



**FUNCTIONEREN VAN DE DOELGROEPENSYSTEMATIEK
BIJ DE FINANCIERING VAN KINDEROPVANG**

mei 2006

P05/389

drs. C.L. van der Burg (*ASTri*)

drs. B. Cuelenaere (*ASTri*)

drs. Y. Vervoort (Buro 8020)

Bureau *ASTri*

Stationsweg 26

2312 AV Leiden

Tel.: 071 – 512 49 03

Fax: 071 – 512 52 47

E-mail: astri@astri.nl

Website: www.astri.nl

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	I
SUMMARY	V
1 INLEIDING	1
1.1 Achtergrond van het onderzoek	1
1.2 Vraagstelling	2
1.3 Opzet onderzoek	2
1.3.1 Eerste fase	2
1.3.2 Tweede fase	2
2 AANVRAAGPROCES EN ONDERSTEUNING	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Aanvraagproces	5
2.2.1 Aanvragen gemeentelijke tegemoetkoming	5
2.2.2 Aanvragen tegemoetkoming UWV	6
2.2.3 Aanvragen kinderopvangtoeslag Belastingdienst	6
2.3 Zelfredzaamheid van doelgroepouders	6
2.4 Geboden ondersteuning voor doelgroepouders tijdens aanvraagproces	7
2.4.1 Vormen van ondersteuning voor gemeentelijke doelgroepen	8
2.4.2 Vormen van ondersteuning voor UWV doelgroepen	14
2.5 Visie van gemeenten op hun eigen aanpak	15
3 NA DE AANVRAAG: VAN BEOORDELING TOT BETALING	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Beoordeling aanvraag en toekenning	17
3.2.1 Procedure bij gemeenten	17
3.2.2 Procedure bij UWV	19
3.2.3 Procedure bij Belastingdienst	20
3.3 Machtigingen	21
3.3.1 Machtigingen voor gemeentelijke tegemoetkoming	21
3.3.2 Machtigingen voor tegemoetkoming UWV	22
3.3.3 Machtigingen voor toeslag Belastingdienst	22
3.4 Facturering en betaling	23
3.4.1 Proces bij gemeenten	24
3.4.2 Proces bij UWV	25
3.4.3 Proces bij Belastingdienst	26

4	PLUSPUNTEN, KNELPUNTEN EN VERBETERPUNTEN	29
4.1	Inleiding	29
4.2	Pluspunten	29
4.3	Knelpunten in het proces	30
4.3.1	Administratieve last	30
4.3.2	Geboden ondersteuning	32
4.3.3	Financiële risico's	33
4.3.4	Aanbod van de kinderopvangorganisaties	35
4.4	Knelpunten bij de doelgroepouders zelf	37
4.4.1	Aanvraagproces	37
4.4.2	Doorlooptijden	38
4.4.3	Specifieke knelpunten bij specifieke doelgroepen	38
4.5	Gebruik van de regeling en belemmeringen	40
4.6	Bijdrage aan achterliggende doel regeling	41
4.7	Suggesties voor verbetering vormgeving	42
4.7.1	Algemene suggesties	42
4.7.2	Tweepartijen financieringsstelsel	43
5	OMVANG VAN GEBRUIK REGELING ONDER DOELGROEPEN	47
5.1	Inleiding	47
5.2	Gemeentelijke doelgroepen	47
5.3	UWV doelgroepen	48
5.4	Gegevens Belastingdienst	48
6	CONCLUSIES EN OPLOSSINGSRICHTINGEN	49
6.1	Conclusies	49
6.2	Oplossingsrichtingen	50
	BIJLAGE 1: GEÏNTERVIEWDE ORGANISATIES (EERSTE FASE)	53
	BIJLAGE 2: GEHANTEERDE VRAGENLIJST (TWEEDE FASE)	55

SAMENVATTING

Achtergrond van het onderzoek

Bij de behandeling van de Wet kinderopvang in de Tweede Kamer heeft de minister van SZW toegezegd om de vormgeving van het doelgroepenbeleid te evalueren. Dit doelgroepenbeleid houdt in dat de gemeente en het UWV de werkgeversbijdrage voor kinderopvang voor hun rekening nemen bij specifieke doelgroepen. Bij deze evaluatie van de Wet kinderopvang zou ook een systematiek van een tweepartijen financieringsstelsel in plaats van het huidige driepartijen financieringsstelsel worden betrokken¹.

Dit rapport geeft de resultaten van dit evaluatieonderzoek weer. Het onderzoek, dat plaatsvond in de periode van november 2005 tot april 2006, omvatte een kwalitatieve en een kwantitatieve fase. In de kwalitatieve fase zijn diverse betrokken partijen geïnterviewd, in de kwantitatieve fase is een enquête onder gemeenten afgenomen.

Aanvraagproces en ondersteuning

Uit het onderzoek blijkt dat het proces van het aanvragen van twee typen tegemoetkomingen (bij de gemeente of het UWV en bij de Belastingdienst) en het praktisch afsluiten van een contract met een kinderopvangorganisatie ingewikkeld is voor veel doelgroepouders. Gemeentelijke doelgroepouders, en dan in het bijzonder WWB'ers en nieuwkomers, hebben behoefte aan ondersteuning in het aanvraagproces. Bij UWV doelgroepouders is deze behoefte er niet of nauwelijks.

Verschillende bij het proces betrokken actoren bieden de gemeentelijke doelgroepouders dergelijke ondersteuning. Dit geldt zeker binnen gemeenten die relatief veel doelgroepouders hebben. Niet alleen wordt er mondelinge of schriftelijke informatie gegeven, ook wordt er concrete hulp geboden. Bij circa 7 op de 8 gemeenten wordt ondersteuning geboden bij het invullen van de aanvraagformulieren voor de gemeentelijke tegemoetkoming en de kinderopvangtoeslag; binnen bijna de helft van de gemeenten komt deze ondersteuning van meerdere actoren. Bij het regelen van een kinderopvangplaats wordt binnen bijna de helft van de gemeenten geholpen. De exacte invulling – de organisatie(s) waar en de mate waarin de ouders ondersteuning kunnen krijgen – verschilt per gemeente. De grootste rol hierin is weggelegd voor de gemeenten en kinderopvangorganisaties.

¹ In het driepartijen financieringsstelsel wordt de kinderopvang gefinancierd door de ouders, de overheid (Belastingdienst) en UWV/gemeente. Bij een tweepartijen financieringsstelsel worden geldstromen van gemeente en Belastingdienst samengevoegd.

Gemeenten en kinderopvangorganisaties lijken vaak nog zoekende naar de juiste mate van ondersteuning: "Het is erg zoeken naar wat ouders wel en niet zelf kunnen." Enerzijds leiden ervaringen met veel begeleiding van doelgroepouders tot aanpassingen naar minder begeleiding, waarbij de kosten een grote rol spelen. Anderzijds leiden ervaringen met weinig begeleiding tot intensivering van de begeleiding, vanwege de geconstateerde ondersteuningsbehoefte van ouders.

Beoordeling aanvraag en toekenning

Nadat de aanvraagformulieren zijn ingevuld en de kinderopvang is geregeld, volgt de beoordeling van de aanvraag door de betreffende instantie (gemeente of UWV en Belastingdienst). Aanvragen worden doorgaans gehonoreerd. De doorlooptijd tussen aanvraag en beslissing varieert van enkele weken (bij het UWV) tot twee maanden (bij gemeenten en de Belastingdienst). De lengte van de doorlooptijd wordt als knelpunt gezien bij (spoed)plaatsingen.

Bij het UWV is een kopie van het contract met de kinderopvangorganisatie voorwaarde voor het toekennen van de aanvraag. Bij de gemeenten stelt een grote meerderheid als voorwaarde dat er een (on)getekende offerte of contract van de kinderopvangorganisatie is.

Tussentijdse 'controle'

Gedurende de looptijd van de gemeentelijke tegemoetkoming vindt bij een grote meerderheid van de gemeenten tussentijdse 'controle' plaats: de tegemoetkoming stopt als het traject vroegtijdig stopt, bij een nieuw studiejaar (bij studenten) wordt een nieuw bewijs van inschrijving gevraagd.

Machtigingen en betalingen

Doelgroepouders kunnen de uitkerende instantie machtigen om de betaling rechtstreeks aan de kinderopvangorganisatie over te maken. Daarbij is de tendens waarneembaar dat er op ouders steeds meer druk wordt gelegd door gemeenten en kinderopvangorganisaties om machtigingen af te geven. Dit heeft te maken met het feit dat betalingsachterstanden bij doelgroepouders een probleem zijn, zoals uit het onderzoek blijkt. Het financiële risico bij betalingsachterstanden ligt in de praktijk meestal bij de kinderopvangorganisaties of de gemeenten.

Te veel uitbetaalde bedragen, bijvoorbeeld omdat een tussentijdse wijziging niet is doorgegeven, worden teruggevorderd bij de ouder. Omdat de ouder dit niet altijd kan terugbetalen, ligt het financiële risico hiervoor regelmatig bij de gemeente of kinderopvangorganisatie. Bij UWV doelgroepouders lijkt dit probleem zich in veel beperktere mate voor te doen.

Grootste knelpunten

Het grootste (en structurele) knelpunt in het proces bij de gemeenten is de administratieve last van het geheel van informeren van ouders, gegevensverzameling, afgeven van beschikkingen, mutaties, betalingen en controle. Ook kinderopvangorganisaties hebben te maken met een grote administratieve belasting. Het UWV en de Belastingdienst ervaren hierin weinig knelpunten.

De doelgroepouders hebben vooral moeite met de verschillende 'loketten' waar ze mee te maken krijgen (gemeente, Belastingdienst, kinderopvangorganisatie) en met het invullen van de aanvraagformulieren. Dit laatste is voor allochtonen met taalproblemen extra lastig.

Tweepartijen financieringsstelsel

Zowel gemeenten als kinderopvangorganisaties, reïntegratiebedrijven en ouderorganisaties staan positief tegenover een tweepartijen financieringsstelsel, waarbij geldstromen van gemeente en Belastingdienst worden samengevoegd. De verschillende actoren vinden wel dat de toetsing van het recht op tegemoetkoming door de gemeenten uitgevoerd moet blijven worden, omdat zij hier het beste zicht op hebben. De inkomenstoetsing zouden niet alle gemeenten zelf willen doen.

SUMMARY

Background of the survey

During the discussion of the Childcare Act in the Second Chamber, the minister of Social Affairs and Employment (SZW) has promised to evaluate the design of the policy with regard to target groups. This target group policy implies that the municipal authority and the Social Security Institute (UWV) take the employer's contribution for childcare for their account for specific target groups. Part of the evaluation research of the Childcare Act should be the possibility of a two party financing system instead of the current three party financing system².

This report presents the results of this evaluative research. The survey took place in the period of November 2005 till April 2006 and had both a qualitative and a quantitative phase. In the qualitative phase several parties involved were interviewed, in the quantitative phase a survey is conducted among municipal authorities.

Application process and support

The survey shows that the process of applying for the two types of contributions (to the municipal authorities or UWV and to the Tax Department) and the actual entering into a contract with a childcare centre is rather complicated for many parents of target groups. Parents of municipal target groups, and especially people living on Welfare and newcomers (coming from abroad), need support in the application process. Parents of UWV target groups hardly have this need.

For the parents of municipal target groups – especially for those in municipalities with many people from this groups – support is offered by several suppliers. Not only verbal or written information is given, also actual help is offered. In about 7 out of 8 municipalities support is offered at completing the application forms for the municipal and government contributions; in almost half of the municipalities this support comes from more than one actor. At arranging a childcare place, support is offered in almost half of the municipalities. The exact suppliers and the content of the support varies between municipalities. Most support is given by the municipalities and the childcare centres themselves.

² In the three party financing system the childcare is financed by parents, the government (Tax Department) and UWV/municipal authority. In a two party financing system the financial contributions of municipal authority and Tax Department are joined.

Municipalities and childcare centres often seem to be searching for the right amount of support: "It is seeking for what parents can do themselves and what they can't." On the one hand experiences with much support of parents lead to adjustments into less support. High costs are the most important reason for this adjustment. On the other hand experiences with little support lead to adjustments into more support, because parents seem to need this support.

Judgement and awarding of the application

After the application forms are completed and the childcare is arranged, follows the judgement of the application by the concerning authority (the municipal authority or the UWV and the Tax Department). Applications usually are honoured. The passage time between application and decision varies from a few weeks (at the UWV) till two months (at municipal authorities and the Tax Department). The length of the passage time is seen as a major bottleneck in (urgent) placements of children at a childcare centre.

For the UWV a copy of the contract with the childcare centre is a condition for awarding applications. Most municipal authorities ask for an (un)signed quotation or contract of the childcare centre.

Interim 'check'

During the term of the municipal contribution at a large majority of the municipalities an interim 'check' takes place: the contribution stops if the parent's traject stops early, at a new college year (for students) a new evidence of registration is asked for.

Authorizations and payments

Parents of target groups can authorize the contributing authority to remit the payment directly to the childcare centre. The tendency is recognized that municipalities and childcare centres increasingly put pressure on parents to give authorizations for the payment of the childcare. The research shows that parents of target groups tend to have problems with payment on time, which explains the pressure on them to give these authorizations. The financial risk of payment arrears lies in practice at the childcare centres or the municipal authorities.

Too much paid contributions, for example because an interim change has not been reported, are reclaimed at the parent. Because the parent is not always able to repay, the financial risk regularly lies at the municipal authority or childcare centre. This problem seems to occur much less to parents of UWV target groups.

Most important bottlenecks

Most important (and structural) bottleneck in the process within the municipal authorities is the administrative burden of informing parents, data collection, awarding applications, mutations, payments and checks. Also childcare centres have to deal with a large administrative burden. The UWV and Tax Department experience not many bottlenecks with regard to this.

The parents of target groups especially have difficulties with the different 'counters' they are faced with (municipal authority, Tax Department, childcare centre) and with the completion of the application forms. The latter is extra difficult for foreigners with language problems.

Two party financing system

Municipal authorities as well as childcare centres, reintegration service providers and parent organisations are positively with regard to a two party financing system. In this system the financial contributions of municipal authority and Tax Department are joined. The actors involved do think that municipal authorities should keep checking the legitimacy on the contribution, because they have the best overview. Regarding the income check, not all municipal authorities are willing to do this themselves.

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond van het onderzoek

Aanleiding

Bij de behandeling van de Wet kinderopvang in de Tweede Kamer heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid toegezegd om de vormgeving van het doelgroepenbeleid te evalueren. Bij deze evaluatie van de Wet zou ook een systematiek van een tweepartijen financieringsstelsel in plaats van het huidige driepartijen stelsel voor doelgroepen worden betrokken. *AStri* heeft dit onderzoek in samenwerking met Buro 8020 uitgevoerd.

Schets doelgroepensystematiek binnen Wet kinderopvang

De Wet kinderopvang, die op 1 januari 2005 is ingegaan, stelt een aantal wettelijke eisen aan de kwaliteit van kinderopvang en regelt de tegemoetkomingen in de kosten van kinderopvang. Uitgangspunt is dat de financiering van kinderopvang een zaak is van ouders, werkgever en overheid. Ouders die werk en zorg combineren, kunnen een inkomensafhankelijke tegemoetkoming van het Rijk krijgen. Daarnaast kunnen werkgevers tot maximaal eenderde van de kosten van kinderopvang belastingvrij vergoeden. De ouders betalen zelf ook een deel.

Wanneer één of beide ouders geen werkgever heeft en dus de werkgeversbijdrage in de kosten van kinderopvang ontbreekt, nemen de gemeente of het UWV de werkgeversbijdrage voor hun rekening bij specifieke doelgroepen. De gemeenten zijn hierbij op grond van de Wet kinderopvang verantwoordelijk voor onder meer de volgende doelgroepen: bijstandsccliënten (WWB'ers) die een reïntegratietraject volgen, niet-uitkeringsgerechtigden (NUG'ers) die een reïntegratietraject volgen, kunstenaars met een WIK-uitkering, studenten, tienermoeders die een opleiding volgen, nieuwkomers die een inburgeringstraject volgen³.

Bij het UWV gaat het om werkloze of arbeidsongeschikte ouders met een uitkering van het UWV die een reïntegratietraject volgen.

Het achterliggende doel van de regeling is te bevorderen dat ouders met kinderen⁴ een traject volgen dat hen in staat stelt tot (re)integratie, inburgering of studie en daarmee tot maatschappelijke participatie in meer algemene zin.

³ Ouders met een sociaal-medische indicatie voor kinderopvang worden hier buiten beschouwing gelaten. Voor deze specifieke groep zijn gemeenten met een eenmalige overheveling naar het Gemeentefonds in staat gesteld om een eigen regeling te treffen.

⁴ In de leeftijd van 0 jaar tot de leeftijd waarop de kinderen niet meer naar de basisschool gaan.

De huidige financiering voor deze doelgroepen vindt plaats volgens een driepartijen stelsel. Deze drie partijen zijn: de ouders, de overheid en UWV/gemeente. De tegemoetkoming van de overheid wordt door de Belastingdienst uitbetaald.

1.2 Vraagstelling

Centrale vraagstellingen voor dit onderzoek zijn:

1. Hoe functioneert het in de Wet kinderopvang vormgegeven (uitvoerings)-beleid ten aanzien van doelgroepen in de praktijk?
2. Indien er knelpunten worden gevonden: hoe zou de vormgeving ervan kunnen worden verbeterd?

Het zwaartepunt van het onderzoek ligt bij de gemeentelijke doelgroepen, maar de systematiek rond de UWV doelgroepen is eveneens in het onderzoek meegenomen.

1.3 Opzet onderzoek

De vraagstelling is in twee fasen beantwoord. De eerste fase betrof een kwalitatief onderzoek waarvoor diverse betrokken partijen geïnterviewd zijn. De tweede fase was een kwantitatief onderzoek waarin een enquête onder gemeenten is afgenomen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van november 2005 tot april 2006. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van het gehele onderzoek. De resultaten van de eerste en tweede fase zijn hierin samengevoegd.

1.3.1 Eerste fase

De eerste fase van dit onderzoek betrof het in kaart brengen van de uitvoeringspraktijk ten aanzien van gemeentelijke en UWV-doelgroepen. Hiervoor zijn interviews gehouden met sleutelpersonen die zicht hebben op het uitvoeringsproces, hetzij vanuit beleidsperspectief hetzij vanuit hun dagelijkse uitvoeringspraktijk. Dit betrof verschillende actoren: gemeenten, UWV, kinderopvangorganisaties, intermediairs, reïntegratiebedrijven, Belastingdienst en ouderorganisaties. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de betrokken organisaties.

