

BUSINESS CASE DIGITALE STRATEGIE LOKALE LOKETTEN KINDEROPVANG

Eindrapport

Versie /// 1.0

Publicatiedatum /// 08/11/2024

Opdrachtgever: Opgroeien

Auteurs: Clementina Gentile, Lars Vermeiren

Datum aanmaak: 04/04/2024

Datum afdruk: 20 december 2024

Interne bestandsnaam: BusinessCase_Kinderopvang_Eindrapport

Documenthistoriek:

Versie	Opmerking	Datum	Auteur	Status
0.1	Aanmaak document	04/04/2024	Lars Vermeiren	Draft
0.2	Opstart beschrijving AS IS LLKO	10/04/2024	Clementina Gentile, Lars Vermeiren	Draft
0.3	Nota TO BE	30/09/2024	Clementina Gentile	Gevalideerd door Opgroeien
0.4	Afwerken AS IS, incl. KO's, toeleiders, ouders, IT leveranciers	10/10/2024	Lars Vermeiren	Draft
0.5	Methode TO BE en toevoeging nota TO BE aan eindrapport, incl. aanpassingen en feedback klankbordgroep	17/10/2024	Lars Vermeiren	Draft
1.0	Eerste versie eindrapport ter validatie Opgroeien	18/10/2024	Clementina Gentile, Lars Vermeiren	Draft
1.1	Versie na feedbackronde 1	29/10/2024	Clementina Gentile, Lars Vermeiren	Draft
2.0	Gevalideerde versie	05/11/2024	Clementina Gentile, Lars Vermeiren	Gevalideerd

Digitaal Vlaanderen

Havenlaan 88, 1000 Brussel
+32 (0)2 553 72 02

Koningin Maria Hendrikaplein 70, 9000 Gent
+32 (0)9 276 15 00

digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be



INHOUD

Inhoud	3
Lijst van figuren en tabellen.....	6
Figurenlijst	6
Tabellenlijst.....	6
Managementsamenvatting.....	7
1 Inleiding	8
1.1 Situering van de opdracht.....	8
1.2 Recente ontwikkelingen	9
1.3 Uitgangspunten voor de opdracht zoals geformuleerd door Opgroeien.....	10
1.4 Projectaanpak.....	11
1.5 Projectwerking.....	12
2 Methode AS IS.....	15
2.1.1 Interviews LLKO	15
2.1.2 Interviews kinderopvangorganisatoren	16
2.1.3 Interviews ouders	17
2.1.4 Interviews ICT leveranciers.....	17
2.1.5 Focusgroepen toeleiders	18
2.1.6 Klankbordsessie LLKO en klankbordgroep	18
3 Landschapsanalyse AS IS	19
3.1 Lokale loketten	19
3.1.1 Algemene conclusies.....	19
3.1.2 SWOT Analyse	21
3.1.2.1 Sterktes (S)	21
3.1.2.2 Zwaktes (W).....	24
3.1.2.3 Opportuniteiten (O)	25
3.1.2.4 Bedreigingen (T).....	27
3.1.3 Data en rapportering	28
3.1.4 Paradoxen die uitdagingen zijn voor de to-be.....	31
3.2 Kinderopvangorganisatoren (KO's).....	32
3.2.1 LLKO platformen.....	32
3.2.1.1 Algemene zaken.....	32
3.2.1.2 Specifieke ervaringen met platformen	32
3.2.2 Proces van toewijzing	33



3.2.3	Samenwerking met LLKO	34
3.2.4	Lokaal overleg	35
3.2.5	Contact met ouders	35
3.2.6	Data en rapportering	36
3.2.7	Verwachtingen t.a.v. Opgroeien	36
3.2.8	Bevindingen voorzieningen waar samenwerking met LLKO niet altijd vlot loopt	36
3.3	Ouders	37
3.4	Toeleders	37
3.5	IT leveranciers	39
3.5.1	Algemene data uitwisseling: Uitdaging rond unieke aanvraag en neutrale partner voor 'tussenlaag'	39
3.5.2	KO info fiche standaardiseren en uitwisselen: KO statische data uitwisselen (openingsuren, enz.) over lokettoepassingen heen	39
3.5.3	Unieke aanvraag bepalen en uitwisselen	40
3.5.4	Vrije capaciteit data uitwisselen tussen KO en lokettoepassing (<i>Nice-to-have</i>).....	40
3.6	Belangrijkste knelpunten over de bevroagde actoren heen:	42
4	Methode TO BE	43
4.1.1	Workshop Opgroeien – ambitie en doelstellingen.....	43
4.1.2	(interne) oplossingsworkshops	43
4.1.3	(interne) workshop i.v.m. de randvoorwaarden en IT architectuurprincipes van de voorgestelde oplossingen	43
4.1.4	Workshops IT leveranciers	43
4.1.5	Klankbordsessies deelnemers AS IS en klankbordgroep.....	43
5	To BE scenario's.....	44
5.1	Scenario 1.....	46
5.2	Scenario 3.....	48
5.3	Impact en implicaties van Scenario 1 en Scenario 3	48
6	Unieke code en centrale laag.....	49
6.1	Unieke code.....	49
6.1.1	Unieke code: Impact voor ouders van al geboren kinderen	49
6.1.2	Unieke code: impact voor ouders van ongeboren kinderen	50
6.1.3	Feedback van de sector op de unieke code	52
6.1.4	Mandaten	53
6.1.4.1	Feedback van de sector op mandaten	53
6.1.5	Unieke code: Impact voor LLKO's	54
6.1.6	Unieke code: alternatieve flows.....	54
6.2	Centrale laag.....	54
6.2.1	Centrale laag: impact voor LLKO's in scenario 1	56

