

Lokaal loket kinderopvang en registratie¹

24/01/2019

Lokale loketten kinderopvang zijn een belangrijke hefboom om de toegankelijkheid van kinderopvang te verbeteren. Het zijn neutrale informatie- en ondersteuningspunten voor alle gezinnen met een vraag naar kinderopvang, in de vorm van een netwerk van actoren relevant voor kinderopvang. Het decreet over opvang van baby's en peuters voorziet in één lokaal loket per gemeente en beschrijft een aantal opdrachten voor het loket.

Cruciaal is de registratie van het aantal unieke opvangvragen (unieke identificatie) met vermelding van het aantal onbeantwoorde vragen bij het lokaal loket kinderopvang. Daarbij wordt een aantal specifieke types opvangvragen in de verf gezet. De doelstelling is dat het lokaal loket naast kwetsbare gezinnen ook specifieke aandacht geeft aan andere opvangvragen waarvoor extra ondersteuning aangewezen is: dringende kinderopvang, flexibele openingstijden, voorrangsgroepen en inclusieve kinderopvang van kinderen met een specifieke zorgbehoefte. Voor deze specifieke opvangvragen wordt een aparte registratie gevraagd.

De informatie die op die manier geregistreerd wordt is waardevol, zowel voor het lokale bestuur en alle organisaties die deelnemen aan de lokale samenwerking, als voor Kind en Gezin in het kader van de programmatie. Een loket verzamelt gegevens die cruciaal zijn voor het vormgeven aan het beleid.

¹ In de periode van december 2018-2019 organiseerde het VVSG-Steunpunt Kinderopvang overlegtafels rond het lokaal loket kinderopvang om lokale besturen te ondersteunen bij het realiseren van een loket kinderopvang in hun gemeente. Na een uiteenzetting van Kind en Gezin over de regelgeving van en subsidies voor het LLK, konden besturen met elkaar uitwisselen over een aantal actuele vraagstukken m.b.t. het LLK. Het VVSG-Steunpunt Kinderopvang bundelde de tips van al deze collega's per vraagstuk.

Wat is de minimale norm?

Kind en Gezin verwacht een jaarregistratie en -rapportage van:

- Unieke opvangvragen bij het lokaal loket
- Onbeantwoorde opvangvragen

Bepaalde types opvangvragen dienen apart geregistreerd te worden, met name:

- dringende opvangvragen
- opvangvragen voor verruimde openingsmomenten
- opvangvragen van gezinnen die behoren tot de voorrangsgroepen
- opvangvragen van kwetsbare gezinnen
- opvangvragen voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte

De precieze afbakening van wat een onbeantwoorde opvangvraag is, wordt nog vastgelegd door Kind en Gezin. Want dit is in principe een zeer subjectief gegeven.

Kind en Gezin heeft dus eerdere regelgeving genuanceerd. Het is niet langer zo dat een loket zicht moet hebben op alle (al dan niet beantwoorde) opvangvragen binnen het werkingsgebied, maar enkel op de opvangvragen die via het loket kinderopvang worden gesteld. Dit wil ook zeggen dat niet alle ouders noodzakelijk nog via het loket kinderopvang moeten gaan, als men een plaats in de opvang wil. Deze nuance maakt dat zowel ouders als de organisatoren kinderopvang meer keuzevrijheid hebben, dan wanneer elke opvangvraag via het loket moet passeren.

Niettegenstaande kan een LLK er nog steeds voor kiezen om wel te werken met een centrale registratie van opvangvragen. Er zijn LLK die kiezen voor een centrale registratie en aanmelding. Anderen doen dit niet.

Unieke opvangvragen registreren kan op diverse manieren. Je zal als trekker veel keuzes moeten maken. Je kan kiezen voor een centrale aanmelding, waarbij (alle) ouders verplicht zijn om hun opvangvraag via het digitaal loket te stellen.