1.3.2 Tweede fase

De tweede fase van het onderzoek bestond uit een schriftelijke enquête die is uitgezet onder 130 gemeenten, te weten de 30 grootste gemeenten (G30) en

een aselechte steekproef van 100 kleinere gemeenten⁵. Doel van deze tweede fase was om te komen tot een kwantificering van aspecten en knelpunten die we in de eerste fase zijn tegengekomen. In bijlage 2 is de enquête opgenomen.

Respons

De enquête is door 68 gemeenten ingevuld en teruggestuurd (20 grote gemeenten, 45 kleinere gemeenten, 3 onbekend⁶). Dit komt neer op een respons van 52% in totaal, hetgeen een goede respons is voor dit type onderzoek. De 68 gemeenten vertegenwoordigen in totaal circa 7800 doelgroepouders.

Om de respons te bevorderen zijn verschillende maatregelen genomen, zoals een aankondiging op de websites van VNG⁷ en Divosa⁸ en een zo gericht mogelijke aanschrijving. Verder heeft telefonische rappelling plaatsgevonden onder de gemeenten die na enkele weken nog niet hadden gereageerd, om hen te herinneren aan het invullen van de vragenlijst.

⁵ Waarbij gelet is op een goede spreiding naar regio en naar inwonersaantal.

⁶ Drie respondenten hebben niet ingevuld welke gemeente het betreft.

⁷ Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

⁸ Belangen- en netwerkorganisatie van managers van gemeentelijke diensten voor werk, inkomen en zorg.

2 AANVRAAGPROCES EN ONDERSTEUNING

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de inrichting van en de ervaringen met het *proces* van het aanvragen van een tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang voor doelgroepouders. Het verdere verloop van het proces – van beoordeling van de aanvraag tot en met de betaling – komt in hoofdstuk 3 aan de orde.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op zowel het kwalitatieve als kwantitatieve deel van het onderzoek. Eerst zal worden ingegaan op het aanvraagproces zelf, vervolgens op de zelfredzaamheid van doelgroepouders. Daarna komt de bij het aanvraagproces geboden ondersteuning aan bod. Tenslotte wordt ingegaan op de visie van de gemeenten op hun eigen aanpak, aangezien hier vaak wijzigingen in voorkomen.

2.2 Aanvraagproces

Bij het realiseren van kinderopvang voor doelgroepouders komen tenminste drie onderdelen kijken:

1. het aanvragen van de tegemoetkoming in de kosten bij de gemeente respectievelijk het UWV;
2. het aanvragen van de tegemoetkoming in de kosten (de kinderopvangtoeslag) bij de Belastingdienst (de Rijksbijdrage);
3. het regelen van de kinderopvang zelf: zoeken en vinden van een plaats en afsluiten van het contract.

2.2.1 Aanvragen gemeentelijke tegemoetkoming

Een ouder die behoort tot een van de gemeentelijke doelgroepen, kan een tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang aanvragen bij (de Sociale Dienst van) de gemeente waar de ouder woont. Hiervoor dient een aanvraagformulier ingevuld te worden. Indien de ouder al een uitkering ontvangt via de gemeentelijke Sociale Dienst, en kinderopvang nodig is om een reïntegratietraject te kunnen volgen, zal de ouder hier door de casemanager op worden gewezen. Andere ouders moeten zich op eigen initiatief melden bij de gemeente om een gemeentelijke tegemoetkoming aan te vragen.

Met het regelen van de kinderopvangplaats zelf gaan gemeenten verschillend om; dit is inherent aan het gedecentraliseerde beleid. We hebben hierbij verschillen gezien in de mate van ondersteuning (zie verder 2.4.1).

Bij het regelen van kinderopvang is het van belang dat het kindercentrum bij de gemeente geregistreerd staat; dit is een voorwaarde om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming. Een overzicht van de geregistreerde kindercentra is bij alle gemeenten beschikbaar.

Bij 9 op de 10 gemeenten dient een offerte of contract van de kinderopvangorganisatie te worden bijgevoegd bij het aanvraagformulier.

2.2.2 Aanvragen tegemoetkoming UWV

Indien een ouder behoort tot een UWV doelgroep, dient de tegemoetkoming te worden aangevraagd bij het eigen UWV regiokantoor. Het aanvragen van een tegemoetkoming voor de kinderopvangkosten bij het UWV verloopt doorgaans op de volgende wijze:

1. De ouder bespreekt het reïntegratietraject met de begeleider in het traject. Dit kan iemand zijn vanuit het UWV of vanuit een reïntegratiebedrijf. Bij het UWV is de begeleider een reïntegratiecoach (voor WW-cliënten) of een arbeidsdeskundige (voor AG-cliënten)⁹. Indien in het gesprek de eventuele noodzaak voor kinderopvang naar voren komt, zal de trajectbegeleider de cliënt wijzen op de mogelijkheid van tegemoetkoming in de kosten.
2. De ouder zoekt zelf een kinderopvangplaats en regelt het contract met de kinderopvangorganisatie.
3. De ouder vult het aanvraagformulier in (eventueel via de UWV-website te downloaden) en stuurt dit naar het UWV regiokantoor, afdeling IR (Inkoop Reïntegratie), samen met een kopie van het contract met de kinderopvangorganisatie (inclusief prijsgegevens) en een bewijs van registratie van de kinderopvangorganisatie door de gemeente.

2.2.3 Aanvragen kinderopvangtoeslag Belastingdienst

De bijdrage van de Rijksoverheid (kinderopvangtoeslag) dient te worden aangevraagd bij de Belastingdienst. De ouder moet de kinderopvangtoeslag hier zelf aanvragen. Dit kan middels een elektronisch of papieren aanvraagformulier.

2.3 Zelfredzaamheid van doelgroepouders

Uit de interviews met de diverse betrokken actoren komt naar voren dat het proces van het aanvragen van twee typen tegemoetkomingen (bij de gemeente of het UWV en bij de Belastingdienst) en het praktisch afsluiten van een contract

⁹ WW-cliënten zijn cliënten met een werkloosheidsuitkering (WW). AG-cliënten zijn cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WAO, WAZ, Wajong, WIA).

met een kinderopvangorganisatie voor veel doelgroepouders ingewikkeld is. Vooral gemeentelijke doelgroepouders hebben daar moeite mee.

Gemeentelijke doelgroepen

Zoals blijkt uit de interviews, vinden met name WWB-cliënten het moeilijk om de kinderopvang en tegemoetkomingen te regelen. Hetzelfde geldt voor de inburgeraars; naar schatting van een regionaal bureau van Vluchtelingenwerk heeft 1 op de 4 ouders die door hen worden begeleid hier problemen mee. De ouderstudenten en kunstenaars lijken hier minder moeite mee te hebben.

De geïnterviewde kinderopvangorganisaties ervaren de gemeentelijke doelgroepouders als klanten waar ze relatief veel tijd in moeten steken.

UWV doelgroepen

UWV-cliënten zijn over het algemeen meer zelfredzaam dan gemeentecliënten, zoals blijkt uit interviews met verschillende actoren. Volgens het UWV zelf zijn ouders doorgaans in staat alles zelf te regelen, hoewel het UWV er geen zicht op heeft in hoeverre ouders hierbij hulp van buitenaf krijgen. Bij twee geïnterviewde regiokantoren van het UWV komen de aanvraagformulieren doorgaans goed ingevuld binnen; voor zover dit niet het geval is, is meestal het contract niet bij gesloten. Volgens een UWV informant wijst het geringe aantal vragen dat hierover binnenkomt bij het Klanten Contact Centrum (KCC) er ook op dat er geen grote problemen zijn bij de ouders.

Geconcludeerd kan worden dat er bij gemeentelijke doelgroepouders, en dan met name bij WWB'ers en nieuwkomers, behoefte bestaat aan ondersteuning in het aanvraagproces. Bij UWV doelgroepouders is deze behoefte er niet of nauwelijks.

2.4 Geboden ondersteuning voor doelgroepouders tijdens aanvraagproces

De Wet kinderopvang stelt de ouders centraal. Hoewel de verantwoordelijkheid bij de doelgroepouders ligt, worden ze in de praktijk vaak ondersteund tijdens het aanvraagproces. Dit geldt zeker voor gemeentelijke doelgroepen. Zoals we hiervoor zagen, hebben bepaalde groepen ouders ook veel behoefte aan ondersteuning. De ondersteuning die ouders krijgen bij het hele proces kan zeer verschillend zijn.

Hierbij onderscheiden we twee vormen van ondersteuning: geboden informatie en concrete hulp. Er bestaan in de geboden concrete hulp verschillen op tenminste *drie dimensies*:

1. het onderdeel van het proces waarbij de ouders ondersteuning krijgen;
2. de organisatie(s) waar de ouders ondersteuning kunnen krijgen;
3. de mate waarin ouders ondersteuning kunnen krijgen.

We gaan achtereenvolgens in op de ondersteuning aan gemeentelijke doelgroepouders en UWV doelgroepouders.

2.4.1 Vormen van ondersteuning voor gemeentelijke doelgroepen

Uit de enquête onder gemeenten¹⁰ blijkt dat de meeste gemeenten de doelgroepouders ondersteuning bieden (of andere actoren deze laten bieden).

Geboden informatie

Uit de enquête komt naar voren dat ruim 9 op de 10 gemeenten mondelinge en/of schriftelijke informatie bieden aan de doelgroepouders. Zie verder tabel 2.1.

Tabel 2.1 Informatievoorziening aan ouders vanuit gemeenten (n = 68)

	Aantal (n)	Percentage
<i>Informatiepunt voor doelgroepouders</i>		
loket waar ouders langs kunnen komen	22	32%
telefoonnummer dat ouders kunnen bellen	38	56%
anders (afdeling, contactpersoon)	10	15%
geen informatiepunt	12	18%
<i>Schriftelijke informatie</i>		
folder	30	45%
via internet	23	34%
anders (mailing, informatiemap)	15	22%
geen schriftelijke informatie	21	31%

Eenderde van de geënquêteerde gemeenten heeft een loket waar doelgroepouders langs kunnen komen voor informatie of vragen¹¹. Ruim de helft van de gemeenten heeft (ook) een telefoonnummer dat doelgroepouders kunnen bellen. Daarnaast is er nog een aantal gemeenten (circa eenzesde van het totaal) dat

¹⁰ Ingevuld door 68 gemeenten.

¹¹ Binnen enkele gemeenten heeft dit loket overigens niet alleen het informeren als taak, maar ouders worden hier ook actief geholpen bij het gehele proces van aanvragen van de tegemoetkoming en het regelen van een kinderopvangplaats (zie verderop).

wel aangeeft dat er een informatiepunt is (afdeling of contactpersoon), maar waarvan onduidelijk is of ouders deze kunnen bellen of er langs kunnen komen. Ongeveer eenzesde van de gemeenten heeft echter geen enkel punt waar ouders terecht kunnen voor informatie. Dit betreft gemeenten die relatief weinig doelgroepouders hebben.

Tweederde van de gemeenten heeft schriftelijke informatie beschikbaar voor doelgroepouders over de tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang. Ongeveer de helft van de gemeenten heeft een folder en eenderde geeft informatie via internet (website van de gemeente). Ook andere vormen van schriftelijke informatie, zoals een mailing of een informatiemap, komen voor.

Websites bieden vrij algemene informatie over de wetgeving en het contactpunt bij de gemeente. Folders en informatiemappen, met vaak specifiekere informatie, worden meegegeven of opgestuurd aan ouders die voor de regeling in aanmerking komen (die zich hiervoor gemeld hebben of die binnen de gemeente reeds bekend waren).

Drie op de tien gemeenten (met weinig doelgroepouders) geeft geen enkele schriftelijke informatie. Meestal hebben deze gemeenten dan wel een informatiepunt (loket of telefoonnummer); een paar gemeenten (5) met weinig doelgroepouders hebben geen van beide.

Concrete hulp

Naast het geven van informatie wordt binnen veel gemeenten concrete hulp geboden bij de drie onderdelen van het aanvraagproces (*eerste dimensie*¹²): het aanvragen van de gemeentelijke tegemoetkoming, het aanvragen van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst en (in mindere mate) het regelen van de kinderopvang zelf. Wat betreft de organisaties die ondersteuning bieden bij de drie onderdelen van het proces (*tweede dimensie*), komen in de praktijk verschillende varianten voor. Dit blijkt uit de enquête.

Tabel 2.2 geeft de zeven *meest voorkomende* 'modellen' weer als het gaat om de ontvangen ondersteuning per onderdeel, zoals de 68 gemeenten dit aangeven (hierbij is geen rangordening aangegeven). Deze zeven modellen vertegenwoordigen bijna driekwart van de geënquêteerde gemeenten. De belangrijkste rollen worden verdeeld tussen de gemeente en de kinderopvangorganisatie(s). Hierbij zijn verschillende combinatiemogelijkheden mogelijk, zoals tabel 2.2 laat zien. Bij het regelen van een plaats bij de kinderopvangorganisatie wordt in 4 van deze 7 modellen geen ondersteuning geboden. Opmerkelijk is het laatste model in ta-

¹² Refererend aan de 3 dimensies die onder 2.4 genoemd zijn: verschillen in onderdeel van het proces waarvoor ondersteuning gegeven wordt (eerste dimensie); verschillen in organisaties die ondersteuning bieden (tweede dimensie) en verschillen in mate van ondersteuning (derde dimensie).

bel 2.2 (nummer 7), waarbij geen enkele ondersteuning wordt geboden; dit model is door 6 gemeenten (met relatief weinig doelgroepouders) genoemd. De meest voorkomende modellen betreffen varianten waarbij óf de gemeente óf de kinderopvangorganisatie de ondersteuning biedt op de verschillende onderdelen (nummer 1, 2 en 6).

Tabel 2.2 Meest voorkomende 'modellen' voor ondersteuning, per onderdeel van het aanvraagproces*

Model	Invullen aanvraagformulier voor gemeentelijke tegemoetkoming	Invullen aanvraagformulier voor kinderopvangtoeslag Belastingdienst	Regelen plaats bij kinderopvangorganisatie	Aantal keren genoemd
1.	gemeente	gemeente	gemeente	9
2.	gemeente	gemeente	(geen)	8
3.	gemeente + kinderopvangorganisatie	gemeente + kinderopvangorganisatie	gemeente	5
4.	gemeente + kinderopvangorganisatie	kinderopvangorganisatie	gemeente	6
5.	gemeente	kinderopvangorganisatie	(geen)	5
6.	kinderopvangorganisatie	kinderopvangorganisatie	(geen)	10
7.	(geen)	(geen)	(geen)	6

* (gebaseerd op 68 gemeenten, model door minimaal 5 gemeenten toegepast).

Niet alleen de gemeenten en de kinderopvangorganisaties bieden ondersteuning. Ook andere actoren kunnen ondersteuning bieden, maar dit komt in mindere mate voor. In tabel 2.3 is voor alle 68 gemeenten weergegeven welke organisatie(s) de doelgroepouders ondersteuning bieden op de drie onderdelen van het proces.

Bij circa 7 op de 8 gemeenten wordt ondersteuning geboden bij het invullen van de aanvraagformulieren voor de gemeentelijke tegemoetkoming en de kinderopvangtoeslag. Op beide onderdelen wordt binnen bijna de helft van de gemeenten door meerdere actoren ondersteuning geboden. Bij het regelen van een kinderopvangplaats geeft ruim de helft van de gemeenten aan dat er *geen* ondersteuning wordt geboden¹³.

¹³ Dit staat los van de *informatie* die de gemeente geeft over de geregistreerde kindercentra.

Tabel 2.3 Organisaties waar ouders ondersteuning krijgen, per onderdeel van het aanvraagproces (door *aantallen* gemeenten genoemd, meerdere antwoorden mogelijk, n = 68)

	Invullen aanvraagformulier voor gemeentelijke tegemoetkoming	Invullen aanvraagformulier voor kinderopvangtoeslag Belastingdienst*	Regelen plaats bij kinderopvangorganisatie
gemeente, bij kinderopvangloket	13	11	9
gemeente, maar geen kinderopvangloket	40	22	20
kinderopvangorganisaties	28	38	nvt**
intermediair/tussenpersoon	3	4	3
reïntegratiebedrijven	7	3	6
ROC	2	1	1
elders***	7	5	1
<i>geen ondersteuning</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>36</i>

* Ondersteunende actoren naast het belastingkantoor/de BelastingTelefoon.

** Kinderopvangorganisaties zijn hier buiten beschouwing gelaten; zij regelen alleen een plaats binnen de *eigen* organisatie.

*** Genoemd zijn: sociaal raadslieden, welzijnsinstelling/maatschappelijk werk, Vluchtelingenwerk, algemene steunpunten, vrijwilligers.

Tot dusver is alleen ingegaan op welke organisaties de doelgroepouders ondersteuning bieden op de drie onderdelen van het proces (eerste en tweede dimensie). De *derde dimensie*, de mate/vorm waarin de gemeente of een andere betrokken partij de ouders ondersteunt, wordt ook verschillend ingevuld. Dit wordt hieronder per actor nader toegelicht.

Mate van ondersteuning door gemeenten

Circa 1 op de 5 geënquêteerde gemeenten heeft zelf een kinderopvangloket ingericht (zie tabel 2.3). Uit de interviews blijkt dat de functie van dit loket kan verschillen. Een kinderopvangloket kan doelgroepouders actief helpen bij het gehele proces. Dit betekent dat de benodigde aanvraagformulieren aanwezig zijn¹⁴ en ter plekke ingevuld kunnen worden, dat er informatie beschikbaar is over de kindercentra en dat zo nodig contact gezocht wordt met een kindercentrum om direct een plaats te regelen. Een kinderopvangloket kan deze hulp ook gedeeltelijk bieden. Uit de enquête blijkt dat eenderde van deze loketten niet helpt bij het re-

¹⁴ Voor zover mogelijk; per 2006 is het aanvraagformulier van de Belastingdienst op naam gesteld.

gelen van een kinderopvangplaats.

Een loket bij de gemeente heeft niet altijd tot doel ondersteuning te bieden. Bij ongeveer 2 op de 5 loketten is de taak van het loket beperkt tot het geven van informatie (zie ook tabel 2.1); ouders dienen vervolgens zelf de benodigde acties ondernemen.

Circa 6 op de 10 gemeenten bieden wel ondersteuning op een of meerdere onderdelen van het proces, maar hebben hiervoor geen apart kinderopvangloket (zie tabel 2.3). Doelgroepouders kunnen dan bijvoorbeeld terecht bij de afdeling Sociale Zaken. Ondersteuning vanuit de gemeente hoeft daarbij geen vanzelfsprekendheid te zijn, zoals blijkt uit de interviews. Soms wordt deze alleen gegeven als de ouder er zelf om vraagt of er niet uitkomt.