6.2.2 Centrale laag: impact voor LLKO’s in scenario 3 57

6.2.3 Feedback van de sector op de mate van data-uitwisseling tussen LLKO’s 57

6.2.4 Centrale laag: impact voor KO’s in beide scenario’s 57

6.2.5 Capaciteit delen via centrale laag 58

6.2.5.1 Feedback van de sector op het delen van capaciteit via de centrale laag 59

6.2.6 Centrale laag: impact voor Opgroeien 60

7 Implicaties Scenario 1 61

7.1 Scenario 1: impact voor ouders 63

7.2 Scenario 1: impact voor LLKO’s 65

7.3 Scenario 1: impact voor KO’s 67

8 Implicaties Scenario 3 68

8.1 Scenario 3: impact VOOR ouders..... 70

8.2 Scenario 3: impact voor LLKO’s 71

8.3 Scenario 3: impact voor KO’s 71

9 Vergelijking tussen scenario’s en algemene feedback 72

9.1 Potentiele voorstanders 73

9.2 Algemene feedback van de Sector..... 74

10 Conclusies, aandachtspunten en aanbevelingen 76

10.1 Conclusies 76

10.2 Aandachtspunten..... 78

10.2.1 Verzoening van de paradoxen 78

10.2.2 (Digitale) inclusie en toegankelijkheid 79

10.2.3 Draagvlak en change management 79

10.3 Struikelblokken en randvoorwaarden uit proeftuin Kinderopvangzoeker 2014 – een herziening 80

10.3.1 Struikelblokken..... 81

10.3.2 Geïdentificeerde risico’s..... 82

10.3.3 Noodzakelijke randvoorwaarden 82

10.4 Aanbevelingen over volgende stappen 83



LIJST VAN FIGUREN EN TABELLEN

FIGURENLIJST

Figuur 1 Aanpak business case.....12

Figuur 2 Geografische spreiding geselecteerde LLKO's15

Figuur 3 Verschillende dimensies die de diversiteit van lokale loketten aantonen.....20

Figuur 4 SWOT Analyse AS IS LLKO's21

Figuur 5 Sterktes.....24

Figuur 6 Zwaktes25

Figuur 7 Opportuniteiten.....27

Figuur 8 Bedreigingen28

Figuur 9 Conceptuele weergave scenario 0.....44

Figuur 10 Conceptuele weergave scenario 1.....45

Figuur 11 Conceptuele weergave scenario 2.....45

Figuur 12 Conceptuele weergave scenario 3.....46

Figuur 13 Voorbeeld wireframe customer journey scenario 1a.....47

Figuur 14 Voorbeeld wireframe customer journey scenario 1b.....48

Figuur 15 Voorbeeld wireframes sterke authenticatie en unieke code Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Figuur 16 Enterprise architectuur scenario 1 **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Figuur 17 voorbeeld wireframes scenario 164

Figuur 18 Voorbeeld wireframes scenario 166

Figuur 19 Enterprise architectuur scenario 3 **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Figuur 20 Voorbeeld wireframes scenario 370

TABELLENLIJST

Tabel 1 Projectwerking business case12

Tabel 2 Projectteam13

Tabel 3 Klankbordgroep14

Tabel 4 Selectie KO's.....16

Tabel 5 Vergelijkingstabel meerwaarde.....72

Tabel 6 Vergelijkingstabel randvoorwaarden73

////////////////////////////////////

MANAGEMENTSAMENVATTING

Dit rapport is de neerslag van een project dat Digitaal Vlaanderen in opdracht van Opgroeien, en in samenwerking met VBJK, uitvoerde om mogelijke digitale oplossingen te voorzien om tot meer betrouwbare cijfers over (onvervulde) opvangbehoeften te komen én om het matchingsproces tussen vraag en aanbod te optimaliseren en om de samenwerking tussen lokale loketten, kinderopvangorganisatoren en ouders te verbeteren. Ondanks eerdere pogingen om een centraal systeem op te zetten voor het registreren en afhandelen van kinderopvangvragen, werd dit niet breed uitgerold vanwege een gebrek aan samenwerking en draagvlak bij de stakeholders en door het feit dat het gebruik van digitale tools nog in zijn kinderschoenen stond.

