

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.