Ruim 1 op de 5 geënquêteerde gemeenten geeft aan dat er een verschil in ondersteuning is tussen doelgroepouders met een WWB-uitkering en andere doelgroepouders. Verschillen betreffen zowel het (eerste) aanspreekpunt als de geboden hulp. Gemeentecliënten die in een reïntegratietraject zitten krijgen de eerste informatie van hun casemanager of consulent, die ook ondersteuning biedt of anders hiernaar verwijst. De andere cliënten krijgen de informatie en eventuele ondersteuning bij een algemeen informatiepunt van de gemeente of buiten de gemeente. Omdat WWB-cliënten een relatief grote ondersteuningsbehoefte hebben (zie paragraaf 2.3), worden zij ook intensiever ondersteund dan anderen.

Mate van ondersteuning door kinderopvangorganisaties

De rol van de kinderopvangorganisaties verschilt sterk per gemeente, maar is groot vergeleken met de andere externe actoren (zie tabel 2.3).

Uit de interviews blijkt dat de kinderopvangorganisaties in een aantal gemeenten de rol van ondersteunende instelling voor de ouders op zich hebben genomen. Dit komt soms voort uit de ervaring dat de ouders er niet uitkomen, dat de ouders behoefte hebben aan meer ondersteuning dan de gemeente biedt en dat de kinderopvangorganisatie baat heeft bij een zo vlot mogelijke administratieve afhandeling. Soms vervult een kinderopvangorganisatie als het ware de loketfunctie voor de gemeente; de gemeente heeft dan met een kinderopvangorganisatie hierover afspraken gemaakt, waardoor bijna alle doelgroepouders ook van die organisatie gebruik maken. Kinderopvangorganisaties die in meerdere gemeenten actief zijn, kunnen in verschillende gemeenten een verschillende rol hebben in de ondersteuning, afhankelijk van het ondersteuningsaanbod van de gemeente zelf. Deze rol kan variëren van een volledige ondersteuning van de ouders bij het verkrijgen van beide aanvraagformulieren (door te helpen met deze aan te vragen of door zelf exemplaren beschikbaar te stellen) en deze te helpen invullen, tot een licht ondersteunende rol (bijvoorbeeld door te wijzen op het contactpunt bij de

betreffende gemeente en/of hoe men een toeslag bij de Belastingdienst kan aanvragen).

De kinderopvangorganisatie kan een doelgroepouder overigens niet herkennen; dit dient de ouder zelf aan te geven (of door een tussenpersoon gemeld te worden).

Mate van ondersteuning door intermediairs

Sinds de Wet kinderopvang zijn ouders zelf de contractpartij en is de rol van de intermediaire organisaties sterk verminderd. Sommige gemeenten werken nog wel met een intermediair, die de ouder ondersteunt (in plaats van de gemeente)¹⁵. De intermediair helpt ouders dan waar nodig met het invullen van de formulieren en eventueel met het vinden van een kindplaats. Een geïnterviewde intermediaire organisatie die deze rol vervult, zegt te kunnen merken dat doelgroepouders meer tijd kosten dan andere ouders. Voor de ouders betekent dit echter een vast en neutraal aanspreekpunt dat ondersteuning biedt; voor gemeenten betekent dit dat het werk uit handen wordt genomen.

Mate van ondersteuning door reïntegratiebedrijven

Bij reïntegratietrajecten bepaalt het reïntegratiebedrijf het voor het traject benodigde volume en de duur van opvang. De rol van reïntegratiebedrijven bij het praktisch organiseren van de opvang en het aanvragen van de tegemoetkomingen lijkt gemiddeld echter vrij beperkt (zie tabel 2.3). De betrokkenheid van reïntegratiebedrijven is echter verschillend per bedrijf en/of gemeente, zo blijkt uit de interviews. Er zijn gemeenten die aangeven dat de betrokken reïntegratiebedrijven het belang van kinderopvang onderschatten en zij pleiten voor een actievere bemoeienis van de reïntegratiebedrijven bij de kinderopvang voor hun cliënten. Andere gemeenten, en ook reïntegratiebedrijven zelf, geven aan dat de reïntegratiebedrijven hier heel actief in zijn (of gaan worden). Zij ondersteunen de cliënt zowel bij het aanvragen van de tegemoetkoming als bij het regelen van de opvang zelf. Sommige actieve reïntegratiebedrijven krijgen door de gemeente iets betaald voor hun aandeel, voor andere reïntegratiebedrijven is dit onderdeel van hun aanbod. Eén reïntegratiebedrijf meldde dat zijzelf een (erkend) kinderdagverblijf bij hun centrale vestiging hebben ingericht waar kinderen van cliënten terecht kunnen. Voordeel van deze opvang boven de reguliere opvang is de flexibiliteit: op het moment dat opvang nodig is, kan dit geregeld worden zonder wachtlijst of ingewikkelde procedure.

De brancheorganisatie van reïntegratiebedrijven (Borea) ziet, gezien de relatief hoge kosten die ermee gemoeid zijn, geen grote rol weggelegd voor de reïntegra-

¹⁵ Gemeenten kunnen een intermediair ook puur inhuren voor de financiële afwikkeling (zie paragraaf 3.4.1).

tiebedrijven in het aanvraagproces voor de kinderopvang. Blijkbaar zien niet alle reïntegratiebedrijven het als standaard taak om in het aanvraagproces ondersteuning te bieden. Borea heeft ook de indruk dat niet elke reïntegratieconsulent op de hoogte is van het doelgroepenbeleid.

Mate van ondersteuning door ROC's

De rol van ROC's is niet groot, zoals blijkt uit de enquête en interviews. Vóór 2005 was er activiteitengebonden kinderopvang in de ROC's, maar dat is er niet meer. Toch is er soms wel kinderopvang in de ROC's. Andere, externe opvang kan onhandiger zijn omdat de cliënten op het ROC te maken hebben met steeds wisselende lestijden en eventueel locaties. Slechts een enkele gemeente (zie tabel 2.3) noemt het ROC als ondersteunende partij in het aanvraagproces (helpen met invullen van formulieren, regelen kindplaats).

Mate van ondersteuning door Belastingdienst

Voor eventuele hulp bij het invullen van het aanvraagformulier voor de kinderopvangtoeslag verwijst de Belastingdienst ouders naar een zogenaamd Hulp- en informatiepunt (zoals het belastingkantoor of de gemeente). Voor vragen kunnen mensen terecht bij de BelastingTelefoon. Andere geïnterviewde actoren zien in het gehele proces nauwelijks een rol voor de Belastingdienst weggelegd, behalve het vlot uitbetalen van de toeslagen.

2.4.2 Vormen van ondersteuning voor UWV doelgroepen

Geboden informatie en concrete hulp vanuit UWV

Vanuit het UWV is hulp mogelijk bij het invullen van de aanvraagformulieren; bij het vinden van een kinderopvangorganisatie helpt het UWV niet. Voor eventuele vragen kunnen ouders terecht bij het Klanten Contact Centrum van het UWV, of bij hun trajectbegeleider. Voor verdere informatie wordt ook verwezen naar de website en folders van het UWV.

Ondersteuning vanuit kinderopvangorganisaties

Uit de interviews blijkt dat kinderopvangorganisaties doelgroepouders soms ook helpen met het invullen van aanvraagformulieren voor een tegemoetkoming van het UWV. Contact met het UWV hebben deze kinderopvangorganisaties niet veel; sommige vinden het ook moeilijk om bij het UWV iemand te pakken te krijgen die van de regeling afweet.

Voor zover dit bij de geïnterviewde kinderopvangorganisaties bekend is, hebben ze weinig klanten uit de UWV-doelgroepen. Deze ouders hoeven evenwel niet altijd als zodanig bekend te zijn bij de kinderopvangorganisatie. Gezien het relatief kleine aantal UWV-doelgroepouders (in 2005 landelijk ruim 1.000) is het aanne-

melijk dat een individuele kinderopvangorganisatie relatief weinig klanten uit de UWV-doelgroepen heeft.

Ondersteuning vanuit reïntegratiebedrijven

Net als bij de gemeentecliënten zien we dat de geïnterviewde reïntegratiebedrijven de ouders uit de UWV doelgroepen waar nodig informatie geven over de regeling en ouders helpen met het invullen van formulieren. Ook hebben we in de interviews voorbeelden gezien van reïntegratiebedrijven die helpen bij het vinden van een kinderopvangorganisatie en het opvragen van offertes; dit gebeurt evenwel niet bij alle geïnterviewde reïntegratiebedrijven.

2.5 Visie van gemeenten op hun eigen aanpak

Pluspunten van gehanteerde aanpak

In de enquête is de gemeenten gevraagd naar de pluspunten of goed lopende aspecten van de wijze waarop de uitvoering van de Wet kinderopvang in hun gemeente is vormgegeven¹⁶. Het bleek dat elke aanpak, hoe verschillend ook, pluspunten kende. De volgende punten kwamen naar voren:

- Gemeenten die de ondersteuning volledig hebben uitbesteed of dit in samenwerking met andere actoren doen, noemen de lagere belasting van de gemeente als pluspunt hiervan. Een aantal gemeenten is hierbij ook zeer te spreken over de goede contacten met de kinderopvangorganisaties of andere externe actoren.
- Gemeenten die de ondersteuning bij het invullen van de verschillende formulieren volledig in eigen hand houden, hebben soms de indruk hierdoor meer grip op de doelgroepen en de aangevraagde tegemoetkomingen te hebben.
- Gemeenten waar een intensieve vorm van (interne of externe) ondersteuning bestaat, geven aan dat ouders hier ook behoefte aan hebben.
- Gemeenten die een aanpak hebben waarbij de doelgroepouders een vast aanspreekpunt hebben (ongeacht of dit zich binnen of buiten de gemeente bevindt), noemen als voordelen hiervan dat dit overzichtelijk is voor de ouders en dat de regie en deskundigheid in één hand ligt.

¹⁶ Ook is gevraagd naar minpunten of slecht lopende aspecten. De antwoorden hierop waren algemeen van aard en hadden geen betrekking op de gehanteerde aanpak. Zie hiervoor paragraaf 4.3.

Wijzigingen in gehanteerde aanpak

Uit de enquête en uit de interviews met gemeenten, is gebleken dat gemeenten vaak nog zoeken naar de juiste mate van ondersteuning: "Het is erg zoeken naar wat ouders wel en niet zelf kunnen." Men heeft aanvankelijk gekozen voor een bepaalde aanpak omdat men daar bepaalde voordelen in zag, maar veel gemeenten blijken hierop terug te (zijn ge)komen.

Bij bijna de helft van de 68 geënquêteerde gemeenten is de aanpak gewijzigd in het afgelopen jaar. Daarnaast bestaan er bij 1 op de 6 gemeenten plannen om de aanpak (vaak opnieuw) te wijzigen. Wijzigingen doen zich het meeste voor bij gemeenten met relatief veel¹⁷ doelgroepouders. De wijzigingen betreffen ongeveer even vaak een intensivering als een vermindering in de ondersteuning van doelgroepouders.

Gemeenten die overgaan op een intensiever ondersteuningsmodel hebben geconstateerd dat ouders in de praktijk meer hulp nodig hebben. Een intensivering in de ondersteuning kan bijvoorbeeld inhouden dat gemeenten meer hulp bij het invullen van formulieren bieden of een spreekuur voor doelgroepouders hebben ingesteld.

Gemeenten die overgaan op een lichter ondersteuningsmodel, hebben ervaren dat een intensieve ondersteuning kostbaar is. Daarnaast hebben de gemeenten zelf te maken met een sterke toename van de administratieve lasten. Zij leggen daarom nu meer nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Een vermindering in de ondersteuning kan ook betekenen dat de samenwerking met een ondersteunende intermediair is opgeheven. Ook kan het betekenen dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van ondersteuning vanuit de gemeente naar de kinderopvangorganisatie(s). Van enkele grote gemeenten is bekend dat zij zoeken naar meer samenwerking met reïntegratiebedrijven om ondersteuning te bieden.

¹⁷ Waar wordt gesproken van gemeenten met 'veel doelgroepouders', worden gemeenten met meer dan 100 doelgroepouders bedoeld.

3 NA DE AANVRAAG: VAN BEOORDELING TOT BETALING

3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is beschreven hoe het aanvraagproces rond de tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang verloopt. Hoe het proces verder verloopt, komt in dit hoofdstuk aan bod. Nadat de aanvraagformulieren zijn ingevuld en de kinderopvang is geregeld, volgt de beoordeling van de aanvraag door de betreffende instantie (gemeente of UWV en Belastingdienst). Na toekenning van de aanvraag volgen de uitbetalingen, waarbij meespeelt of er sprake is van machtigingen. In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op de beoordeling van de aanvraag en de toekenning, de machtigingen en de facturering en betaling.

3.2 Beoordeling aanvraag en toekenning

3.2.1 Procedure bij gemeenten

Het ingevulde aanvraagformulier voor een gemeentelijke tegemoetkoming wordt door een betrokken ambtenaar (meestal van de Sociale Dienst¹⁸) beoordeeld, waarop besloten wordt of de tegemoetkoming wordt toegekend.

In behandeling nemen aanvraag

Een aanvraag wordt pas in behandeling genomen als de aanvraagformulieren compleet zijn ingevuld en de benodigde bijlagen (vaak een offerte of contract van de kinderopvangorganisatie) compleet zijn. Bij tweederde van de 68 geënquêteerde gemeenten komt het wel eens voor dat aanvragen voor een gemeentelijke tegemoetkoming niet in behandeling worden genomen omdat de aanvraag niet compleet is. Gemeenten waar dit nooit voorkomt, hebben relatief weinig¹⁹ doelgroepouders.

Afwijzingen

Is een aanvraag in behandeling genomen, dan bestaat de mogelijkheid dat deze wordt afgewezen. Bij tweederde van de geënquêteerde gemeenten komt dit wel eens voor. Bij slechts enkele gemeenten gebeurt dit regelmatig, wat impliceert

¹⁸ Van de geënquêteerde gemeenten werken er 14 met een regionale of intergemeentelijke Sociale Dienst, wat wil zeggen dat er meerdere gemeenten onder deze dienst vallen voor wat betreft de uitvoering van de doelgroepensystematiek. Dit betreft vooral kleine gemeenten met relatief weinig doelgroepouders.

¹⁹ Minder dan 100.

dat doorgaans weinig aanvragen worden ingediend door ouders die niet voor een tegemoetkoming in aanmerking komen. Gemeenten waar afwijzingen nooit voorkomen, hebben relatief weinig doelgroepouders.

Voor zover afwijzingen van de aanvraag door de gemeente voorkomen, zijn de meest voorkomende redenen hiervoor (in volgorde van noemen):

- het betreft geen doelgroepouder volgens de definitie van de Wet kinderopvang;
- er is (in theorie) een partner aanwezig die voor de kinderen kan zorgen;
- er is geen verblijfsvergunning (geldend voor nieuwkomers);
- het betreft geen kinderopvang vallend onder de Wet kinderopvang (bijvoorbeeld peuterspeelzaal, niet opgenomen in register etc.);
- er is sprake van een voorliggende voorziening (bijvoorbeeld het UWV kan de kosten vergoeden).

Afgeven beschikking

Als er geen weigeringsgronden zijn en de gemeentelijke tegemoetkoming wordt toegekend, dan ontvangen ouders een beschikking. Als er nadien wijzigingen (mutaties) plaatsvinden die gevolg hebben voor de hoogte of duur van de tegemoetkoming, dienen ouders deze door te geven, waarna doorgaans een nieuwe beschikking volgt.

Tweederde van de geënquêteerde gemeenten stelt als voorwaarde om de beschikking af te geven dat er een getekende offerte of getekend contract van de kinderopvangorganisatie is. Daarnaast komt het bij een kwart van de gemeenten voor dat zij genoeg nemen met de *on*getekende versie. Incidenteel komt het voor dat de kinderopvangorganisaties juist de beschikking van de gemeente als eis stellen alvorens het contract met de ouder getekend kan worden²⁰. Binnen enkele gemeenten (met weinig doelgroepouders) gelden geen van deze procedures.

De omvang en duur van de kinderopvang waarvoor de gemeentelijke tegemoetkoming wordt toegekend, wordt bij eenderde van de gemeenten bepaald op basis van het contract van de kinderopvangorganisatie. Vaker, bij de helft van de gemeenten, wordt dit echter bepaald afhankelijk van de omvang en duur van het traject of de scholing. Bij enkele gemeenten wordt de omvang en duur van de kinderopvang (soms) ruimer genomen dan het traject of de scholing, of wordt dit

²⁰ Bij 3 gemeenten stellen de kinderopvangorganisaties de beschikking als eis voor het contract én stelt de gemeente tegelijkertijd het contract als voorwaarde om een beschikking af te geven. Dit wordt opgelost door met offertes respectievelijk voorlopige beschikkingen te werken, waarna het contract respectievelijk de definitieve beschikking wordt afgegeven.

bepaald op basis van zowel het traject als het contract met de kinderopvangorganisatie.

De termijn tussen de aanmelding voor de aanvraag en de afgifte van de beschikking kan tot enkele maanden in beslag nemen. Dit kan een probleem vormen, als plaatsing binnen die tijd nodig is en de ouder op dat moment dus nog niet weet of de aanvraag voor tegemoetkoming zal worden toegekend. In de praktijk betekent dit dat plaatsing op eigen risico gebeurt, of dat de plaatsing wordt opgeschort en trajecten dan niet doorgaan of worden vertraagd.

Eenderde van de gemeenten (die vaak veel doelgroepouders hebben) geeft aan dat de termijn tussen aanvraag en afgifte van de beschikking wel eens een knelpunt is bij (spoed)plaatsingen. Bij bijna de helft van de gemeenten is dit echter altijd zonder probleem te regelen. Bij de overige gemeenten speelt dit nooit, maar zij hebben vaak weinig doelgroepouders.

Tussentijdse controle

Bij 4 op de 5 gemeenten vindt tussentijdse 'controle' plaats gedurende de looptijd van de gemeentelijke tegemoetkoming. Bij ruim de helft van de gemeenten stopt de tegemoetkoming als het traject vroegtijdig stopt. Bij eenderde van de gemeenten wordt (bij studenten) bij een nieuw studiejaar een nieuw bewijs van inschrijving gevraagd. Sommige gemeenten toetsen (ook) eens in de zoveel tijd of het recht op een tegemoetkoming nog bestaat aan de hand van de gegevens van de gemeentelijke Sociale Dienst. Andere vormen van controle die meermalig door gemeenten genoemd zijn, betreffen controle op basis van informatie van de kinderopvangorganisatie (nota's, presentielijsten) en steekproefsgewijze hercontroles.

3.2.2 Procedure bij UWV

In behandeling nemen aanvraag

De aanvraag voor een tegemoetkoming van het UWV wordt in behandeling genomen door medewerkers Voorzieningen van IR (Inkoop Reïntegratie) van het regiokantoor waar de cliënt onder valt.