Momenteel zijn er in 95% van de Vlaamse gemeenten lokale loketten voor kinderopvang, ondersteund door subsidies van Opgroeien. Deze loketten zijn onder andere verantwoordelijk voor de registratie van onbeantwoorde vragen en de ondersteuning van ouders bij het vinden van kinderopvang

In het licht van enkele recente initiatieven en omdat de huidige cijfers over onbeantwoorde vragen niet betrouwbaar zijn, besliste Opgroeien -na bespreking op het Raadgevend Comité- om een project samen met Digitaal Vlaanderen op te zetten om mogelijkheden voor een nieuwe digitale strategie voor de Lokale Loketten Kinderopvang (LLKO) – momenteel aanwezig in 95% van de Vlaamse gemeenten - te verkennen. Ook het VBJK werd ingeschakeld in deze verkenning.

Bij de toekenning van de opdracht gaf Opgroeien mee dat de digitale oplossing zich niet mocht beperken tot het verbeteren van de datakwaliteit (zodat beleid beter afgestemd kan worden op de lokale noden), maar dat er gestreefd moest worden naar een verbetering voor elke doelgroep (LLKO's, KO organisatoren en ouders), waarbij er rekening diende gehouden te worden met het beperken van administratieve last, de lokale nuances, en het behoud van autonomie van de KO-organisatoren.

De aanpak van de business case omvat een verkenningsfase van de huidige situatie (AS IS) en de uitwerking van toekomstscenario's (TO BE).

- Gedurende de **verkenningsfase** zijn interviews en klankbordsessies uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen van betrokken stakeholders. Hieruit blijkt onder andere een sterk versnipperd landschap van lokale loketten die elk hun eigen werkwijze, afsprakenkaders en IT-tools hanteren, de noodzaak aan meer uniformiteit in gegevensuitwisseling en een blijvend belang van ondersteuning voor ouders die digitaal minder vaardig zijn. Hoewel de lokale loketten (en KO's) inzetten op de registratie van opvangvragen, is er door het gebrek aan data uitwisseling van unieke data slechts een beperkte zichtbaarheid op het aantal unieke onbeantwoorde vragen en de daadwerkelijke opvangnoden per regio. Deze versnippering belemmert een effectieve coördinatie en maakt het moeilijk om beleidsbeslissingen te baseren op betrouwbare data. Daarnaast besteden de loketten veel tijd en middelen aan administratieve taken, zonder dat dit altijd tot betere resultaten leidt voor ouders en organisatoren.

////////////////////////////////////

- De business case identificeert vervolgens twee weerhouden strategische oplossingsscenario's TO BE die tegemoet kunnen komen aan (enkele van) de knelpunten die blijken uit de AS IS analyse, daarbij rekening houdende met de doelstellingen van Opgroeien (matching proces voor ouders en aanbieders faciliteren en zuivere betrouwbare gegevens verkrijgen). In beide scenario's zijn een unieke kindcode en een centrale laag voor data-uitwisseling noodzakelijk.
- Scenario 1 gaat uit van een behoud van de bestaande lokettoepassingen, die op een gestandaardiseerde manier met elkaar (en met KO-toepassingen) de nodige unieke data uitwisselen via de centrale laag. Qua governance betekent dit dat de lokale afspraken ook behouden kunnen blijven tussen de verschillende actoren.
- In scenario 3¹ wordt er uitgegaan van één systeem dat gebruikt wordt door alle actoren. Dit impliceert vervolgens één afsprakenkader voor alle LLKO's en KO's in Vlaanderen en Brussel.

Beide scenario's hebben elk hun voor- en nadelen maar beantwoorden wel allebei aan de nood om betrouwbare cijfers over onbeantwoorde vragen en/of werkelijke nood aan kinderopvang te kunnen verkrijgen en om andere nadelen van de AS IS aan te pakken. Diepgaander onderzoek is echter nodig om enerzijds de juridische haalbaarheid en financiële impact van beide scenario's te bepalen en anderzijds in hoeverre alle betrokkenen (overheid, kinderopvang, lokale loketten, lokale besturen, ouders, toeleiders) bereid zijn om aan een scenario te werken en, in functie van het algemeen belang, bestaande praktijken en gedragingen aan te passen.