Je kan er ook voor kiezen om enkel een overzicht van het aanbod digitaal ter beschikking te stellen en de unieke vragen op een andere manier te verzamelen, bijvoorbeeld door ze handmatig in te voeren, in een eigen digitaal document, wanneer een ouder zich aanmeldt bij het LLK. Belangrijk is dan dat je lokaal afspraken maken over hoe de doorstroom van ouders, die geen plaats vinden bij de opvang, gebeurt. Hoe zorgen jullie ervoor dat je deze ouders onderweg niet verliest? Of je kan lokaal afspraken maken met organisatoren op om het LLK periodiek een overzicht te bezorgen van onbeantwoorde vragen?

Een LLK kan pas goed werken als er een sterke samenwerking is met alle organisatoren van opvang in het werkingsgebied, zodat opvangvragen die terechtkomen bij het LLK goed opgevolgd kunnen worden enerzijds en de zekerheid er is dat een onbeantwoorde vraag ook daadwerkelijk onbeantwoord is, anderzijds.

Keuze voor centrale registratie

Het vraagt een hele denkoefening om na te gaan of en wat precies nodig is om binnen de gemeente de registratieopdracht vorm te geven. Verschillende besturen kiezen voor een centraal registratiesysteem. Dit wil zeggen dat alle opvangvragen via het (digitaal) loket gesteld moeten worden.

Werken met een centrale registratie van opvangvragen heeft voor- en nadelen. Medewerkers van lokale besturen dachten samen na over de voor- en nadelen van een centraal registratiesysteem binnen de gemeente.

Voordelen	Nadelen
Het is voor ouders eenvoudiger om kinderopvang te vinden. Ouders kunnen van thuis uit opvang zoeken.	Niet toegankelijk voor een aantal ouders (je kan een centraal nummer (callcenter)) voorzien voor een telefonische aanvraag.

Het is een sterk instrument een duidelijk beleid rond kinderopvang te voeren: het systeem geeft actueel beeld van reële noden. Je kan adviseren vanuit concrete gegevens. Het tekort aan plaatsen kan in kaart gebracht worden.	Specifieke noden van ouders niet altijd digitaal beantwoordbaar.
Door goede samenwerking met toeleiders (die ook online vraag (in naam van de ouders) kunnen stellen) bereik je kwetsbare gezinnen gemakkelijker.	Ouders moeten 'bang' wachten tot ze zekerheid hebben bij centrale toewijzing.
Lokaal loket = neutraal en kent de vrije plaatsen, maar deze hoeven niet noodzakelijk naar buitenwereld gecommuniceerd te worden.	Tijdsintensief voor de trekker en voor organisatoren: voldoende middelen en mankracht nodig om het systeem op te volgen.
Het voorkomt dat ouders op verschillende registratie- of wachtlijsten blijven staan.	Systeem kan niet altijd communiceren met andere systemen.
Organisatoren moeten minder tijd besteden om zelf zoekende ouders een antwoord te geven.	Je bent als trekker afhankelijk van de goodwill van de organisatoren: organisatoren vinden het niet evident om up-to-date info over vrije plaatsen te geven.
Er is meer zekerheid voor de organisatoren dat plaatsen ingevuld geraken. Het maakt een betere planning mogelijk.	Keuzevrijheid van ouders en van organisator is beperkter.
Als organisator bereik je gemakkelijker kwetsbare gezinnen.	Geografische afbakening gemeente komt niet altijd overeen met geografisch gebied organisator.
Tijdswinst voor organisatoren: je krijgt minder telefoons en e-mails met opvangvragen. Je moet ook geen tijd besteden aan ouders waarvoor geen plaats is.	Niet vertrouwd voor kleinere organisatoren, die nog steeds alles op papier doen.

Kan samenwerking in het algemeen tussen de opvanginitiatieven bevorderen.	Er is minder contact tussen ouders en de kinderopvang.
---	--

Overzicht van softwareleveranciers

Een digitale tool kan nuttig zijn voor ouders om het aanbod te zien en een opvangvraag te stellen, alsook voor het LLK om informatie over opvangvragen te registreren.

Kind en Gezin heeft een overzicht gemaakt van softwareleveranciers die vandaag een aanbod doen naar lokale loketten kinderopvang. [Dit overzicht](#) kan je op weg te helpen bij het verkennen van de mogelijkheden zodat je een keuze kan maken op maat van jouw lokaal loket.