Vanuit het UWV-hoofdkantoor worden instructies gegeven richting regiokantoren met betrekking tot de regeling kinderopvang. Zo is er een intern handboek Voorzieningen, waarin onder andere de kinderopvangregeling beschreven staat.

Bij binnenkomst van de aanvraag voor een tegemoetkoming van het UWV wordt eerst gekeken of alle vragen op de juiste manier zijn ingevuld en alle bijlagen²¹ aanwezig zijn. Vervolgens wordt getoetst of de aanvraag aan onder meer de volgende voorwaarden voldoet:

- heeft cliënt een uitkering van het UWV (WW/AG);
- wordt een traject gevolgd via het UWV (dit wordt gecheckt bij afdeling Inkoop, waar ook datum ingang en duur traject worden gecontroleerd);
- wordt kinderopvang aangevraagd voor de periode dat het traject loopt.

Officieel staat er 4 weken voor de periode tussen aanvraag en beslissing door het UWV. Vaak kan er echter al binnen 1-2 weken beslist worden.

Toekenning

Aanvragen worden doorgaans gehonoreerd. Er zijn weinig afwijzingsgronden en dus ook weinig afwijzingen. Als aanvragen niet worden gehonoreerd, is dit veelal omdat er een partner is die voor de kinderen kan zorgen (hierop wordt niet getoetst door het UWV, maar dit kan blijken uit het aanvraagformulier), of omdat men geen traject via het UWV volgt (maar bijvoorbeeld via de gemeente).

Toetsing achteraf

Na de toekenning vindt alleen nog²² toetsing achteraf plaats: de eindfactuur wordt vergeleken met de voorschotten en bekeken wordt of dit totaalbedrag klopt. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om tussentijdse wijzigingen door te geven.

3.2.3 Procedure bij Belastingdienst

In behandeling nemen aanvraag

De Belastingdienst controleert de binnengekomen aanvraagformulieren op een aantal punten. De Belastingdienst beoordeelt bijvoorbeeld of het (geschatte) inkomen op het aanvraagformulier realistisch is²³. Ook wordt bekeken of de aanvraag voldoet aan de voorwaarden om kinderopvangtoeslag te krijgen en wordt een aantal andere zaken gecheckt. Zo kan in het BvR systeem (Beheer van Relaties), wat gekoppeld is met de Gemeentelijke Basis Administratie, door de Belastingdienst bekeken worden of de huishoudsituatie overeenkomt met de opgegeven situatie. De aanwezigheid van inwonende kinderen t/m 12 jaar kan hieruit

²¹ Een kopie van het contract met de kinderopvangorganisatie (inclusief prijsgegevens) en een bewijs van registratie van de kinderopvangorganisatie door de gemeente.

²² Op grond van samenwerkingsafspraken met SZW en de Belastingdienst.

²³ De hoogte van de kinderopvangtoeslag is afhankelijk van het inkomen van de ouder en de eventuele toeslagpartner.

afgeleid worden, evenals de eventuele aanwezigheid van een partner. Voor de vaststelling van het toetsingsinkomen is het belangrijk dat de Belastingdienst weet of er een partner is met een inkomen. Door in het formulier te vragen of de partner werkt of (ook) een doelgroeper is, weet de Belastingdienst of de partner zelf kan zorgen voor de kinderopvang. Geen check vindt plaats op het geregistreerd zijn van de kinderopvang bij de gemeente. Bij doelgroepouders wordt ook niet getoetst of de ouder voldoet aan de doelgroepcriteria (dit is voor de Belastingdienst niet relevant).

3.3 Machtigingen

Na toekenning van de aanvragen, ontvangen doelgroepouders een tegemoetkoming voor de kosten van kinderopvang van twee kanten: van de gemeente of het UWV en van de Belastingdienst. Daarnaast dienen ze een eigen bijdrage aan de kinderopvangorganisatie te betalen²⁴. De financiering van de kinderopvang vindt aldus plaats volgens een driepartijstelsel.

Ouders kunnen de gemeente of het UWV respectievelijk de Belastingdienst machtigen om de betaling rechtstreeks aan de kinderopvangorganisatie over te maken. De Belastingdienst kan ook gemachtigd worden om de toeslag aan de gemeente over te maken, waarop de gemeente de toeslag (samen met de gemeentelijke tegemoetkoming) aan de kinderopvangorganisatie overmaakt. Uit het onderzoek blijkt dat betalingsachterstanden van doelgroepouders een probleem vormen²⁵. Daarom gebeurt het ook dat kinderopvangorganisaties machtigingen verplicht stellen: geen machtiging betekent dan geen plaatsing. Andere instanties (gemeenten, reïntegratiebedrijven) zeggen eveneens de ouders te wijzen op de mogelijkheid een machtiging af te geven.

3.3.1 Machtigingen voor gemeentelijke tegemoetkoming

Gevraagd naar een schatting, geven de gemeenten aan dat zij bij gemiddeld ruim 60% van de beschikkingen worden gemachtigd de gemeentelijke bijdrage direct aan de kinderopvangorganisatie over te maken. In gemeenten met veel doelgroepouders geeft een hoger percentage ouders een machtiging af dan in gemeenten met weinig doelgroepouders.

²⁴ Dit laatste geldt niet voor ouders die vallen onder het zogenaamde 'KOA-kopje'. In de oude alleenstaande ouderregeling (KOA) betaalden ouders geen eigen bijdrage. Als overgangmaatregel die compenseert voor de eigen bijdrage die er nu wel is, wordt de 3,5% die de laagste inkomens zelf moeten betalen door gemeenten extra vergoed.

²⁵ Zie verder paragraaf 3.4.1.

Binnen eenderde van de gemeenten worden doelgroepouders door (alle of een deel van) de kinderopvangorganisaties verplicht tot een dergelijke machtiging. Gemeenten kunnen doelgroepouders hiertoe niet verplichten. Wel kunnen zij dit stimuleren, hetgeen de meeste gemeenten ook doen. Bijna tweederde van de gemeenten adviseert de ouders (meestal 'dringend') om een dergelijke machtiging af te geven.

Bij gemeenten met veel doelgroepouders wordt vaker dringend geadviseerd te machtigen, maar kinderopvangorganisaties leggen hier ook vaker verplichtingen op dan in gemeenten met weinig doelgroepouders.

In meer dan de helft van de gemeenten is het beleid ten aanzien van de machtigingen veranderd in het afgelopen jaar. Dit houdt in dat gemeenten en/of kinderopvangorganisaties die voorheen zonder aanbevolen/verplichte machtigingen werkten, hierop terugkomen. Daarbij komt het ongeveer even vaak voor dat de kinderopvangorganisaties doelgroepouders nu vaker verplichten tot het afgeven van machtigingen, als dat de gemeente hier bij ouders nu meer op aandringt.

Bij eenderde van de gemeenten vindt geen enkele vorm van stimulering van machtigingen plaats, noch door een verplichting vanuit kinderopvangorganisaties, noch door vraag of advisering vanuit de gemeente zelf.

3.3.2 Machtigingen voor tegemoetkoming UWV

Op het aanvraagformulier voor de tegemoetkoming van het UWV kan door de ouder worden aangegeven of ze het UWV wil machtigen de tegemoetkoming rechtstreeks aan de kinderopvangorganisatie te betalen. Dit is expliciet als optie op het formulier aangegeven. Bij de geïnterviewde regiokantoren komt het in 30-50% van de gevallen voor dat ouders het UWV machtigen.

In geval van een machtiging ontvangt de kinderopvangorganisatie van het UWV een kopie van de beslissing aan de cliënt, waarin vermeld wordt met ingang van welke datum de maandelijkse vergoeding betaald wordt en welk bedrag dat is.

3.3.3 Machtigingen voor toeslag Belastingdienst

Procedure bij Belastingdienst

Als de ouder een machtiging wil geven voor rechtstreekse betaling van het Rijksdeel aan de kinderopvangorganisatie, dan kan de ouder dit doen door het rekeningnummer van de kinderopvangorganisatie in te vullen op het aanvraagformulier van de Belastingdienst. Er wordt hiervoor geen speciale machtiging afgegeven of een machtigingsformulier ingevuld. Hierdoor is bij de Belastingdienst niet bekend hoe vaak machtigingen voorkomen.

Stimulering machtiging vanuit gemeente of kinderopvangorganisatie

Binnen bijna eenderde van de geënquêteerde gemeenten worden doelgroepouders door (meestal een deel van) de kinderopvangorganisaties ook verplicht tot machtiging voor het overmaken van de toeslag van de Belastingdienst direct aan de kinderopvangorganisatie.

Daarnaast adviseert de helft van de gemeenten de ouders (meestal 'dringend') om de Belastingdienst te machtigen de toeslag aan de kinderopvangorganisatie uit te betalen. Een paar gemeenten adviseren of vragen om een machtiging *aan de gemeente* voor het overmaken van het Belastingdienstdeel.

Circa 4 op de 10 gemeenten kent geen enkele vorm van stimulering ten aanzien van machtigingen voor de kinderopvangtoeslag; noch vanuit kinderopvangorganisaties, noch vanuit de gemeente zelf. Dit betreft grotendeels dezelfde gemeenten waar ook de machtigingen voor de gemeentelijke bijdrage niet worden gestimuleerd.

Ten opzichte van begin vorig jaar is bij eenderde van de gemeenten het beleid ten aanzien van de machtigingen voor de kinderopvangtoeslag veranderd. Vaak dringt de gemeente bij ouders nu meer aan op het afgeven van machtigingen, maar het kan ook voorkomen dat juist de kinderopvangorganisaties doelgroepouders nu vaker verplichten tot het afgeven van machtigingen.

Bij machtigingen voor de kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst is het in principe mogelijk dat de ouder deze weer intrekt zonder medeweten van de gemeente, tenzij de machtiging aan de gemeente gegeven is. De ouder loopt dan meer risico op betalingsachterstanden. Slechts enkele gemeenten maken hier melding van.

Stimulering machtiging vanuit UWV

Ouders worden er, voor zover bij de informanten van het UWV bekend, niet actief op gewezen dat ze een machtiging kunnen afgeven aan de Belastingdienst voor directe betaling aan de kinderopvangorganisatie.

3.4 Facturering en betaling

De kinderopvangorganisaties sturen hun facturen naar de ouder of (bij machtigingen) naar zowel de ouder als naar de gemachtigde instantie(s). Ouders krijgen in de regel vooraf een factuur toegestuurd. De verdere financiële afwikkeling wordt hieronder per instantie (gemeente, UWV, Belastingdienst) beschreven.

3.4.1 Proces bij gemeenten

De gemeentelijke tegemoetkoming bedraagt een zesde deel van de kinderopvangkosten, met soms een aanvullende tegemoetkoming van 3,5%²⁶. De betaling vanuit de gemeente geschiedt doorgaans achteraf, in maandelijkse termijnen.

Intermediair voor financiële afwikkeling

Circa 1 op de 10 geënquêteerde gemeenten werkt met een intermediair/tussenpersoon bij de financiële afwikkeling, dat wil zeggen bij de betaling aan doelgroepouders en – bij machtiging – aan kinderopvangorganisaties. Dit staat meestal los van het feit of een intermediair ondersteunt in het aanvraagproces (zie paragraaf 2.4.1).

Uit de interviews blijkt dat, wanneer er een goede relatie is tussen de gemeente en de intermediair (ook met de betrokken ambtenaren), de ondersteuning van de intermediair aan de gemeente soepel kan functioneren. De intermediair onderhoudt ook een goede relatie met de kinderopvangorganisaties en zorgt dat deze tijdig betaald worden. Voor kleine gemeenten kan de intermediair goed werken omdat zij zelf geen ambtelijke menskracht voor dit specialistische onderwerp hebben en het slechts om enkele ouders gaat. Ook enkele grote gemeenten werken met een intermediair. Hier werkt het niet in alle gevallen naar tevredenheid, zoals uit de interviews naar voren komt. In één gemeente is het contract beëindigd omdat de gemeente naar de kinderopvangorganisaties toe garant stond voor de betaling, terwijl de intermediair geen sterk beleid op betalingsachterstanden voerde. In een ander geval is de intermediair failliet gegaan, waardoor kinderopvangcentra hun geld niet ontvangen hebben.

Verskil tussen voorlopige en definitieve bedragen

De uitgekeerde tegemoetkoming is een voorschot. Naderhand wordt de definitieve tegemoetkoming vastgesteld, op basis van de feitelijke kosten van de kinderopvang. Als dan blijkt dat er een verschil is tussen de voorlopige en definitieve tegemoetkoming, bijvoorbeeld omdat een tussentijdse wijziging niet is doorgegeven, wordt dit verschil verrekend. Bij een te hoog uitbetaald bedrag²⁷ wordt het verschil door de gemeente teruggevorderd bij de ouder. Bij een te laag uitbetaald bedrag²⁸ wordt het verschil alsnog uitgekeerd.

²⁶ Die 3,5% is het zogenaamde 'KOA-kopje' (zie noot 24).

²⁷ Vanwege minder afgenomen uren kinderopvang dan berekend, of eerder gestopt met traject of kinderopvang.

²⁸ Vanwege meer afgenomen uren kinderopvang dan berekend.

Een te hoog uitbetaald bedrag kan tot problemen leiden als de ouder het geld al heeft besteed en niet meer terug kan betalen; de omvang van dit probleem zal pas duidelijk worden na de afrekening van 2005.

Een te laag uitbetaald bedrag kan betekenen dat de kinderopvangorganisatie nog geld tegoed heeft.

Tweederde van de geënquêteerde gemeenten geeft aan dat het wel eens voorkomt dat er substantiële afwijkingen zijn tussen de beschikking en de gefactuurde bedragen wat betreft het aantal uren kinderopvang. Het financiële risico hiervoor ligt dan bij de ouder, maar ouders zijn in de praktijk niet altijd in staat tot deze (terug)betalingen. Bij eenderde van de gemeenten ligt het financiële risico in de praktijk derhalve wel eens bij de gemeente²⁹ en/of de kinderopvangorganisatie, of (indien deze de financiële afwikkeling verzorgt) bij de intermediair.

Betalingsachterstanden

Uit de interviews komt naar voren dat betalingsachterstanden ook een knelpunt zijn. Dit heeft deels te maken met het systeem. Bij plaatsingen op korte termijn (bijvoorbeeld bij nieuwkomers die snel met een inburgeringstraject moeten beginnen) is de beschikking soms nog niet rond en moet de ouder zelf geld voorschieten. Ook krijgen ouders doorgaans vooraf een factuur toegestuurd, terwijl betaling vanuit de gemeente meestal achteraf plaatsvindt. Als ouders geen machtiging geven, of deze weer intrekken, is de kans aanwezig dat ouders het binnengekomen geld aan andere zaken uitgeven. Dit alles kan tot betalingsachterstanden leiden.

Volgens driekwart van de geënquêteerde gemeenten komt het wel eens voor dat doelgroepouders betalingsachterstanden hebben, waarvan volgens een kwart zelfs regelmatig. De overige gemeenten (met vaak weinig doelgroepouders) hebben hier veelal geen zicht op. Ouders blijven financieel verantwoordelijk, maar zoals een gemeenteambtenaar dit verwoordt: "van een kale kip kun je niet plukken". Het financiële risico bij eventuele betalingsachterstanden van doelgroepouders ligt dan meestal bij de kinderopvangorganisaties, maar ook regelmatig bij de gemeenten (of bij hun intermediair).

3.4.2 Proces bij UWV

De tegemoetkoming van het UWV bedraagt in totaal 20,1% van de kinderopvangkosten: eenzesde deel plus (altijd) een toeslag van 3,5%.

²⁹ Het financiële risico komt soms via de doelgroepouder terug bij de gemeente, vanwege benodigde aanvullende bijstand of schuldsanering.

Afgelopen jaar betaalde het UWV de eerste van de maand en de Belastingdienst aan het einde van de maand. Per 1 januari 2006 gaat dit anders; het UWV en de Belastingdienst hebben het betalingsmoment op elkaar afgestemd. Nu betalen ze beide aan het eind van de vorige maand (voorschot). Dit geldt zowel voor betalingen aan de ouders als voor betalingen via machtiging aan de kinderopvangorganisaties.

Bij machtiging krijgen ouders geen kopie van de betaling van het UWV aan de kinderopvangorganisatie. De betaling van het UWV-deel is dan dus geheel aan het oog van de ouders onttrokken.

Eindafrekening

De tegemoetkoming vanuit het UWV stopt per datum einde traject (tenzij er sprake is van een doorlopende tegemoetkoming). Na afloop van het traject wordt door het UWV via de ouder de eindfactuur van de kinderopvangorganisatie opgevraagd. De eindfactuur wordt vergeleken met de uitgekeerde bedragen en bekeken wordt of het totaalbedrag (en de periode van genoten kinderopvang) overeenkomt. Te veel uitgekeerde vergoedingen boven een bepaald bedrag worden teruggevorderd; bedragen daaronder worden afgeboekt. Eindafrekeningen kunnen ook leiden tot een nabetaling, indien minder uren zijn afgenomen. Zowel bij eindafrekeningen als terugvorderingen gaat het volgens een regiokantoor om vrij beperkte bedragen.

3.4.3 Proces bij Belastingdienst

De hoogte van de kinderopvangtoeslag is afhankelijk van het inkomen van de ouder (en de eventuele toeslagpartner).

Doorgaans binnen acht weken na indiening van de aanvraag ontvangt de ouder een voorlopige beschikking en de eerste betaling. De toeslag wordt meestal uitbetaald in maandelijkse termijnen.

De kinderopvangtoeslag is een voorschot. Na afloop van het jaar wordt de toeslag definitief vastgesteld. De Belastingdienst controleert dan de uitbetaalde toeslagen aan de hand van de definitieve inkomensgegevens. Indien mensen een aangifte inkomstenbelasting moeten invullen, dan wordt het toetsingsinkomen vastgesteld met behulp van het verzamelinkomen. In geval sprake is van aanvragers voor wie de loonheffing eindheffing is, wordt gekeken naar de jaaropgaaf. Voor de vaststelling van de kinderopvangtoeslag wordt eveneens naar het inkomen van de partner gekeken.

Daarna ontvangt de ouder de definitieve beschikking, waarin het totale bedrag aan kinderopvangtoeslag staat waarop de ouder recht had. Blijkt achteraf dat het inkomen te laag was ingeschat door de ouder en er dus een te hoge toeslag is betaald door de Belastingdienst, dan moet de teveel ontvangen toeslag (in maandelijkse termijnen) worden terugbetaald. Was het inkomen te hoog ingeschat, dan ontvangt de ouder een nabetaling. In welke mate de definitieve aanvraag leidt tot een correctie van de reeds betaalde kinderopvangtoeslag bij doelgroepouders en hoe zich dat verhoudt tot andere ouders, is niet bekend. De verwachting van de Belastingdienst is dat dit bij doelgroepouders lager zal zijn³⁰.