1 INLEIDING

1.1 SITUERING VAN DE OPDRACHT

Opgroeien is verantwoordelijk voor het kinderopvangbeleid, maar speelt geen actieve rol in het matchen van vraag en aanbod. Het contacteren van opvangvoorzieningen, het vinden van een vrije plaats, het beantwoorden van vragen, het al dan niet werken met wachtlijsten, laat Opgroeien over aan ouders, lokale loketten en KO opvangorganisatoren, op enkele voorrangsregels na.

Nog voor de start van het huidige decreet opvang baby's en peuters, heeft Opgroeien/Kind en Gezin in een pilootproject geëxperimenteerd met een kinderopvangzoeker waarin elke opvangvraag centraal geregistreerd werd en waarin ook de afhandeling van de vragen was voorzien zodat Opgroeien een zicht kon krijgen op het aantal openstaande of onbeantwoorde vragen. Dit pilootproject werd niet verder uitgerold omdat een goede opvolging van de flow van opvangaanvragen en toekennen afhankelijk was van de medewerking van organisatoren, ouders en een goede lokale samenwerking. Die was er onvoldoende omdat er toen onvoldoende draagvlak was bij organisatoren om het eigen opvangbeleid aan te passen en omdat het elektronisch afhandelen van alle vragen veel inspanningen vergde van de betrokken actoren (zowel opvangorganisatoren, als ouders).

¹ Scenario 2 werd niet weerhouden (zie ook To BE scenario's).

Diverse steden en gemeenten namen gaandeweg wel zelf het initiatief om te investeren in de lokale samenwerking én te starten met een centraal aanmeldingssysteem (al dan niet inclusief de afhandeling van de opvangvraag), los van enige steun of richtlijnen van Opgroeien (Kind en Gezin).

Sinds 2019 heeft Opgroeien via de implementatie van een subsidieregeling voor de loketten en via het ondersteunen van lokale besturen ingezet op de uitbouw van lokale loketten. Een voorwaarde was dat zij naast het ondersteunen van ouders in hun zoektocht ook moesten instaan voor het registreren van onbeantwoorde vragen. Vandaag is er een Lokaal Loket Kinderopvang in 95 % van de gemeenten in Vlaanderen. Wat de registratie van de cijfers betreft, heeft Opgroeien er destijds voor gekozen om de keuze van een IT-tool over te laten aan de vrije markt en ter ondersteuning in te zetten op een beschrijving van de functionaliteiten van de beschikbare systemen. Daarnaast werkte Opgroeien richtlijnen uit voor de registratie van gegevens en werd gedefinieerd wat begrepen moest worden onder een ‘onbeantwoorde opvangvraag’. Er werd dus niet centraal bepaald hoe er lokaal met opvangvragen moest omgegaan worden en er werd niet bepaald hoe men een zicht moest krijgen op onbeantwoorde vragen.

Vandaag kunnen we stellen dat de bottom-up strategie wel geleid heeft tot heel wat inspanningen om een Lokaal Loket Kinderopvang op te starten en werk te maken van de lokale samenwerking. De keerzijde is wel dat de huidige situatie leidt tot een versnipperd landschap met een veelheid aan systemen die onvoldoende met elkaar kunnen communiceren. Dit is uiteraard nadelig voor ouders die in meerdere regio’s op zoek gaan naar opvang én voor organisatoren die in meerdere gemeenten opvang aanbieden. Bovendien krijgt Opgroeien nu wel per lokaal loket zicht op het aantal onbeantwoorde vragen, maar hebben we geen gegevens op uniek kindniveau om na te gaan of de cijfers wel juist zijn. Op dit moment zijn de cijfers onvoldoende betrouwbaar omdat de variatie aan systemen over verschillende gemeenten heen en het ontbreken van persoonsgegevens in de registratie niet toelaat unieke gegevens te rapporteren, waardoor het ook nog niet mogelijk is om het uitbreidingsbeleid² (de toewijzing van nieuwe opvangplaatsen) af te stemmen op zuivere gegevens over noden.

Bijkomend zijn vragen te stellen bij het gegeven dat de subsidie (ca. 1,2 miljoen euro) voor het loket vandaag integraal naar IT-systemen gaat (de twee meest performante systemen vragen hun klanten om het subsidiebedrag te betalen als kostenvergoeding) terwijl er van de loketten zoveel meer wordt verwacht dan een digitaal systeem, zoals inzetten op de ondersteuning van (kwetsbare) ouders en op lokale samenwerking.

1.2 RECENTE ONTWIKKELINGEN

Recent hebben diverse ontwikkelingen er voor gezorgd dat de zoektocht naar een oplossing om een beter zicht op onbeantwoorde vragen te krijgen weer op tafel ligt.

