun weg naar het LLK wanneer ze vragen hebben betreffende kinderopvang in het algemeen en de KOZ in het bijzonder?
- Heeft men de indruk dat ouders over het algemeen er van op de hoogte zijn dat ze de KOZ dienen te gebruiken om een aanvraag te doen?

**Prompt indien niet:** Hoe komt dit volgens u?

*In wat volgt willen we een beeld krijgen van hoe wordt omgegaan met ouders met een opvangvraag in de verschillende fases van hun zoekproces.*

- Verwijst men door naar het instrument van de KOZ wanneer ouders/intermediaire organisaties hen contacteren met kinderopvangvragen?
- Welke ondersteuning wordt aan ouders geboden in de verschillende fases van het zoekproces (aanvraag registreren, (e-mail)contact met de voorzieningen, opvang bevestigen, start bevestigen)?

**Prompts:** Hoe verloopt de ondersteuning van de aanvragen bij die ouders die geen computer of internet hebben? Voert het Lokaal Loket in dat geval de aanvraag in, of verwijzen ze door naar een andere instantie? In welke gevallen voert men zelf de aanvraag in de KOZ in?

**Prompts indien zij zelf de aanvraag invoeren:** Vullen ze dan echt de aanvraag volledig zelf in, of vullen de ouders in met ondersteuning door hun (en gebruik van de faciliteiten van het LLK)? Welke mate van ondersteuning wordt dan geboden bij het invullen van de aanvraag?

**Prompts:** Verloopt de verdere communicatie en opvolging van het contact tussen de opvangvoorzieningen en de ouders dan ook steeds via hun of gebeuren deze latere contacten dan toch via een andere instantie? Welke instantie? Waarom?

*Vervolgens worden voor de verschillende schermen van de KOZ nagegaan hoe het gebruiksgemak ervaren wordt, of alles duidelijk is, of de overzichten handig zijn... aan de hand van print screens.*

1. **Nieuwe aanvraag voor ouder doen: Registreren:** Verloopt het uitvoeren van aanvragen voor de ouder vlot? Geraakt u vlot ingelogd? Loopt het systeem soms vast? Hebben de ouders de nodige informatie bij om de aanvraag in te voeren?

**Opvang bevestigen:** Verloopt de fase van bevestiging van de opvang meestal vlot? Zijn de verschillende schermen duidelijk?

**Start opvang bevestigen:** Verloopt de fase van bevestiging van de start van de opvang meestal vlot? Zijn de verschillende schermen duidelijk?

2. **Overzichten** (*aanvragen voor de deelgemeentes van mijn werkingsgebied, vervallen aanvragen voor de deelgemeentes van mijn werkingsgebied, aanvragen die door mijn Lokaal Loket Kinderopvang zijn ingebracht*): Zijn de overzichten duidelijk? Is het handig dat ze zijn opgedeeld in drie categorieën, of eerder onhandig? Op welke criteria sorteert men? Hoe kunnen de overzichten volgens u nog verbeterd worden?
3. **E-mails vanuit het systeem:** Wat vond u van de e-mails die verzonden worden vanuit het systeem? Duidelijk, ondersteunend, voldoende? Bevatte deze voldoende informatie?
4. **Herinneringen vanuit het systeem:** Wat vond u van de gestuurde herinneringen vanuit het systeem? Duidelijk, ondersteunend, voldoende? Bevatte deze voldoende informatie?

- Welke vragen krijgt men in verband met de KOZ? Wie stelt ze?
- Welke adviezen geeft men mee aan ouders die naar het LLK komen met vragen over de KOZ (bijvoorbeeld over het al dan niet ingeven van voorkeurvoorzieningen)?
- Is het volgens u noodzakelijk of bevorderlijk dat ouders nog contact hebben met de voorzieningen buiten de KOZ om, om een opvangplaats te vinden of juist niet?

**Prompts:** Waarom wel, waarom niet?

#### EVALUATIE VAN GEBRUIK

- Welke drempels en hinderpalen worden ervaren bij het gebruik van de KOZ in het algemeen  
**Prompts:** Hoe zouden deze drempels aangepakt kunnen worden?
- Welke meerwaardes ziet men m.b.t. de KOZ voor voorzieningen en ouders?  
**Prompts:** Hoe zouden deze meerwaardes nog versterkt kunnen worden?
- In welke mate is de KOZ een hulp bij het bemiddelen tussen ouders en voorzieningen?
- Hoe zou men de KOZ aanraden aan lokale loketten die er nog niet mee werken?
- Komen ouders met de juiste verwachtingen naar hun?  
**Prompts:** Welke verkeerde verwachtingen betreffende de diensten die ze aanbieden in het kader van de KOZ hebben ouders zoal? Hoe zou dit komen volgens u?
- Hoe verliep de samenwerking met Kind en Gezin?  
**Prompts:** Welke verwachtingen waren er naar Kind en Gezin toe? Welke werden wel ingelost? Welke werden niet ingelost?
- Hoe verliep de samenwerking met de voorzieningen?  
**Prompts:** Welke verwachtingen waren er naar de voorzieningen toe? Welke werden wel ingelost? Welke werden niet ingelost?
- Hoe verliep de samenwerking met de andere instanties waar mee werd samengewerkt in het kader van de KOZ?  
**Prompts:** Welke verwachtingen waren er naar deze instanties toe? Welke verwachtingen werden wel ingelost? Welke verwachtingen werden niet ingelost?
- Welke aandachtspunten ziet men voor communicatie naar gebruikers (voorzieningen en ouders maar ook andere lokale loketten) toe?
- **Prompts:** Wie is er volgens u voor deze communicatie verantwoordelijk?
- Vinden alle personen met een opvangvraag uiteindelijk ook echt opvang?  
**Prompts:** Op welke manier is de KOZ een ondersteuning van dit doel? Op welke manier belemmert de KOZ dit doel?

- Is de KOZ een hulp wanneer een vraag wordt gesteld naar een opvangplaats op atypische momenten? (vroeg/laat/occasioneel,...)?  
**Prompts:** Waarom wel? Waarom niet?
- Bereikt het opvangaanbod bepaalde doelgroepen die globaal gezien minder gebruik maken van opvang zoals kansarme gezinnen of gezinnen met een moeder of vader van allochtone origine?  
**Prompts:** Op welke manier werkt de KOZ hierbij ondersteunend? Op welke manier werkt de KOZ hierbij belemmerend?

#### BELEIDSRELEVANTIE VAN DE BEKOMEN GEGEVENS

- Welke gegevens uit het systeem vindt men handig/zou men willen gebruiken ter ondersteuning van het beleid op vlak van kinderopvang?  
**Prompts:** Zijn er binnen dit kader nog zaken die ontbreken?
- Wordt er op dit moment als iets gedaan met de gegevens die men via het systeem kan verkrijgen?  
**Prompts indien "ja":** Op welke manier worden de gegevens die uit de KOZ afkomstig zijn reeds gebruikt?