³⁰ Dit betreft correcties op basis van het toetsingsinkomen. Eerder (paragraaf 3.4.1) zagen we dat er ook correcties mogelijk zijn op basis van het aantal uren kinderopvang (te veel of te weinig) of de duur van het traject (eerder opgehouden).

4 PLUSPUNTEN, KNELPUNTEN EN VERBETERPUNTEN

4.1 Inleiding

Nu het proces van aanvraag tot betaling is besproken, wordt in dit hoofdstuk stilgestaan bij de ervaren pluspunten en knelpunten in het functioneren van de doelgroepensystematiek. Eventuele belemmeringen die er bij ouders worden gezien om van de regeling gebruik te maken, komen eveneens aan bod. Vervolgens gaan we in op de bijdrage van de systematiek aan het achterliggende doel van de regeling. Tenslotte bevat dit hoofdstuk suggesties voor verbetering van de vormgeving van de Wet kinderopvang, zoals die zijn aangedragen door de geïnterviewde partijen. Daarbij is er expliciet aandacht voor de meningen over een tweepartijen financieringsstelsel.

4.2 Pluspunten

Door verschillende actoren wordt als *het* grote pluspunt van de Wet kinderopvang gezien dat ouders zelf verantwoordelijk worden gesteld voor het regelen van kinderopvang. Hierdoor worden ook de doelgroepouders in een actieve rol geplaatst, waardoor ze zich zelf (meer) verantwoordelijk voelen voor het regelen van kinderopvang. Hierdoor zijn ouders tevens alvast op voorbereid op de situatie op de reguliere arbeidsmarkt waar ze ook zelf de kinderopvang moeten kunnen regelen. De nieuwe toeslagen voor zorg en huur plaatsen de toeslag kinderopvang ook in een ander perspectief: ouders moeten de huur- en zorgtoeslag ook regelen, dus waarom de kinderopvangtoeslag niet?

Verskillende actoren zien de inkomensafhankelijkheid van de regeling als pluspunt.

Verdere pluspunten die men ziet, hebben doorgaans te maken met de eigen invulling van het doelgroepenbeleid (zie hiervoor paragraaf 2.5).

Andere algemene pluspunten van de doelgroepensystematiek kan men over het algemeen moeilijk noemen. Veel meer wordt men in beslag genomen door de knelpunten die men ervaart.

4.3 Knelpunten in het proces

In de interviews zijn we diverse knelpunten tegengekomen die de actoren ervaren in de doelgroepensystematiek. Deze knelpunten hebben we vervolgens in de enquête aan de gemeenten voorgelegd. In zijn algemeenheid kan worden vastgesteld dat gemeenten met veel doelgroepouders meer en grotere knelpunten zien dan gemeenten met weinig doelgroepouders.

Hier bespreken we de knelpunten die zich in het proces voordoen en die buiten de doelgroepouders zelf zijn gelegen. Hierbij maken we zoveel mogelijk onderscheid tussen aanloopproblemen (kinderziektes) en meer structurele knelpunten (die het gevolg zijn van de gehele vormgeving van de doelgroepensystematiek).

4.3.1 Administratieve last

In tabel 4.1 wordt weergegeven in hoeverre de gemeenten knelpunten zien in (onderdelen van) het administratieve proces.

Tabel 4.1 Knelpunten betreffende het administratieve proces, zoals aangegeven door gemeenten (n = 68)

	vaak/groot knelpunt	soms/klein knelpunt	geen knelpunt	weet niet/onbekend
De administratieve last van het totaal van informeren ouders, gegevensverzameling, afgeven beschikking, mutaties, betalingen en controle	39%	28%	28%	4%
Het verzamelen van de benodigde informatie voor het afgeven van de beschikking	16%	43%	34%	7%
Het verwerken van mutaties	19%	37%	38%	6%
Het vaststellen van de duur en omvang van de kinderopvang waarvoor de tegemoetkoming wordt verstrekt	10%	35%	49%	6%
De verscheidenheid in contracten bij kinderopvangorganisaties	12%	21%	51%	16%
De verscheidenheid bij kinderopvangorganisaties in de definitie van het aantal uren opvang per jaar	16%	16%	52%	16%
Het vastleggen/bewerken van gegevens in de eigen registratie	7%	18%	69%	6%

Groot structureel knelpunt bij gemeenten

Het grootste (en structurele) knelpunt in het proces bij de gemeenten is de administratieve last van het geheel van informeren van ouders, gegevensverzameling, afgeven van beschikkingen, mutaties, betalingen en controle. Dit noemt bijna driekwart van de 68 gemeenten als een (groot) knelpunt.

Uit hun toelichting en uit de interviews blijkt ook dat het werk dat deze 'administratieve rompslomp' met zich meebrengt voor de gemeenten niet in verhouding staat tot de omvang van de doelgroep en de hoogte van de toeslag. Dit laatste geldt in het bijzonder bij het 'KOA-kopje'. De administratieve last leidt tot hoge uitvoeringskosten. Ook hebben de gemeenten niet altijd voldoende formatie om deze arbeidsintensieve werkzaamheden uit te voeren, zeker bij de piekbelasting rond de nieuwe aanvragen voor 2006 en de afrekening van 2005.

Gemeenten die een intermediair hebben ingeschakeld voor de financiële afwikkeling (betalingen), hebben een deel van de administratieve last daarmee buiten de deur gelegd. Hier zijn uiteraard kosten aan verbonden.

Specifieke onderdelen van het administratieve proces die door een meerderheid van de gemeenten als (klein) knelpunt worden aangemerkt, betreffen het verzamelen van de benodigde informatie voor het afgeven van de beschikking en het verwerken van mutaties. Beide onderdelen kosten tijd. Juist bij de doelgroepouders komen ook veel mutaties voor, door wijzigingen in het reïntegratietraject of de scholing. De mutaties kosten de gemeenten veel extra werk. Het vaststellen van de duur en omvang van de kinderopvang waarvoor de tegemoetkoming wordt verstrekt, dat ook een onderdeel van het administratieve proces vormt, noemt bijna de helft van de gemeenten een (klein) knelpunt. Dit betreft allemaal structurele knelpunten.

De administratieve last wordt nog verzaamd doordat er bij kinderopvangorganisaties een grote verscheidenheid is in de afgegeven contracten en in de definitie van het aantal uren opvang per jaar³¹. Doordat dit niet uniform is, hebben de gemeenten nog extra uitzoekwerk. Deze verscheidenheid vormt bij eenderde van de gemeenten een (klein) knelpunt, en is daarmee minder zwaar wegend in de administratieve last dan eerdergenoemde aspecten.

Uit de interviews kwam verder het vastleggen en bewerken van gegevens in de eigen administratie als knelpunt in het administratieve proces naar voren. Ook dit

³¹ Dit laatste in verband met het omrekenen van het kinderopvangaanbod naar het aantal uren opvang per jaar. Een aanbod van '1 dagdeel per week voor een heel jaar' kan omgerekend naar uren per jaar tot verschillende aantallen leiden, afhankelijk van de kinderopvangorganisatie, door verschillen in openingstijden of aantal weken per jaar of de definitie van een dagdeel.

kost tijd. Gegevens moeten ook uitgewisseld worden met andere systemen, zoals die van de kinderopvangorganisatie of intermediair. Gemeenten zoeken soms nog naar optimalisering van hun registratiesysteem; ze moeten nu extra bewerkingen uitvoeren om gegevens beschikbaar te krijgen, hebben bepaalde (gedetailleerde) gegevens nog niet in hun systeem zitten of hebben een te weinig uitgewerkte mutatiesystematiek.

Uit de enquête blijkt dat het vastleggen en bewerken van gegevens in de eigen administratie voor gemeenten een relatief klein knelpunt vormt. Bovendien is dit deels een aanloopprobleem, dat opgelost kan worden door een beter geautomatiseerd proces. Voor zover het vastleggen en bewerken van gegevens vervolgens nog erg veel tijd kost, is dit een meer structureel probleem.

Ook knelpunt bij kinderopvangorganisaties

De kinderopvangorganisaties hebben, net als de gemeenten, te maken met een grote administratieve belasting. Elementen die dit extra complex maken:

- Gemeenten hebben een wisselend betaalmoment. Soms worden ook meerdere perioden in één keer betaald. Kinderopvangorganisaties hebben hierdoor soms grote moeite om te achterhalen wat betaald is en voor wie.
- De beschikking wijkt soms af van de offerte en kinderopvangorganisaties krijgen vaak geen kopie van de beschikking via de gemeente.

De administratieve last is voor kinderopvangorganisaties een structureel probleem. Door het maken van goede afspraken met gemeenten, bijvoorbeeld over betalingen of kopieën van beschikkingen, is de administratieve last wel te beperken.

Het UWV en de Belastingdienst ervaren geen grote knelpunten op het gebied van de administratieve belasting.

4.3.2 Geboden ondersteuning

Zoeken naar de juiste vorm

Gemeenten hebben te maken gehad met aanloopproblemen, omdat het gemeentelijk beleid (nog) niet optimaal was vormgegeven. Hierdoor functioneerde de ondersteuning van gemeente of intermediair bijvoorbeeld nog niet goed, doordat er te weinig menskracht beschikbaar was of deze onvoldoende geïnformeerd was. Deze signalen zijn niet alleen vanuit de gemeenten, maar ook vanuit gesprekken met andere actoren gekomen.

Net als gemeenten zijn kinderopvangorganisaties nog zoekende in de mate van begeleiding die zij doelgroepouders bieden. Ervaringen met zowel veel als weinig begeleiding van doelgroepouders leiden tot aanpassingen naar juist minder res-

pectievelijk meer begeleiding. De sociale betrokkenheid van kinderopvangorganisaties speelt hierbij wel een rol; als die groot is, zijn kinderopvangorganisaties meer geneigd begeleiding te bieden.

Grotere gemeenten hebben met veel verschillende reïntegratiebedrijven te maken. Uit de interviews komt naar voren dat de kwaliteit van hun ondersteuning aan de doelgroepouders op dit terrein wisselt. Een enkele gemeente meldt dat de reïntegratiebedrijven slecht geïnformeerd zijn, waardoor ouders niet altijd geattendeerd worden op de mogelijkheid van een tegemoetkoming. Daarnaast brengt een snelle opeenvolging van (type) trajecten ook een snel wisselende behoefte aan opvang met zich mee en niet alle reïntegratiebedrijven lijken zich daarvan bewust te zijn. Dit betreft enerzijds een aanloopprobleem; meer informatie en gewenning zal dit grotendeels kunnen oplossen. Anderzijds zijn de wisseling van trajecten en daarmee de nodige flexibiliteit in de opvang een meer structureel probleem.

Onderlinge afstemming en contact

Actoren blijken niet altijd goed op de hoogte van elkaars rol in het ondersteuningsproces of hier contact over te hebben. Gemeenten hebben bijvoorbeeld niet altijd een goed beeld van de inzet van reïntegratiebedrijven en kinderopvangorganisaties. Door kinderopvangorganisaties en reïntegratiebedrijven wordt opgemerkt dat het UWV soms slecht toegankelijk of bereikbaar is voor vragen. Door betere onderlinge afstemming en contact kan dit aspect verbeteren.

4.3.3 Financiële risico's

Risicodrager

Het komt regelmatig voor dat er betalingsachterstanden optreden bij doelgroepouders (zie 3.4.1). Het financiële risico bij betalingsachterstanden ligt in de praktijk vaak bij de kinderopvangorganisaties. Ook bij substantiële afwijkingen tussen de beschikking en de door de kinderopvangorganisatie gefactureerde bedragen, bijvoorbeeld door niet doorgegeven mutaties, kan het financiële risico bij de kinderopvangorganisaties liggen. Kinderopvangorganisaties hebben daardoor grote zorg over wat de afrekening van 2005 voor de ouders – en voor hen als risicodrager – zal betekenen. Hetzelfde geldt voor gemeenten of intermediairs die risicodrager zijn.

Door enkele kinderopvangorganisaties wordt opgemerkt dat het voor ouders soms verleidelijk is om de complexiteit van de regeling te 'misbruiken' en 'express' niet te betalen. Niet alle ouders zijn even gemotiveerd om gebruik te maken van kinderopvang (inclusief de kosten daarvoor); het gaat vaak om alleenstaande

moeders die hun gezin moeten combineren met een traject of werk en die een laag inkomen hebben.

Kinderopvangorganisaties plaatsen soms voordat een beschikking is afgegeven. Het financiële risico ligt dan bij de kinderopvangorganisatie, maar komt soms via de ouder terug bij de gemeente (vanwege benodigde aanvullende bijstand of schuldsanering).

Debiteurenbeleid kinderopvangorganisaties

Een in de enquête door de gemeenten vaak genoemd knelpunt is het debiteurenbeleid bij de kinderopvangorganisaties (zie tabel 4.2). Ouders met betalingsachterstanden worden volgens de gemeenten vaak te weinig aangemaand tot betaling. Als het financiële risico bij de gemeente ligt, is deze daar de dupe van.

Tabel 4.2 Knelpunten betreffende de financiële risico's, zoals aangegeven door gemeenten (n = 68)

	vaak/groot knelpunt	soms/klein knelpunt	geen knelpunt	weet niet/onbekend
Het debiteurenbeleid bij de kinderopvangorganisaties	15%	31%	28%	26%
De beperkte mogelijkheid een machtiging af te dwingen bij doelgroepouders	6%	12%	73%	9%

Machtigingen

Kinderopvangorganisaties die eerst afwerend stonden tegenover machtigingen (bijvoorbeeld omdat hun financiële administratie daar niet op ingesteld is) komen daar steeds vaker van terug vanwege de betalingsachterstanden bij doelgroepouders. Hoewel steeds meer kinderopvangorganisaties overgaan tot het verplicht stellen van machtigingen, realiseert men zich dat dit het (structurele) probleem van de betalingsachterstanden niet volledig opheft. Kinderopvangorganisaties ervaren dat het regelmatig voorkomt dat ouders hun machtiging na de sluiting van het contract weer intrekken, zonder medeweten van de kinderopvangorganisatie³². Een enkele kinderopvangorganisatie tracht deze problemen te vermijden door het inhuren van een administratie- c.q. incassobureau dat zorg moet dragen voor de betalingen.

³² Gemeenten hebben evenwel slechts in beperkte mate de ervaring dat ouders machtigingen (voor de Belastingdienst-toeslag) intrekken zonder medeweten van de gemeente (zie paragraaf 3.3.3).

Voor gemeenten is de beperkte mogelijkheid een machtiging af te dwingen bij doelgroepouders – juridisch is dit niet mogelijk – een relatief klein knelpunt (zie tabel 4.2). Daarin kan meespelen dat machtigingen al op redelijk grote schaal worden afgegeven en dat kinderopvangorganisaties de ouders hier ook steeds vaker toe verplichten.

4.3.4 Aanbod van de kinderopvangorganisaties

Tabel 4.3 laat zien in hoeverre de gemeenten knelpunten ervaren op enkele onderdelen van het aanbod van de kinderopvangorganisaties.

Tabel 4.3 Knelpunten betreffende het aanbod van de kinderopvangorganisaties, zoals aangegeven door gemeenten (n = 68)

	vaak/groot knelpunt	soms/klein knelpunt	geen knelpunt	weet niet/onbekend
De opzegtermijn van de kinderopvang	27%	32%	25%	16%
De verplichte minimum afname van kinderopvang in dagdelen of dagen (in plaats van uren)	12%	38%	37%	13%
De mogelijkheid tot plaatsing bij het door de ouder gewenste kindercentrum (eventuele wachtlijsten)	16%	25%	44%	15%
De uurprijs van de kinderopvang	4%	27%	57%	12%

Inflexibiliteit

Gemeenten zien als grootste knelpunt in de werkwijze van kinderopvangorganisaties de beperkte flexibiliteit. Dit komt tot uiting in de volgende elementen:

- de opzegtermijn van de kinderopvang (vaak 1-2 maanden);
- de verplichte minimum afname van kinderopvang in dagdelen of dagen (in plaats van uren)³³;
- de mogelijkheid tot plaatsing bij het door de ouder gewenste kindercentrum (eventuele wachtlijsten).

In de enquête noemt een meerderheid van de gemeenten deze elementen als knelpunt.

Het beeld dat kinderopvangorganisaties weinig flexibel zijn, wordt in de interviews door andere actoren (ouderorganisaties, reïntegratiebedrijven, UWV) bevestigd. Ouderorganisaties en reïntegratiebedrijven noemen daarbij vooral het

³³ Dit type eisen heeft echter te maken met de kwaliteit van de opvang.

punt van de verplichte minimum afname, wat een goede fit tussen traject en benodigde kinderopvang bemoeilijkt.

Wat betreft de opzegtermijn van de kinderopvang is ook van belang dat hier bij de bepaling van de beschikkingsduur door gemeente of UWV geen rekening mee wordt gehouden, wat voor ouders tot financiële problemen kan leiden als ze hier niet alert op zijn³⁴.

Prijsstelling

Vanuit de interviews wordt door verschillende actoren aangegeven dat de uurprijs van de kinderopvang een probleem kan vormen, met name wanneer deze hoger is dan de maximale vergoeding³⁵. De hoge kosten, in het bijzonder voor buitenschoolse opvang, zouden zelfs werkhervatting kunnen ontmoedigen. Ook is de prijsstelling van de kinderopvang niet altijd transparant, doordat er bijvoorbeeld nog inschrijfgeld of studiedagen moeten worden meegerekend.

De gemeenten zien de uurprijs van de kinderopvang echter als een relatief klein knelpunt (zie tabel 4.3); de inflexibiliteit van de kinderopvang zien zij als een groter probleem.

Contracten versus beschikkingen

Kinderopvangorganisaties die de beschikking van de gemeente als eis (willen) stellen alvorens het contract met de ouders getekend wordt, lopen soms aan tegen de procedures die de gemeente hanteert, waarbij een contract soms juist voorwaarde is om een beschikking af te geven. Sommige gemeenten werken met voorlopige beschikkingen die voor de kinderopvangorganisatie voldoende zijn om tot een contract over te gaan. Van belang is dat kinderopvangorganisatie en gemeente niet onnodig op elkaars toestemming wachten.

Voor veel van bovengenoemde knelpunten geldt dat (meer) overleg en afstemming tussen gemeenten en kinderopvangorganisaties over elkaars behoeften deze knelpunten kunnen verminderen. Deels betreft het echter wel structurele knelpunten, die met overleg alleen niet opgelost kunnen worden. De minimumafname van een aantal dagdelen heeft te maken met uitgangspunten over de kwaliteit in de kinderopvang³⁶. Om dit te veranderen zal ook in het pedagogische beleidsplan hier het nodige op aangepast dienen te worden.