Vooreerst werd in december 2022 via de oproep Gemeente zonder gemeentehuis een projectsubsidie toegekend aan Antwerpen-Mechelen-Turnhout voor de ontwikkeling van een nieuwe IT-tool voor het Lokaal Loket Kinderopvang: <https://gzg.binnenlandsbestuur.vlaanderen/project-kinderopvang-dichtbij-digitaal>. Dit project heeft als doel om voor ouders, organisatoren kinderopvang, toeleiders, lokale loketten kinderopvang, Huizen van het Kind en het Agentschap Opgroeien de kans op een geschikte opvangplaats te maximaliseren door middel van een digitale tool waar vraag en aanbod samenkomen, aangevuld met een netwerk en

² Zie ook: <https://www.kindengezin.be/sites/default/files/2021-05/meerjarenprogrammatie-lokalebesturen.pdf>



begeleiding op maat per ouder of organisator van kinderopvang. De facto gaat het dus om de ontwikkeling van een digitaal systeem dat alle vragen registreert, maar ook de afhandeling ervan door de aanbieders omvat én zicht zal genereren op het aantal onbeantwoorde vragen.

Vanuit het agentschap Binnenlands Bestuur en het programma Lokaal Digitaal, in beheer bij Digitaal Vlaanderen, wordt verwacht dat verkend wordt wat de ruimere toepasbaarheid kan zijn van dergelijke lokale initiatieven.

Opgroeien was intussen ook al in gesprek geraakt met Digitaal Vlaanderen om na te gaan of er digitale oplossingen bestonden om gegevens op efficiënte wijze te koppelen. Digitaal Vlaanderen bevestigde in die gesprekken dat er volgens hun mogelijkheden waren die verkend konden worden.

De gesprekken met Digitaal Vlaanderen en de lokale ontwikkelingen rond het initiatief van Antwerpen leidden in 2023 tot de beslissing door de Smart Region Board (Ministers Jambon, Brouns en Somers) om in te stemmen met de voorbereiding en lancering van een landschapsanalyse, behoeftanalyse en marktverkenning voor de case "kinderopvang", op voorwaarde van een duidelijk gedefinieerde betrokkenheid en mandaat van het Agentschap Opgroeien.

In navolging van deze beslissing en na goedkeuring door het Raadgevend Comité en het Management van Opgroeien werd de samenwerking voor deze Business Case vastgelegd in een overeenkomst tussen Opgroeien en Digitaal Vlaanderen. Om voldoende expertise inzake kinderopvang in het project te hebben, werd door Opgroeien ook het VBJK ingeschakeld voor specifieke deelopdrachten.

1.3 UITGANGSPUNTEN VOOR DE OPDRACHT ZOALS GEFORMULEERD DOOR OPGROEIEN

- Opgroeien wil sowieso werk maken van meer zuivere, betrouwbare gegevens over onbeantwoorde vragen. Dat is noodzakelijk om de programmatie van opvangplaatsen daar meer op te kunnen enten en op die manier beter te kunnen inspelen op lokale noden.
- Opgroeien wil de gegevens over de onbeantwoorde vragen kunnen verifiëren en wil kunnen nagaan of de betrokken kinderen wel degelijk nog geen opvangplaats hebben gevonden. Dit impliceert dat er op uniek kindniveau moet kunnen worden gewerkt en met persoonsgegevens én dat Opgroeien die gegevens ook kan benutten. Dit zal impact hebben op het vlak van veiligheid en gegevensbescherming.
- Opgroeien is geen vragende partij om een volledig zicht te hebben op het matchingsproces van vraag en antwoord. Dit laten we over aan de autonomie van het lokale niveau.
- Opgroeien wil ouders en aanbieders niet dwingen om de matching van vraag en antwoord volledig digitaal af te handelen. Opgroeien vindt wel dat er voldoende ondersteuning moet zijn voor ouders die onvoldoende in staat zijn om dit digitaal proces zelf te doorlopen en wil voorkomen dat gezinnen die digitaal minder mogelijkheden hebben, benadeeld zouden worden.
- Opgroeien wil dat systemen hanteerbaar moeten zijn voor alle actoren. Het kan niet de bedoeling zijn om de administratieve last serieus te verhogen.