³⁴ Binnen UWV heeft men dit probleem proberen aan te pakken door vanuit het hoofdkantoor een instructie naar de regiokantoren te laten uitgaan dat de klant hier per brief op gewezen moet worden.

³⁵ Er geldt een landelijk vastgesteld maximum uurtarief. Alles wat boven dit tarief zit, moeten ouders zelf betalen.

³⁶ Zo is groepsvorming en veiligheid in de groep alleen mogelijk als de kinderen elkaar vaak genoeg zien.

4.4 Knelpunten bij de doelgroepouders zelf

Tabel 4.4 geeft weer in hoeverre de gemeenten knelpunten zien bij de doelgroepouders zelf.

Tabel 4.4 Knelpunten bij de doelgroepouders zelf, zoals aangegeven door gemeenten (n = 68)

	vaak/groot knelpunt	soms/klein knelpunt	geen knelpunt	weet niet/onbekend
Verschillende 'loketten' waarmee men te maken krijgt (gemeente, Belastingdienst, kinderopvangorganisatie)	71%	9%	12%	9%
Problemen voor allochtonen bij het invullen van aanvraagformulieren vanwege slechte beheersing van de Nederlandse taal	65%	16%	7%	12%
De administratie die erbij komt kijken (invullen van formulieren)	65%	19%	7%	9%
Het slecht lezen van post, waardoor men te weinig weet of regelt	49%	32%	10%	9%
De vereiste mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	50%	31%	12%	7%
Het onvoldoende doorgeven van mutaties	43%	32%	15%	10%
De termijn waarop de eerste betaling van de Belastingdienst plaatsvindt	25%	28%	16%	31%
Het bestaan van huishoudsituaties waarin geen recht op tegemoetkoming bestaat, maar ook niemand voor de (informele) kinderopvang kan zorgen	13%	37%	19%	31%

4.4.1 Aanvraagproces

Het aanvraagproces rond de tegemoetkomingen betreft een ingewikkeld proces in een driehoeksverhouding (ouder, gemeente/UWV, Belastingdienst). Dit proces met bijbehorende geldstromen is voor ouders niet transparant, zoals verschillende actoren aangeven. Van ouders wordt hierbij ook een vorm van zelfstandigheid, zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid verwacht die zij niet allemaal aankunnen. Tevens komt er veel 'administratieve rompslomp' bij kijken. Dit betreft structurele problemen.

Ouders zijn er ook niet in één keer vanaf: de in 2005 afgegeven beschikkingen lopen tot 2006, dus voor 2006 moet alles opnieuw aangevraagd worden³⁷.

De geënquêteerde gemeenten zien in sterke mate knelpunten bij de ouders zelf. Onderstaande punten worden allemaal door een grote meerderheid (minstens driekwart) van de gemeenten als een knelpunt bij de ouders gezien:

- verschillende 'loketten' waar ouders mee te maken krijgen (gemeente, Belastingdienst, kinderopvangorganisatie);
- problemen voor allochtonen bij het invullen van aanvraagformulieren vanwege slechte beheersing van de Nederlandse taal;
- de administratie die erbij komt kijken (invullen van formulieren);
- het slecht lezen van post, waardoor ouders te weinig weten of regelen;
- de vereiste mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid;
- het onvoldoende doorgeven van mutaties.

Bovenstaande knelpunten zijn ook gesignaleerd in de interviews met andere betrokken actoren.

4.4.2 Doorlooptijden

Kinderopvangorganisaties, intermediairs en reïntegratiebedrijven noemen de soms lange doorlooptijd bij gemeenten als knelpunt voor de ouders. De benodigde tijd voor het afgeven van de beschikking kan 6 tot 8 weken zijn. Kinderopvangorganisaties geven aan dat door de lange doorlooptijd plaatsing soms niet meer mogelijk is; vanwege de onzekere afname is reservering van een plaats doorgaans niet aan de orde.

Driekwart van de geënquêteerde gemeenten ziet de termijn waarop de eerste betaling van de Belastingdienst plaatsvindt (circa 8 weken) als knelpunt voor de ouders. Dit wordt door kinderopvangorganisaties en reïntegratiebedrijven onderschreven: hierdoor ontstaat er in het begin al een betalingsachterstand bij ouders.

4.4.3 Specifieke knelpunten bij specifieke doelgroepen

In de enquête geeft de helft van de 68 gemeenten aan dat men specifieke knelpunten ziet bij specifieke doelgroepen. Deze doelgroepen, met bijbehorende knelpunten, betreffen:

- WWB'ers: hebben ook relatief veel moeite met de aanvraagprocedure (maar worden wel relatief intensief geholpen als gemeentecliënt);
- nieuwkomers: taalproblemen maken de aanvraagprocedure (nog) moeilijker te

³⁷ Voor 2007 geldt dit niet meer (Awir); mutaties dienen nog wel doorgegeven te worden.

- begrijpen en te doorlopen, de (hoge) eigen bijdrage schrikt af;
- studenten: zijn relatief onbekend bij de gemeente en daardoor moeilijk te bereiken/informereren, daarnaast slechte/smalle definitie van wie wel/niet onder regeling valt;
- NUG'ers³⁸: zijn (net als studenten) relatief onbekend bij de gemeente.

Uit de interviews kwamen verder als specifieke (structurele) knelpunten bij allochtone ouders naar voren:

- in geval van een niet-standaard samenstelling van huishouden (bijvoorbeeld meerdere families of familieleden in één huis), zoals bij allochtonen relatief vaak voorkomt, gebeurt het soms dat er geen recht op tegemoetkoming bestaat maar dat er in feite ook geen kinderopvang en opvang voorhanden is³⁹;
- nieuwkomers hebben relatief veel mutaties;
- van nieuwkomers is hun (kinds) sofi-nummer soms niet bekend bij de gemeente of de ouder staat hier nog niet als inburgeraar geregistreerd, waardoor er een aanvraagprobleem ontstaat;
- de tijd tussen aanmelding en de start van de taal cursus is (te) kort in vergelijking tot de tijd die nodig is voor het aanvragen van een tegemoetkoming bij de gemeente, het afgeven van de beschikking en het aanvragen van de toeslag bij de Belastingdienst. Als de kinderopvang niet binnen die termijn geregeld kan worden, kan niet deelgenomen worden aan de cursus.

Vanuit de Belastingdienst wordt ook gesignaleerd dat allochtonen veel problemen hebben met het invullen van formulieren of het beantwoorden van gestelde vragen.

Het bestaan van huishoudsituaties waarin geen recht op tegemoetkoming bestaat, maar ook niemand voor de (informele) kinderopvang kan zorgen, komt niet alleen voor bij niet-standaard samengestelde (allochtone) huishoudens. Door de Belastingdienst wordt erop gewezen dat er bijzondere situaties zijn waarin een van de partners niet werkt, maar ook niet voor kinderopvang kan zorgen. Voorbeelden zijn: de partner is ernstig ziek of de partner zit in de gevangenis. Bijna driekwart van de gemeenten ziet een knelpunt in het bestaan van huishoudsituaties waarin geen recht op tegemoetkoming voor kinderopvangtoeslag bestaat, maar ook niemand voor kinderopvang kan zorgen.

³⁸ Niet-uitkeringsgerechtigden.

³⁹ Sommige gemeenten lossen dit op door de opvang voor kinderen van allochtone mannen die zelf niet de kinderopvang doen en van wie de moeder een traject volgt, dan maar via SMI te betalen.

4.5 Gebruik van de regeling en belemmeringen

Gebruik van de regeling

In de enquête geeft ruim eenderde van de gemeenten aan dat er minder alleenstaande ouders, WWB'ers of nieuwkomers, van de nieuwe regeling gebruik maken dan op basis van het gebruik van de oude KOA-regeling te verwachten viel. Ook vanuit de kinderopvang komen signalen dat er minder kinderen van doelgroepouders geplaatst worden dan verwacht. Enkele kinderopvangcentra die in grote steden speciaal voor doelgroepouders zijn ingesteld, gaan zelfs sluiten omdat ze kampen met onderbezetting.

Specifiek bij nieuwkomers kan daarin als oorzaak meespelen dat ouders nu zelf een eigen bijdrage moeten betalen. Daarnaast was er voorheen bij de ROC's kinderopvang gebonden aan de lessen; (mutaties in) lesroosters maken aansluiting op andere kinderopvang lastiger.

Bij het UWV kwamen aan het begin van de nieuwe regeling de aanvragen voor een tegemoetkoming vrij moeizaam op gang, maar inmiddels neemt het aantal aanvragen fors toe. Redenen hiervoor zijn dat er meer publiciteit aan de regeling is gegeven en dat er meer mensen voor de regeling in aanmerking komen (meer ontslagwerkloosheid, meer arbeidsgeschiktverklaarden als gevolg van de herbeoordelingoperatie).

Belemmeringen bij doelgroepouders

Naast de knelpunten die doelgroepouders ervaren in het aanvraagproces, hebben gemeenten de indruk dat ouders veel belemmeringen ondervinden om daadwerkelijk van de regeling gebruik te maken. Een meerderheid van de 68 gemeenten ziet een belemmering op de volgende punten (zie ook tabel 4.5):

- afschrikking door de administratie die erbij komt kijken (invullen van formulieren);
- afschrikking door de totale kosten die op de offerte/contract zijn vermeld;
- hoogte van de kosten van formele kinderopvang;
- onbekendheid met de mogelijkheid tot het verkrijgen van een gemeentelijke tegemoetkoming;
- terughoudendheid bij het aangaan van een relatie met de Belastingdienst;
- weerstand tegen formele kinderopvang;
- beperking door de huishoudsituatie⁴⁰ (waardoor geen recht op tegemoetkoming).

⁴⁰ De helft van de gemeenten heeft hier geen zicht op.

Tabel 4.5 Mate waarin punten een belemmering vormen voor ouders om van de gemeentelijke tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang gebruik te maken, zoals aangegeven door gemeenten (n = 68)

	grote be- lemmering	kleine be- lemmering	geen be- lemmering	weet niet/ onbekend
Afschrikking door de administratie die erbij komt kijken (invullen van formulieren)	51%	21%	9%	19%
Afschrikking door de totale kosten die op de offerte/contract zijn vermeld	27%	29%	16%	28%
Hoogte van de kosten van formele kinderopvang	21%	38%	16%	25%
Onbekendheid met de mogelijkheid tot het verkrijgen van een gemeentelijke tegemoetkoming	13%	41%	21%	25%
Terughoudendheid bij het aangaan van een relatie met de Belastingdienst	10%	34%	19%	37%
Weerstand tegen formele kinderopvang	13%	34%	26%	26%
Beperking door de huishoudsituatie (waardoor geen recht op tegemoetkoming)	6%	28%	16%	50%

Als ouders door deze belemmeringen geen gebruik maken van de regeling, betekent dit niet per definitie dat er geen kinderopvang geregeld wordt; vaak kiezen ouders dan voor het informele circuit.

Nieuwkomers kiezen, net als voorheen, op basis van hun culturele achtergrond sowieso eerder voor informele opvang; zij hebben vaak een grote weerstand tegen formele kinderopvang (en gastouderopvang is vaak relatief onbekend).

4.6 Bijdrage aan achterliggende doel regeling

In het algemeen zijn de geïnterviewde actoren van mening dat de regeling in principe bijdraagt aan het achterliggende doel, namelijk om ouders de gelegenheid te geven aan het werk te gaan of een traject te volgen dat leidt tot werk. Daarbij wordt de kanttekening geplaatst dat ouders alleen met veel begeleiding gedurende het aanvraagproces voldoende gebruik kunnen maken van de regeling, omdat ze dit zelfstandig vaak niet kunnen. Krijgen ouders deze begeleiding niet, dan haken ze soms onnodig af. Ook door de hoogte van de kosten van formele kinderopvang haken ouders soms af. De kosten voor kinderopvang kunnen

werkhervatting zelfs ontmoedigen wanneer ouders denken dat zij netto niet meer overhouden aan een baan dan aan een uitkering.

In de enquête is de gemeenten gevraagd of zij het idee hebben dat het achterliggende doel van de regeling bereikt wordt. Volgens slechts 1 op de 3 gemeenten is dit inderdaad het geval. Een aantal gemeenten weet deze vraag niet te beantwoorden of is hier onzeker over. Volgens ruim de helft van de gemeenten wordt het achterliggende doel echter *niet* bereikt.

De reden die de gemeenten hiervoor aangeven is al eerder genoemd en is de complexiteit van de regeling, waardoor ouders afgeschrikt worden en afhaken. Ook de financiële risico's en onzekerheden die de regeling met zich meebrengt, maken de regeling minder aantrekkelijk voor ouders. Zoals een gemeenteambtenaar opmerkt: "mensen passen liever het traject of hun werk aan dan dat ze gebruikmaken van kinderopvang". Regelmatig wordt ook opgemerkt dat onder de oude KOA-regeling hetzelfde werd bereikt op een eenvoudiger manier. Van de gemeenten die het idee hebben dat het achterliggende doel van de regeling niet wordt bereikt, denkt ruim de helft dat dit specifieke doelgroepen betreft. Dit zouden vooral WWB'ers en nieuwkomers zijn, maar ook NUG'ers.

4.7 Suggesties voor verbetering vormgeving

In de interviews is gevraagd naar suggesties voor verbetering van de vormgeving van de doelgroepensystematiek. Naast algemene suggesties is daarbij gevraagd naar de meningen over het effect van de invoering van een tweepartijen financieersstelsel.

4.7.1 Algemene suggesties

Vereenvoudiging

Gevraagd naar suggesties voor verbetering van de vormgeving van de regeling, was het algemene antwoord van verschillende betrokken actoren hierop: "als het maar eenvoudiger wordt". Het terugbrengen van het aantal stappen in de aanvraag zou de regeling eenvoudiger maken. Voor ouders zou het ook overzichtelijker zijn als ze maar met één loket te maken hadden.

Onderscheid naar doelgroepen opheffen

Wat betreft de Belastingdienst zou de regeling kunnen worden vereenvoudigd door het onderscheid naar doelgroepen op te heffen in combinatie met een verplichte werkgeversbijdrage via een aanpassing van de toeslagtabel.

4.7.2 Tweepartijen financieringsstelsel

Onderzocht is hoe de betrokken actoren denken over een tweepartijen financieringsstelsel, waarbij geldstromen van gemeente en Belastingdienst worden samengevoegd. Geconstateerd kan worden dat hier positief tegenaan gekeken wordt door gemeenten, kinderopvangorganisaties, reïntegratiebedrijven en ouderorganisaties. Het invoeren van slechts één uitbetalende instantie zou het proces eenvoudiger maken en voor de ouders ook overzichtelijker. De verschillende actoren vinden wel dat de toetsing van het recht op tegemoetkoming dan door de gemeenten uitgevoerd moet blijven worden.

Afhandeling van facturen en financieel risico

Het financiële risico van betalingsachterstanden ligt vaak bij de kinderopvangorganisatie (zie hoofdstuk 3). Verschillende kinderopvangorganisaties verzochten dat het in geval van doelgroepouders eenvoudiger zou zijn als de gemeente (of de Belastingdienst) in één keer de factuur van de kinderopvang betaalt. Ouders en de Belastingdienst zouden dan aan de gemeente moeten betalen. Voor doelgroepouders zou op deze manier het financiële risico bij de gemeente (of Belastingdienst) liggen. Voor de kinderopvangorganisaties zou dit een sterke verbetering zijn.

Overzichtelijkheid voor doelgroepouders

Gezien de eerder geschetste complexiteit van het aanvraagproces voor doelgroepouders, zou het een verbetering zijn als ze niet langer met zowel de gemeente als de Belastingdienst te maken hebben voor het aanvragen van tegemoetkomingen en de betalingen.

Voor UWV doelgroepouders zou het overigens ook overzichtelijker worden als alles bij één loket zou zitten (het UWV of de Belastingdienst).

Onderbrengen geldstromen bij gemeenten of bij Belastingdienst

Zowel bij de gemeenten als bij de Belastingdienst kunnen de samengevoegde geldstromen worden ondergebracht. Een argument voor onderbrenging van de geldstromen bij de gemeenten is dat zij het recht op tegemoetkoming het beste kunnen bepalen. Een ander argument om de geldstroom in handen van de gemeenten te leggen is dat de gemeenten veel doelgroepouders (met name WWB'ers) al in hun bestand hebben en er ook belang bij hebben dat zij uit de uitkering stromen.

Argumenten voor uitvoering door de Belastingdienst, zoals naar voren gebracht in de interviews, zijn:

- uitgaande van de situatie van werkende ouders en de mogelijkheid van een verplichte werkgeversbijdrage zou de Belastingdienst de meest logische uitkerende instantie zijn;
- bij onderbrenging van de geldstromen bij de gemeenten krijgen deze een groter financieel risico, wat gemeenten niet altijd willen.

Als nadeel van uitvoering door de Belastingdienst zien de kinderopvangorganisaties de communicatie met de Belastingdienst. In verband met snelle plaatsingen is er soms immers snelle communicatie nodig tussen kinderopvangorganisatie en financierder van de toeslag en tegemoetkoming. Dan is de doorlooptijd van de beschikking van de Belastingdienst, namelijk 6 weken, te lang.

Resultaten enquête

In de enquête is gevraagd of er behoefte bestaat om alle betalingen naar de doelgroepouder of kinderopvangorganisatie via één geldstroom te laten verlopen. Tabel 4.6 geeft de uitkomsten hiervan weer. Bij tweederde van de gemeenten bestaat er wel behoefte aan een bundeling van de geldstromen. Ruim 4 op de 10 gemeenten zouden de geldstromen het liefst via de Belastingdienst laten lopen; bijna 2 op de 10 gemeenten zouden alles het liefst via de gemeente laten verlopen. Daarbij zouden de meeste gemeenten de geldstroom liever naar de kinderopvangorganisatie willen laten lopen dan naar de ouder.

Bij een kwart van de gemeenten bestaat er echter geen behoefte om alle betalingen via één geldstroom te laten verlopen. Zij zien dit niet als een verbetering of dit zou in hun ogen weinig verschil maken met de huidige situatie. Dit betreft gemeenten die relatief weinig doelgroepouders hebben.