////////////////////////////////////

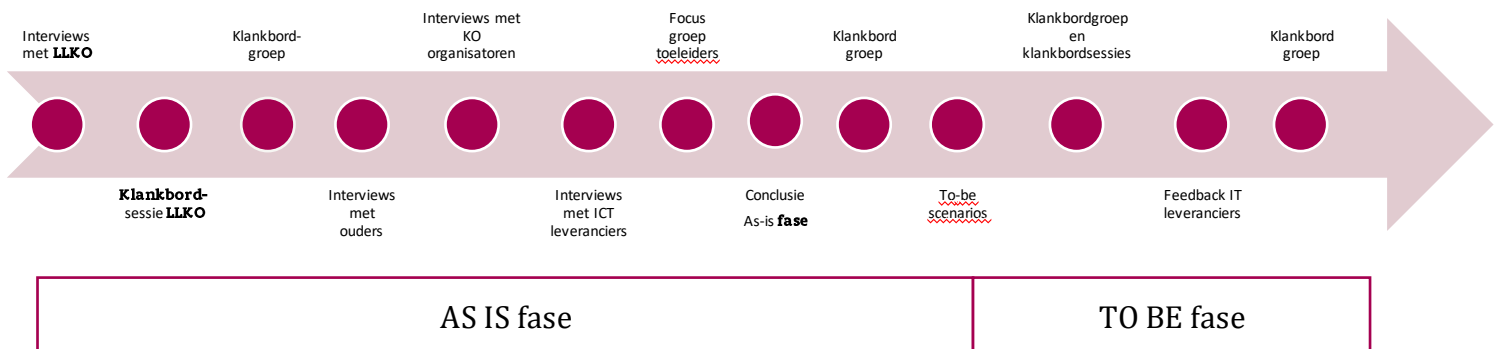
1.4 PROJECTAANPAK

Het project verliep in twee fases:

1. Verkenning van de huidige situatie (AS IS) en de noden van verschillende stakeholders: deze fase richtte zich op het in kaart brengen van de huidige situatie en behoeften van de betrokken belanghebbenden. In deze fase werkte Digitaal Vlaanderen samen met VBJK dat onderzoekswerk en beleidsadvies aanbiedt op het vlak van onder meer kinderopvang.
2. Uitwerken van mogelijke toekomstscenario's (TO BE): Na de verkenningsfase werden verschillende toekomstscenario's uitgewerkt en werd een selectie van deze scenario's verder uitgewerkt.

Fase 1 verliep via kwalitatief onderzoek, waarbij de ervaringen, praktijken en meningen van een selectie van sleutelactoren werden geanalyseerd. Dit gebeurde in diverse settings, die verschilden qua gebruikte tools, de werking van lokale loketten en het opvanglandschap. De bevindingen uit dit onderzoek werden gevalideerd in klankbordsessies.

De benodigde inzichten om zowel de 'AS IS'- als de 'TO BE'-situatie te beschrijven, werden verkregen door middel van interviews, focusgroepen en workshops met verschillende stakeholders.



1.5 PROJECTWERKING

Om de business case uit te werken zijn er verschillende werkgroepen opgezet met elk hun eigen rol of functie.

Tabel 1 Projectwerking business case

		
---	---	---

Figuur 1 Aanpak business case

WIE kan ons helpen om ons doel te bereiken?	WAARVOOR hebben we ze nodig?	MANIEREN/ DELIVERABLES om impact te bereiken?
Projectteam	Tweewekelijkse opvolging van het project	Interne sync
Geïnterviewden	Verzamelen input analyses en capteren noden en behoeften	In functie van noden, te bepalen in de loop van het project
Workshops en focusgroepen	Expertise rond bepaalde thema's samenbrengen	In functie van noden, te bepalen in de loop van het project
Klankbordgroep	Feedback op verzamelde input, kwaliteit deliverables project bewaken	Na afronding van bepaalde fases
Klankbordsessies	Verzamelde input valideren op grotere schaal	Na afronding van bepaalde fases

////////////////////////////////////

Projectteam

Het projectteam nam de operationele taken op zich om de business case op te stellen. Het voorzag in de voorbereiding en uitvoering van het onderzoek zoals beschreven in het plan van aanpak.

Samenwerking tussen Opgroeien en Digitaal Vlaanderen / VBJK was essentieel om het onderzoek uit te voeren. Digitaal Vlaanderen heeft ervaring in het uitvoeren en opstellen van business cases in kader van digitale transformatieprojecten terwijl VBJK expertise op het gebied van kinderopvang biedt en beschikt over ervaring met kwalitatief onderzoek.

Organisatie	Naam
Opgroeien	Christine Faure Didelle
Opgroeien	Erwin Hermans
Opgroeien	Diederik Vancoppenolle
Digitaal Vlaanderen	Clementina Gentile
Digitaal Vlaanderen	Henk Joye
Digitaal Vlaanderen	Lars Vermeiren
VBJK	Brecht Peleman
VBJK	Stephanie Volkaert

Tabel 2 Projectteam

Inhoudelijke experten – geïnterviewden en deelnemers aan focusgroepen of workshops

Zowel in de AS IS als de TO BE fase was er nood aan kennis en expertise om de nodige input te verzamelen, noden te capteren en te komen tot gedeelde en gedragen oplossingen. Daartoe werden telkens specifieke personen gecontacteerd door het projectteam.

Klankbordgroep

De klankbordgroep ontving een stand van zaken van het traject, gaf feedback op de verzamelde informatie en resultaten en waakte mee over de kwaliteit van de deliverables. De klankbordgroep werd bovendien aangesproken in de AS IS en TO BE fase om ook zelf input te leveren waar relevant. De klankbordgroep werd samengesteld via een vertegenwoordiging van (verschillende types) organisatoren, (verschillende types) lokale besturen en ondersteuners kinderopvang.



Type organisatie	Organisatie	Naam
KO organisator	Ferm	Eva Van Houdenhove
KO organisator/LLKO/Lokaal bestuur	Stad Gent	Katrien Verlinden
Belangenbehartiger ouders	Gezinsbond	Lutgard Vrints
Belangenbehartiger werkgevers	VOKA	Daan Aeyels
KO organisator	Helan	Lesley Schynkels
Lokaal bestuur	Stad Roeselare	Stephanie Rosseel
Belangenbehartiger lokale besturen	VVSG	Steffie Kunnen
Belangenbehartiger werkgevers	UNIZO	Joselien Vanlaer
Ondersteuningsnetwerk Kinderopvang	Mentes	Marga Eeckhout
KO organisator/LLKO/Lokaal bestuur	Stad Antwerpen	Pat Lauwers
koepel KO organisatoren	VWV	Ellen Maris
Overheidsbestuur Nederlandstalige Gemeenschap in Brussel	VGC	Sara Mouton
Koepel KO organisatoren	SOM	Mayke Poesen-vandeputte
KO organisator	Felies	Liesbeth Flo

Tabel 3 Klankbordgroep

Klankbordsessies

De klankbordsessies dienden om de verzamelde informatie en resultaten uit het kwalitatief onderzoek (steekproef) door een grote groep van belanghebbenden (voornamelijk de lokale loketten kinderopvang) te laten valideren en om bijkomende informatie en feedback te capteren.



2 METHODE AS IS

2.1.1 Interviews LLKO

In de loop van januari en februari 2024 werden 8 interviews uitgevoerd met 13 lokale loketten. Tijdens de interviews werd hoofdzakelijk informatie verzameld over het huidige verloop van het proces van registratie van aanvragen en rapportering van onbeantwoorde vragen, welke instrumenten of toepassingen daarvoor beschikbaar zijn, hoe de samenwerking met de andere actoren verloopt, wat er goed loopt en wat er voor verbetering vatbaar is.

Om een representatieve subset van lokale loketten te interviewen, werd een reeks criteria gedefinieerd die de heterogeniteit en diversiteit van het landschap realistisch moest weerspiegelen:

- Soort toepassing of IT systeem die wordt gebruikt voor de registratie van de aanvragen (variatie binnen bestaande toepassing, systeem op maat, geen systeem);
- Gemeentelijk of intergemeentelijk loket;
- Loketten die werken met centrale aanmelding of niet;
- Aantal en soort organisatoren op het grondgebied van het loket;
- Geografische spreiding van de loketten;



Figuur 2 Geografische spreiding geselecteerde LLKO's

Op basis van de bovenstaande criteria, werden volgende loketten geselecteerd voor de interviews:

- Aalst (Tactics) – Turnhout (eigen software): vergelijkbare schaal en criteria;
- Asse (Opvang Vlaanderen) – Zaventem (Infano): beiden gebruiken een bestaande toepassing;
- Voor- en Noorderkempen (Opvang Vlaanderen) – Wetteren (webformulier): twee intergemeentelijk initiatieven;
- Mortsel (Opvang Vlaanderen) – Temse (Opvang Vlaanderen): beiden werkten lange tijd zonder een lokale loket;



- InterLeuven (Tactics) :geen intergemeentelijk loket, maar faciliteert het systeem van verschillende aanpalende gemeenten in de regio rond Leuven;
- Gistel (Opvang Vlaanderen) - Heusden-Zolder (Opvang Vlaanderen): recent gekozen voor een toepassing;
- Zottegem (Kinderopvangwijzer): obv keuze leverancier;
- Brussel (Tactics): grote stad, uitgebreid loket dat al jaren samenwerkt met alle lokale actoren;

2.1.2 Interviews kinderopvangorganisatoren

Voor het onderzoek zijn 10 interviews afgenomen met in totaal 15 medewerkers uit kinderopvanginitiatieven. De steekproef was divers samengesteld op basis van verschillende criteria, waaronder:

- Type kinderopvang (met prijs volgens inkomenstarief (IKT³) of met vrije prijs);
- Subsidieniveau (Trap 3);
- Capaciteit en grootte van de opvangvoorzieningen;

Er was vertegenwoordiging van verschillende organisaties en initiatieven binnen de sector, waaronder Helan, i-Mens, Ferm, Babilou, lokale besturen en kleinschalige private initiatieven. Ook werd er rekening gehouden met een variëteit aan profielen en functies van de geïnterviewde personen, wat voortkomt uit de opzet van de selectie.