Tabel 4.6 Behoefte van gemeenten om betalingen naar de doelgroepouder of kinderopvangorganisatie via één geldstroom te laten verlopen (n = 68)

	Aantal (n)	Percentage
ja, alles via de gemeente naar de ouder	2	3%
ja, alles via de gemeente naar de kinderopvangorganisatie	10	15%
ja, alles via de Belastingdienst naar de ouder	15	22%
ja, alles via de Belastingdienst naar de kinderopvangorganisatie	15	22%
ja, maar maakt niet uit hoe	4	6%
nee, want dit is geen verbetering	11	16%
nee, want dit zou weinig verschil maken met de huidige situatie	6	9%
geen mening	5	7%
Totaal	68	100%

Gesteld dat alle geldstromen (inclusief die van de Belastingdienst) via de gemeente zouden lopen, dan wordt de bijdrage inkomensafhankelijk. De gemeenten is gevraagd of ze dan zouden willen dat ze zelf het inkomen van de partner van de doelgroepouder zouden kunnen checken. Ruim de helft van de gemeenten zou dit inderdaad willen. Ruim een kwart zou dit niet willen; zij willen echter meestal sowieso niet dat alle betalingen via de gemeente lopen of hebben geen behoefte aan bundeling van de geldstromen. De overige gemeenten hebben hier geen mening over (zie ook tabel 4.7).

Tabel 4.7 Mate waarin gemeenten zelf het inkomen van de partner van de doelgroepouder willen kunnen checken als alle geldstromen via de gemeente zouden lopen (n = 68)

	Aantal (n)	Percentage
ja, zou gemeente zelf willen kunnen checken	36	53%
nee, zou gemeente niet zelf willen kunnen checken	19	28%
geen mening	13	19%
Totaal	68	100%

Geconcludeerd kan worden dat een meerderheid van de gemeenten positief staat tegenover een tweepartijen financieringsstelsel waarbij alle geldstromen via de Belastingdienst, danwel (inclusief de inkomenscheck) via de gemeente lopen.

5 OMVANG VAN GEBRUIK REGELING ONDER DOELGROEPEN

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft weer wat de omvang is van het gebruik van de regeling binnen de Wet kinderopvang voor doelgroepouders, voor zover dit uit het onderzoek naar voren is gekomen. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de omvang van het gebruik onder de gemeentelijke doelgroepen en onder de UWV doelgroepen. Tenslotte worden enkele gegevens van de Belastingdienst weergegeven.

5.2 Gemeentelijke doelgroepen

De gemeentelijke doelgroepen zijn de WWB-cliënten, NUG'ers die een traject volgen, tienermoeders, kunstenaars, studenten en de nieuwkomers die een inburgeringstraject volgen.

Door het gedecentraliseerde beleid bestaat er geen landelijke registratie van de gemeentelijke doelgroepen. Individuele gemeenten hebben zelf wel een bepaalde vorm van registratie van de doelgroepouders. Uit de interviews kwam naar voren dat deze registratie varieert van zeer globaal tot meer gedetailleerd.

De 68 gemeenten die de enquête hebben ingevuld⁴¹, hebben naar eigen schatting gezamenlijk ongeveer 7800 doelgroepouders (daadwerkelijke gebruikers). Het aantal doelgroepouders per gemeente is zeer wisselend, variërend van 2 tot 1300 doelgroepouders in het jaar 2005. De omvang van de gemeente speelt hierbij uiteraard een rol. Gemiddeld hadden de gemeenten in heel 2005 ongeveer 11 doelgroepouders per 10.000 inwoners. Bij grote gemeenten (de G30) zijn dit gemiddeld 16 doelgroepouders per 10.000 inwoners (met uitschieters tot 33) en bij kleine gemeenten 8 doelgroepouders per 10.000 inwoners.

Grote gemeenten met relatief veel doelgroepouders kennen relatief veel armoede en hebben relatief veel bijstandsonvangers. Omgekeerd geldt echter niet dat gemeenten met veel armoede en bijstandsonvangers ook veel doelgroepouders hebben⁴².

⁴¹ In deze 68 gemeenten wonen in totaal ruim 5,1 miljoen inwoners.

⁴² Dit is gebaseerd op gegevens over armoede en bijstand uit de *Atlas voor gemeenten 2005*.

Voor zover bij de geënquêteerden bekend, waren in 2005 bij bijna alle gemeenten voldoende middelen aangewezen en beschikbaar om alle aanvragen te kunnen honoreren. Bij drie grote gemeenten (niet-G4) was dit niet het geval.

Binnen de gemeenten die we geïnterviewd hebben, vormen de WWB-cliënten met een traject een relatief groot aandeel van het totaal aantal doelgroepouders. Daarna komen doorgaans studenten, nieuwkomers en WWB-ers met inkomsten uit arbeid het meeste voor (in wisselende volgorde). Kunstenaars, NUG'ers met een traject en tienermoeders vormen meestal de kleinste groepen.

5.3 UWV doelgroepen

Onder de UWV doelgroepen vallen ouders die een uitkering ontvangen op grond van de Werkloosheidswet (WW) of een arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO, Wajong, WIA), en die in een reïntegratietraject zitten.

Bij het UWV worden gegevens omtrent de aanvragen voor tegemoetkomingen in de kosten van kinderopvang geregistreerd in SIR (Systeem Inkoop Reïntegratie). Over het gehele jaar 2005 stonden 1.075 doelgroepouders geregistreerd in het systeem. Dit betreft 335 AG-cliënten⁴³ (71 mannen, 264 vrouwen) en 740 WW-cliënten (277 mannen, 463 vrouwen). In totaal tweederde van deze ouders is dus vrouw.

Doorlopende tegemoetkomingen⁴⁴ komen (nog) weinig voor. Dit zal wel meer worden in de loop van de tijd.

5.4 Gegevens Belastingdienst

Over het jaar 2005 zijn bij de Belastingdienst in totaal 15.879 doelgroepouders geregistreerd. Hieronder vallen 8.141 eenoudergezinnen⁴⁵.

⁴³ Cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

⁴⁴ Als een reïntegratietraject is beëindigd, kan de tegemoetkoming doorlopen ter ondersteuning bij het vinden van een baan. De doorlopende tegemoetkoming geldt voor maximaal 6 maanden (tot men een baan heeft; anders stopt deze na 6 maanden).

⁴⁵ Er is bij de Belastingdienst in 2005 geen registratie bijgehouden van de verschillende doelgroepen, waardoor uitsplitsingen van het aantal ouders per doelgroep niet te geven zijn.

6 CONCLUSIES EN OPLOSSINGSRICHTINGEN

6.1 Conclusies

Ondersteuningsbehoefte doelgroepouders

Het uitgangspunt van de Wet kinderopvang is dat (doelgroep)ouders zelf verantwoordelijk zijn en derhalve zelf de kinderopvang voor hun kinderen moeten regelen, inclusief het aanvragen van de tegemoetkomingen. De eigen verantwoordelijkheid wordt door verschillende bij het proces betrokken actoren als groot pluspunt van de doelgroepsystematiek gezien. Tegelijkertijd blijkt dit voor bepaalde groepen doelgroepouders echter te hoog gegrepen.

Geboden ondersteuning

Vershillende betrokken actoren, en dan in het bijzonder gemeenten en kinderopvangorganisaties, bieden vaak een bepaalde vorm van ondersteuning. In de praktijk komen diverse ondersteunings‘modellen’ voor, met verschillen in onderdelen, organisaties waar en mate waarin ouders ondersteuning kunnen krijgen. De ‘ideale’ aanpak zijn we daarbij niet tegengekomen; elke aanpak heeft zijn voor- en nadelen. Daarbij zijn de betrokken partijen vaak nog zoekende naar de juiste aanpak; ervaringen met zowel weinig als veel begeleiding van doelgroepouders leiden tot aanpassingen naar juist meer respectievelijk minder begeleiding. De ondersteuningsbehoefte van ouders respectievelijk de tijdsbelasting (kosten) spelen hierin een grote rol.

Een aanpak waarbij de ouders terecht kunnen bij één aanspreekpunt voor informatie en concrete hulp, lijkt het beste te werken. Hierdoor worden ouders niet van het kastje naar de muur gestuurd en is duidelijk welke hulp ze krijgen. Van ondergeschikt belang is waar dit aanspreekpunt gelokaliseerd is (binnen of buiten de gemeente); als het maar breed bekend is.

Administratieve lasten

Een groot knelpunt in de doelgroepsystematiek zijn de administratieve lasten die het totaal van informeren van ouders, de aanvragen zelf, de mutaties en betalingen met zich meebrengen. Zowel gemeenten als kinderopvangorganisaties ervaren dit als een grote belasting. De vraag daarbij is of de administratieve belasting voor alle betrokkenen opweegt tegen de hoogte van de tegemoetkoming. Daarbij gaat het uiteindelijk om relatief kleine aantallen doelgroepouders, zowel bij gemeenten als UWV. Ook bij kleine aantallen doelgroepouders heeft men al veel werk; het grote aantal mutaties draagt daaraan bij.

Complexiteit van het proces

De complexiteit van het proces maakt de administratieve last groot. Daarnaast maakt de complexiteit het proces onoverzichtelijk voor de doelgroepouders. Daarin speelt mee dat men te maken krijgt met verschillende 'loketten' (gemeente of UWV, Belastingdienst, kinderopvangorganisatie). Dit gebrek aan transparantie draagt niet bij aan de zelfredzaamheid van doelgroepouders; zij overzien het aanvraagproces niet en kunnen het daardoor ook vaak niet zelfstandig afronden.

Doorlooptijd

Is de aanvraag gedaan, dan is het vervolgens wachten op de betalingen. De termijn voor afgifte van de gemeentelijke beschikking kan 6 tot 8 weken duren. Bij de Belastingdienst duurt het vergelijkbaar lang voordat de eerste betaling plaatsvindt. Vanuit het oogpunt van financiële zekerheid (zeker weten of men door gemeente als doelgroepouder wordt aangemerkt, kinderopvangorganisatie die eerst beschikking wil zien alvorens contract wordt afgesloten) gebeurt het dat beide aanvraagprocedures niet tegelijkertijd plaatsvinden. Indien de aanvraag bij de Belastingdienst wordt ingezet nadat de beschikking rond is, dan is de totale doorlooptijd minimaal 12 weken.

De lange doorlooptijd kan een (financieel) probleem vormen bij plaatsingen, zeker als deze op korte termijn nodig zijn. In de praktijk betekent dit dat plaatsing op eigen risico gebeurt, of dat de plaatsing wordt opgeschort en trajecten dan niet doorgaan of worden vertraagd.

Financiële risico's

Het komt regelmatig voor dat er betalingsachterstanden optreden. Dit heeft deels te maken met het systeem. Beschikkingen zijn niet tijdig rond. Als ouders geen machtiging geven, of deze weer intrekken, is de kans aanwezig dat ouders het binnengekomen geld aan iets anders besteden. Te veel ontvangen geld, bijvoorbeeld door het niet doorgeven van mutaties, is ook snel uitgegeven aan iets anders. Het financiële risico bij betalingsachterstanden en substantiële afwijkingen tussen beschikking en gefactureerde bedragen ligt in de praktijk vaak bij de kinderopvangorganisaties of gemeenten. Zij hebben daardoor grote zorg over de afrekening van 2005.

6.2 Oplossingsrichtingen

Eén loket

Uit het onderzoek blijkt dat het voor doelgroepouders een verbetering zou zijn als er per gemeente één aanspreekpunt (loket) is waar ouders terecht kunnen voor informatie en ondersteuning. De invulling van dit aanspreekpunt kan per gemeen-

te verschillen: een kinderopvangloket, de Sociale Dienst, een intermediair of een kinderopvangorganisatie. Belangrijk is dat het bestaan van dit aanspreekpunt ook duidelijk gecommuniceerd wordt, met terugkerende regelmaat. Hetzelfde geldt voor het UWV; ook hier dient een goed toegankelijk informatie- en ondersteuningspunt aanwezig te zijn.

Tweepartijen financieringsstelsel

Zowel gemeenten als kinderopvangorganisaties, reïntegratiebedrijven en ouderorganisaties staan positief tegenover een tweepartijen financieringsstelsel, waarbij geldstromen van gemeente en Belastingdienst worden samengevoegd. Dit wordt geprefereerd boven het huidige driepartijen financieringsstelsel. Het invoeren van slechts één uitbetalende instantie zou het proces eenvoudiger maken en voor de ouders ook overzichtelijker (één loket). De toetsing van het recht op tegemoetkoming dient wel door de gemeenten uitgevoerd te blijven worden, zo vinden alle betrokken partijen. Gemeenten hebben hier het beste zicht op. De inkomensvoetsing zouden niet alle gemeenten zelf willen doen.

Onderlinge afspraken gemeenten en kinderopvangorganisaties

Door het maken van goede onderlinge afspraken tussen gemeenten en kinderopvangorganisaties is de administratieve last voor beide partijen wat lichter te maken. Gedacht kan worden aan afspraken over bijvoorbeeld uniformiteit in contracten en moment van betalingen.

Gemeenten stellen vaak een offerte of contract van de kinderopvangorganisatie als voorwaarde om de beschikking af te geven. Als gemeenten vervolgens de beschikkingen beschikbaar stellen voor kinderopvangorganisaties, geeft dat laatstgenoemden zekerheid over de status van de ouders.

Kinderopvangorganisaties zouden hun aanbod op een aantal punten meer kunnen afstemmen op de behoefte van de vragende partij. Hiervoor is (meer) overleg en afstemming nodig. Vooral de opzegtermijn en de verplichte minimum afname in dagdelen of dagen (in plaats van uren) vormen een knelpunt qua financiële risico's respectievelijk fit tussen traject en kinderopvang. De minimum afname heeft echter te maken met uitgangspunten over de kwaliteit in de kinderopvang. Om dit te veranderen, zal in het pedagogische beleidsplan ook het nodige aangepast dienen te worden.

Ideeën uitwisselen

Gemeenten zijn geïnteresseerd in hoe andere gemeenten het aanpakken. Het zou daarom een idee kunnen zijn om gemeenten een overleggelegenheid te bieden om ervaringen van elkaar te horen en daarvan te kunnen leren.

Omdat men nog vaak zoekende is naar de juiste aanpak, kan men van anderen horen hoe andere aanpakken in de praktijk verlopen.

Regeling voor korte termijn plaatsingen

Het zou mogelijk dienen te zijn om plaatsingen in de kinderopvang op (zeer) korte termijn te realiseren. Gemeenten en kinderopvangorganisaties geven samen het signaal af dat korte termijn plaatsingen een probleem vormen dat voortvloeit uit het systeem. Dit speelt vooral bij nieuwkomers en bij ouders die in een 'Work first' traject zitten. Een oplossing zou kunnen zijn dat gemeenten hier een eigen budget voor beschikbaar stellen (waarborgfonds), zodat het traject niet uit/afgesteld hoeft te worden.

Machtigingen stimuleren

Het probleem van de betalingsachterstanden en financiële risico's die buiten de doelgroepouders liggen, vormt een aandachtspunt. Het helpt om ouders (al dan niet dwingend) te stimuleren om machtigingen af te geven. Hiermee lopen de geldstromen zo veel mogelijk buiten de ouders om en wordt het geld zeker besteed aan de financiering van de kinderopvang. Probleem daarbij is wel dat ouders de machtiging weer kunnen intrekken zonder medeweten van de kinderopvangorganisatie (of gemeente).

BIJLAGE 1: GEÏNTERVIEWDE ORGANISATIES (EERSTE FASE)*Gemeenten*

- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Breda
- Gemeente Arnhem
- Gemeente Dordrecht
- Gemeente Lelystad
- *Overkoepelend:* VNG

Kinderopvangorganisaties

- Partou (Amsterdam)
- Stip (Rotterdam)
- SKON (Utrecht)
- Kobergroep (Breda)
- Kids Gear (Twello)

Overkoepelend:

- Branchevereniging MO-Groep
- Branchevereniging Ondernemers in de KOV

Intermediairs

- LMK Humanitas
- CMK (Centraal Meldpunt Kinderopvang)

UWV

- UWV hoofdkantoor
- Regiokantoor Zwolle
- Regiokantoor Venlo

*DG Belastingdienst**Reïntegratiebedrijven*

- Alexander Calder
- Career & Kids
- Hudson
- *Overkoepelend:* Borea

Ouder-/cliëntenorganisaties

- BOinK
- Breed Platform Verzekeren & Werk
- Vluchtelingenwerk

Overig

- Divosa

BIJLAGE 2: GEHANTEERDE VRAGENLIJST (TWEEDE FASE)

VRAGENLIJST

Onderzoek onder gemeenten naar het functioneren van de doelgroepsystematiek binnen de Wet kinderopvang



februari 2006

- Heeft u vragen over dit onderzoek of de vragenlijst, bel of mail dan naar onderzoeksbureau *AStri*.
- Wij zijn telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren, op nummer 071-512 4903. Vraagt u dan naar Cathelijne van der Burg, Boukje Cuelenaere of Jannet Kralt.
- U kunt ons ook e-mailen. Mail naar: vragen@astri.nl.

Toelichting bij het invullen van de vragenlijst

Voor u ligt de vragenlijst voor het onderzoek naar het functioneren van de doelgroepsystematiek binnen de Wet kinderopvang. Wij willen u vriendelijk vragen deze vragenlijst in te vullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15-20 minuten. De ingevulde vragenlijst kunt u opsturen naar onderzoeksbureau *AStri* in de bijgevoegde antwoordenvolp; een postzegel is niet nodig. Wij vragen u de ingevulde vragenlijst **vóór vrijdag 10 maart** te retourneren. Alvast bedankt voor uw medewerking!

Achterliggend doel

Doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe de in de Wet kinderopvang vormgegeven doelgroepsystematiek in de praktijk functioneert. Met deze vragenlijst willen we achterhalen hoe het gemeentelijk beleid is vormgegeven en welke eventuele knelpunten zich voordoen.

De uitkomsten van dit onderzoek kunnen bijdragen aan het verbeteren van de uitvoerbaarheid van de Wet kinderopvang.

Graag benadrukken wij dat alleen gerapporteerd zal worden over groepen gemeenten; antwoorden zullen nooit herkenbaar zijn of terug te voeren zijn op individuele gemeenten.

Vraagstelling

Wij hebben de gemeenten zo gericht mogelijk aangeschreven, dat wil zeggen dat we geprobeerd hebben de juiste afdeling/persoon op voorhand te achterhalen. Mocht u onverhoopt *niet* de meest geschikte persoon zijn binnen uw gemeente om deze vragen te beantwoorden, dan verzoeken wij u dringend deze vragenlijst door te geven aan de collega binnen uw gemeente die deze vragen beter kan beantwoorden.

Gezien de diversiteit van de onderwerpen in de vragenlijst is het mogelijk dat u voor enkele vragen sowieso een collega zult moeten raadplegen om deze te kunnen beantwoorden. Wij hopen dat u deze moeite wilt nemen. Anders willen wij u verzoeken de moeilijk te beantwoorden vragen over te slaan en in ieder geval de rest in te vullen.

Mocht er sprake zijn van een *regionale of intergemeentelijke* Sociale Dienst, dan verzoeken wij u de vragen te beantwoorden alleen voor de gemeente die in de adressering staat vermeld.

De vragen gaan over de volgende onderwerpen:

- A. Proces van aanvragen van de tegemoetkoming en regelen van de kindplaats
- B. Beschikkingen
- C. Machtigingen
- D. Facturering en betaling
- E. Plus- en minpunten
- F. Mogelijke knelpunten
- G. Algemene gegevens

Het invullen van de vragenlijst

Het invullen van de vragen wijst zich vanzelf. Kruis telkens het antwoord aan dat van toepassing is. Bij verschillende vragen kunt u meerdere antwoorden aankruisen; dit staat aangegeven. Waar van toepassing, kunt u op de stippelijntjes uw eigen antwoorden opschrijven. Als u een antwoord aankruist met daarachter een doorverwijzing (→ *ga door naar vraag ...*), kunt u direct doorgaan naar het opgegeven vraagnummer; de tussenliggende vragen kunt u overslaan.

Wij hebben getracht de vragen zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk te stellen. Is echter iets niet duidelijk of heeft u om een andere reden moeite om bepaalde vragen te beantwoorden, aarzel dan niet om contact met *AStri* op te nemen per telefoon of e-mail.

Wij staan graag voor u klaar om al uw vragen te beantwoorden!

- **Telefoon: 071-512 4903 (tijdens kantooruren).**
Vraagt u dan naar Cathelijne van der Burg, Boukje Cuelenaere of Jannet Kralt.
- **E-mail: vragen@astri.nl.**

A

Proces van aanvragen tegemoetkoming en regelen kindplaats

In deze vragenlijst wordt gesproken over 'doelgroepouders'. Hiermee worden ouders bedoeld die tot één van de doelgroepen behoren die aanspraak kunnen maken op een tegemoetkoming vanuit de gemeente in de kosten van kinderopvang.

1a. Krijgen doelgroepouders ondersteuning bij **het invullen van het aanvraagformulier voor de gemeentelijke tegemoetkoming** in de kosten van kinderopvang?

Zo ja, waar? *Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

- nee
- ja, bij een kinderopvangloket bij de gemeente
- ja, bij de gemeente (maar niet bij een kinderopvangloket)
- ja, bij (sommige) kinderopvangorganisaties
- ja, bij een intermediair/tussenpersoon
- ja, bij (sommige) reïntegratiebedrijven
- ja, bij het ROC
- ja, elders namelijk:

1b. Krijgen doelgroepouders ondersteuning bij **het invullen van het aanvraagformulier voor de kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst**?

Zo ja, waar? *Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

- nee
- ja, bij een kinderopvangloket bij de gemeente
- ja, bij de gemeente (maar niet bij een kinderopvangloket)
- ja, bij (sommige) kinderopvangorganisaties
- ja, bij een intermediair/tussenpersoon
- ja, bij (sommige) reïntegratiebedrijven
- ja, bij het ROC
- ja, bij de Belastingdienst
- ja, elders namelijk:

1c. Krijgen doelgroepouders ondersteuning bij **het regelen van een plaats bij een kinderopvangorganisatie**?

Zo ja, waar? *Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

- nee
- ja, bij een kinderopvangloket bij de gemeente
- ja, bij de gemeente (maar niet bij een kinderopvangloket)
- ja, bij een intermediair/tussenpersoon
- ja, bij (sommige) reïntegratiebedrijven
- ja, bij het ROC
- ja, elders namelijk:

2. Heeft de gemeente een informatiepunt voor doelgroepouders, waar ze geïnformeerd worden en terecht kunnen met vragen?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ja, een loket waar ze langs kunnen komen
- ja, een telefoonnummer dat ze kunnen bellen
- ja, anders namelijk:
- nee

3. Heeft de gemeente schriftelijke informatie voor doelgroepouders over de tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ja, er is een folder
- ja, via internet
- ja, anders namelijk:
- nee

4. Is er een verschil in ondersteuning tussen doelgroepouders met een WWB-uitkering en andere doelgroepouders?

- ja, namelijk:
- nee

5a. Is de aanpak – dat wil zeggen de mate van ondersteuning van doelgroepouders – gewijzigd sinds de inwerkingtreding van de Wet kinderopvang (dus sinds 1 januari 2005) ?
Of bestaan er plannen om de aanpak te wijzigen?

- de aanpak is gewijzigd
- er bestaan plannen om de aanpak te wijzigen
- de aanpak is reeds gewijzigd en er bestaan plannen om de aanpak weer te wijzigen
- geen van bovenstaande → *ga door naar vraag 6*

5b. In welke zin is de aanpak gewijzigd en/of zal deze wijzigen?

.....
.....
.....

B

Beschikkingen

6. Welke van de volgende procedures is van toepassing?

- de gemeente stelt *de ongetekende offerte of het ongetekende contract* van de kinderopvangorganisatie als voorwaarde om de beschikking af te geven
- de gemeente stelt *de getekende offerte of het getekende contract* van de kinderopvangorganisatie als voorwaarde om de beschikking af te geven
- kinderopvangorganisaties stellen *de beschikking* van de gemeente als eis alvorens het contract met de ouder getekend kan worden
- geen van bovenstaande is van toepassing

7. Is bij (spoed)plaatsingen de termijn tussen aanvraag en afgifte van de beschikking wel eens een knelpunt?

- ja, regelmatig
- ja, soms
- nee, dit is altijd zonder probleem te regelen
- niet van toepassing (spoedplaatsingen komen nooit voor)

8. Hoe wordt de omvang en duur van de kinderopvang waarvoor de gemeentelijke tegemoetkoming wordt toegekend (zoals neergelegd in de beschikking) bepaald?

- conform het contract van de kinderopvangorganisatie
- conform de omvang en duur van het traject/de scholing
- ruimer dan de omvang en duur van het traject/de scholing
- anders, namelijk.....

9. Komt het wel eens voor dat aanvragen voor een gemeentelijke tegemoetkoming **niet in behandeling** worden genomen omdat de aanvraagformulieren niet compleet zijn ingevuld en/of de benodigde bijlagen niet compleet zijn?

- ja, regelmatig
- ja, soms
- nee, nooit

10a. Worden aanvragen wel eens **afgewezen**? (Daarmee bedoelen we dus *niet* het niet in behandeling nemen vanwege het niet compleet zijn van de benodigde papieren.)

- ja, regelmatig
- ja, soms
- nee, nooit → *ga door naar vraag 11*

10b. Wat zijn de meest voorkomende redenen voor afwijzing?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- er is (in theorie) een partner aanwezig die voor de kinderen kan zorgen
- er is geen verblijfsvergunning (geldend voor nieuwkomers)
- het betreft anderszins geen doelgroepouder volgens de definitie van de Wet kinderopvang
- het betreft geen kinderopvang vallend onder de Wet kinderopvang (bijvoorbeeld peuterspeelzaal, niet opgenomen in register etc.)
- anders, namelijk:

11. Vindt er een vorm van tussentijdse 'controle' plaats gedurende de looptijd van de gemeentelijke tegemoetkoming?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ja, de gemeentelijke tegemoetkoming stopt als het traject vroegtijdig stopt
- ja, eens in de zoveel tijd wordt getoetst of het recht op de gemeentelijke tegemoetkoming nog bestaat aan de hand van de gegevens van de Sociale Dienst
- ja, bij een nieuw studiejaar wordt een nieuw bewijs van inschrijving gevraagd
- ja, anders namelijk:
.....
- nee

C

Machtigingen

12a. Worden doelgroepouders door kinderopvangorganisaties 'verplicht' tot machtiging voor het overmaken van de *gemeentelijke bijdrage* direct aan de kinderopvangorganisatie?

- ja, door alle kinderopvangorganisaties in de gemeente
- ja, maar niet door alle kinderopvangorganisaties in de gemeente
- nee

12b. Gemeenten kunnen doelgroepouders formeel niet dwingen een machtiging af te geven. In welke mate stimuleert de gemeente het afgeven van een machtiging voor het overmaken van de *gemeentelijke bijdrage* direct aan de kinderopvangorganisatie?

- wordt dringend geadviseerd
- wordt wel geadviseerd, maar niet dringend
- wordt alleen gevraagd
- niet van toepassing, wordt niet gestimuleerd

12c. Is het beleid betreffende de machtigingen voor het overmaken van de *gemeentelijke bijdrage* (zoals genoemd onder 12a en 12b) vanuit de gemeente of kinderopvangorganisaties veranderd sinds de inwerkingtreding van de Wet kinderopvang op 1 januari 2005?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ja, de kinderopvangorganisaties verplichten doelgroepouders nu meer/vaker tot het afgeven van machtigingen
- ja, de gemeente dringt bij ouders nu meer aan op het afgeven van machtigingen
- ja, anders namelijk:
- nee

13a. Worden ouders door kinderopvangorganisaties 'verplicht' tot machtiging voor het overmaken van de *toeslag van de Belastingdienst* direct aan de kinderopvangorganisatie?

- ja, door alle kinderopvangorganisaties in de gemeente
- ja, maar niet door alle kinderopvangorganisaties in de gemeente
- nee

13b. In welke mate stimuleert de gemeente het afgeven van een machtiging voor het overmaken van de *toeslag van de Belastingdienst* direct aan de kinderopvangorganisatie of gemeente?

- machtiging aan *kinderopvangorganisatie* wordt dringend geadviseerd
- machtiging aan *kinderopvangorganisatie* wordt wel geadviseerd, maar niet dringend
- machtiging aan *kinderopvangorganisatie* wordt alleen gevraagd
- machtiging aan *gemeente* wordt dringend geadviseerd
- machtiging aan *gemeente* wordt wel geadviseerd, maar niet dringend
- machtiging aan *gemeente* wordt alleen gevraagd
- niet van toepassing, wordt niet gestimuleerd

13c. Is het beleid betreffende de machtigingen voor het overmaken van de *toeslag van de Belastingdienst* (zoals genoemd onder 13a en 13b) vanuit de gemeente of kinderopvangorganisaties veranderd sinds de inwerkingtreding van de Wet kinderopvang op 1 januari 2005?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ja, de kinderopvangorganisaties verplichten doelgroepouders nu meer/vaker tot het afgeven van machtigingen
- ja, de gemeente dringt bij ouders nu meer aan op het afgeven van machtigingen
- ja, anders namelijk:
- nee

14. Kunt u aangeven in welke mate machtigingen *aan de gemeente* (ongeveer) voorkomen?
Voor het overmaken van:

- a. de *gemeentelijke bijdrage*: bij% van de beschikkingen
- b. de *toeslag van de Belastingdienst*: bij% van de beschikkingen

15. Komt het wel eens voor dat doelgroepouders machtigingen weer intrekken zonder medeweten van de gemeente?

- ja, regelmatig
- ja, soms
- nee, nooit
- geen zicht op

D

Facturering en betaling

16. Wordt er gewerkt met een intermediair/tussenpersoon bij de financiële afwikkeling (dat wil zeggen bij de facturering aan doelgroepouders en, bij machtiging, kinderopvangorganisaties)?

- ja
- nee

17a. Komt het wel eens voor dat er substantiële afwijkingen zijn tussen de beschikking en de gefactureerde bedragen wat betreft het aantal uren kinderopvang?

- ja, regelmatig
- ja, soms
- nee, nooit

17b. Bij eventuele afwijkingen tussen de beschikking en de gefactureerde bedragen ligt het financiële risico hiervoor in principe bij de ouder. Ligt dit financiële risico in de praktijk ook wel eens elders?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ja, bij de gemeente
- ja, bij de kinderopvangorganisatie
- ja, bij de intermediair
- nee

18a. Komt het wel eens voor dat doelgroepouders betalingsachterstanden hebben?

- ja, regelmatig
- ja, soms
- nee, nooit
- geen zicht op

18b. Waar ligt het financiële risico bij eventuele betalingsachterstanden van doelgroepouders?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- bij de gemeente
- bij de kinderopvangorganisatie
- bij de intermediair
- anders, namelijk:
- geen zicht op

19. Bestaat er behoefte om alle betalingen naar de doelgroepouder of de kinderopvangorganisatie via één geldstroom te laten verlopen?

- ja, namelijk alles via de gemeente naar de ouder
- ja, namelijk alles via de Belastingdienst naar de ouder
- ja, namelijk alles via de gemeente naar de kinderopvangorganisatie
- ja, namelijk alles via de Belastingdienst naar de kinderopvangorganisatie
- nee, want dit is geen verbetering
- nee, want dit zou weinig verschil maken met de huidige situatie
- anders, namelijk:

20. Gesteld dat alle geldstromen (inclusief die van de Belastingdienst) via de gemeente zouden lopen, dan wordt de bijdrage inkomensafhankelijk. Zou u dan willen dat de gemeente zelf het inkomen van de partner van de doelgroepouder zou kunnen checken?

- ja
- nee
- geen mening

E**Plus- en minpunten**

21. Wat ziet u als de drie grootste *pluspunten of goed lopende aspecten* van de wijze waarop de uitvoering van de Wet kinderopvang (de doelgroepsystematiek) binnen uw gemeente is vormgegeven?

1.

2.

3.

22. Wat ziet u als de drie grootste *minpunten of slecht lopende aspecten* van de wijze waarop de uitvoering van de Wet kinderopvang (de doelgroepsystematiek) binnen uw gemeente is vormgegeven?

1.

2.

3.

F**Mogelijke knelpunten**

Hierna worden verschillende mogelijke knelpunten aan de orde gesteld, *bij achtereenvolgens de gemeente zelf, de kinderopvangorganisaties en de ouders*. Graag willen wij weten in welke mate deze knelpunten volgens u spelen.

23. Ziet u knelpunten in het proces <i>bij uw gemeente</i> , wat betreft:	vaak/aroot knelpunt	soms/klein knelpunt	een knelpunt	weet niet
a) het verzamelen van de benodigde informatie voor het afgeven van de beschikking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) het vaststellen van de duur en omvang van de kinderopvang waarvoor de tegemoetkoming wordt verstrekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) het verwerken van mutaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	vaak/groot knelpunt	soms/klein knelpunt	geen knelpunt	weet niet
d) het vastleggen/bewerken van gegevens in de eigen registratie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) de beperkte mogelijkheid een machtiging af te dwingen bij doelgroepouders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) de administratieve last van het totaal van informeren ouders, gegevensverzameling, afgegeven beschikking, mutaties, betalingen en controle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Ziet u knelpunten in de werkwijze van de <i>kinderopvangorganisaties</i> (voor u als gemeente of voor de ouders) wat betreft:	vaak/groot knelpunt	soms/klein knelpunt	geen knelpunt	weet niet
a) de mogelijkheid tot plaatsing bij het door de ouder gewenste kindercentrum (eventuele wachtlijsten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) de opzegtermijn van de kinderopvang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) de verscheidenheid in contracten bij kinderopvangorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) de verscheidenheid bij kinderopvangorganisaties in de definitie van het aantal uren opvang per jaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) de uurprijs van de kinderopvang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) de verplichte minimum afname van kinderopvang in dagdelen of dagen (in plaats van uren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) het debiteurenbeleid bij de kinderopvangorganisaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Ziet u knelpunten <i>bij de ouders zelf</i> wat betreft:	vaak/aroot knelpunt	soms/klein knelpunt	een knelpunt	weet niet
a) de vereiste mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) de administratie die erbij komt kijken (invullen van formulieren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) het slecht lezen van post, waardoor men te weinig weet of regelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) het onvoldoende doorgeven van mutaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) verschillende 'loketten' waarmee men te maken krijgt (gemeente, Belastingdienst, kinderopvangorganisatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) de termijn waarop de eerste betaling van de Belastingdienst plaatsvindt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) problemen voor allochtonen bij het invullen van aanvraagformulieren vanwege slechte beheersing van de Nederlandse taal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) het bestaan van huishoudsituaties waarin geen recht op tegemoetkoming bestaat, maar ook niemand voor de (informele) kinderopvang kan zorgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. In welke mate denkt u dat de volgende punten <i>een belemmering vormen voor ouders</i> om van de gemeentelijke tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang gebruik te maken:	grote belemmering	kleine belemmering	geen belemmering	weet niet
a) onbekendheid met de mogelijkheid tot het verkrijgen van een gemeentelijke tegemoetkoming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) weerstand tegen formele kinderopvang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) hoogte van de kosten van formele kinderopvang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) afschrikking door de totale kosten die op de offerte/contract zijn vermeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) afschrikking door de administratie die erbij komt kijken (invullen van formulieren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) terughoudendheid bij het aangaan van een relatie met de Belastingdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) beperking door de huishoudsituatie (waardoor geen recht op tegemoetkoming)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Ziet u specifieke knelpunten bij specifieke doelgroepen (WWB'ers, NUG'ers, nieuwkomers, studenten, tienermoeders, kunstenaars)?

ja, namelijk:

nee

28. Waren er in 2005 voldoende middelen begroot bij de gemeente om alle aanvragen te kunnen honoreren?

ja

nee

weet niet

29a. Als u een vergelijking met de situatie van vóór de Wet kinderopvang (voor 1 januari 2005): hoeveel ouders maken er van de regeling gebruik ten opzichte van de oude regeling van vóór 1 januari 2005?

- meer ouders → *ga door naar vraag 30a*
- ongeveer evenveel ouders → *ga door naar vraag 30a*
- minder ouders
- weet niet → *ga door naar vraag 30a*

29b. Betreft dit specifieke doelgroepen?

- ja, namelijk:
- nee
- weet niet

30a. Heeft u het idee dat het achterliggende doel van de regeling (ouders beter in staat stellen om deel te nemen aan reïntegratie, inburgering, studie) ook bereikt wordt?

- ja → *ga door naar vraag 31*
- nee, omdat
- weet niet → *ga door naar vraag 31*

30b. Betreft dit specifieke doelgroepen?

- ja, namelijk:
- nee
- weet niet

G**Algemene gegevens**

31. Kunt u een schatting geven van het totaal aantal doelgroepouders in uw gemeente over het jaar 2005?

..... doelgroepouders in 2005

32. Ten slotte willen wij u vragen de naam van uw gemeente en uw functie te noteren. Dit dient enkel voor de verantwoording door onderzoeksbureau *AStri* richting opdrachtgever. Wij benadrukken dat de antwoorden zullen worden geanonimiseerd, dat wil zeggen dat ze in de rapportage nooit herkenbaar zullen zijn of terug te voeren zijn op uw gemeente.

Naam gemeente:

Uw functie:

33. Is er sprake van een regionale of intergemeentelijke Sociale Dienst, dat wil zeggen vallen er andere gemeenten onder uw dienst (voor wat betreft de uitvoering van de doelgroepsystematiek in de Wet kinderopvang)?

ja, namelijk de gemeente(n):

nee

H

Reacties

U bent klaar met het invullen van deze vragenlijst. Als u nog opmerkingen heeft op de vragenlijst of als u bepaalde antwoorden wilt toelichten, dan kan dat hieronder.

Wij vragen u vriendelijk de vragenlijst op te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel plakken is niet nodig!

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!