Tabel 4 Selectie KO's

Regio (LLKO)	Type	Interview met
Heusden Zolder	Groepsopvang - Zelfstandig initiatief	Stafmedewerker Kinderopvang
Leuven	Groepsopvang - Zelfstandig initiatief	Verantwoordelijke KDV
Zaventem	Groepsopvang - Koepelorganisatie	Stafmedewerker Stafmedewerker
Meerdere provincies	Groepsopvang - Koepelorganisatie	Administratief medewerker Teamleider meerdere regio's
Zottegem	Gezinsopvang - Zelfstandig initiatief	Onthaalouder
Vlaanderen en Brussel	Gezinsopvang - Koepelorganisatie	Manager Kinderzorg
Zaventem	Gezinsopvang - Koepelorganisatie	Dienstverantwoordelijke Manager Dienstverlening
Voor- en Noorderkempen	Gezinsopvang - Koepelorganisatie	Dienstverantwoordelijke
Wetteren	Gezinsopvang - Stad als organisator	Teamcoach Kinderzorg Coördinator Groepsopvang Samenwerking
Aalst	Gezinsopvang - Stad als organisator	Dienstverantwoordelijke Administratief medewerker

³ Zie ook: <https://www.vlaanderen.be/kinderopvang-met-inkomenstarief>

Bovendien zijn er twee extra interviews afgenomen met voorzieningen waar samenwerking met lokaal loket niet altijd even vlot verloopt (de specifieke voorzieningen werden voorgesteld door deelnemers van de klankbordgroep):

- Voorziening 1: Een private kinderopvang zonder IKT, gesubsidieerd op trap 1, met twee locaties van elk 18 plaatsen, gelegen in de regio Wetteren.
- Voorziening 2: Een private kinderopvang zonder IKT, eveneens gesubsidieerd op trap 1, met één locatie van 22 plaatsen, gelegen in de regio Noorderkempen.

2.1.3 Interviews ouders

Het doel van de interviews met ouders was om inzicht te verkrijgen in:

- De verschillende trajecten die ouders doorlopen bij het zoeken naar kinderopvang;
- De ervaringen van ouders, inclusief de obstakels die zij tegenkomen en de kansen die zij zien;

De gesprekken werden gevoerd via een combinatie van online gesprekken en directe benadering van ouders op locaties waar zij al aanwezig waren. Dit resulteerde in:

- 5 gesprekken met ouders in Huis van het Kind Aalst (via WiegWijs; tijdens een laagdrempelig ontmoetingsmoment);
- 6 gesprekken met ouders in Huis van het Kind Turnhout (tijdens een combinatie van activiteiten zoals consultatie, speeltheek, Kinderopvangpunt, Mamababbels, peuterspeelpunt);
- 3 gesprekken online met ouders regio Antwerpen, Turnhout en Aalst;

Profiel van de geïnterviewde ouders:

- Het merendeel van de ouders bevond zich in een maatschappelijk kwetsbare situatie, had niet-Belgische roots, beperkte kennis van het Nederlands, en verkeerde in een precaire werksituatie;
- Van de geïnterviewde ouders kregen 5 een kinderopvangplaats toegewezen, maar week deze af van hun oorspronkelijke vraag;
- 8 ouders hadden (nog) geen kinderopvangplaats gevonden;
- 1 ouder gaf aan geen behoefte of wens te hebben voor kinderopvang;

2.1.4 Interviews ICT leveranciers

Er werden vier interviews uitgevoerd met ICT leveranciers van LLKO systemen en een interview met een ICT leverancier specifiek voor beheerssoftware van kinderopvang.

- ICT leveranciers LLKO systemen: Kinderopvangwijzer, Opvang Vlaanderen (Cubitec), Tactics⁴, Koning Apestaart.
- ICT leverancier beheerssoftware: Deona (KidsKonnnect).

⁴ Tactics voorziet ook beheerssoftware voor kinderopvangorganisatoren, maar heeft in dit project vooral de rol van ICT leverancier LLKO systeem opgenomen.



2.1.5 Focusgroepen toeleiders

Er zijn twee groepsinterviews gehouden met in totaal 8 toeleiders. Het doel van deze interviews was om inzicht te krijgen in de ervaringen van professionals die ouders begeleiden bij de zoektocht naar kinderopvang. 38 toeleiders uit verschillende LLKO-regio's zijn benaderd via e-mail en telefoon. De deelnemers kwamen uit de regio's Turnhout, Aalst, Noorderkempen, Zottegem, Wetteren en Brussel. De toeleiders die deelnamen vertegenwoordigden verschillende organisaties, waaronder: Stad Turnhout, LIGO, AGII, Kind en Gezin, NASCI vzw, HvhK. De deelnemers hadden tevens diverse functies, zoals: trajectbegeleider inburgering en integratie, brugfiguur, coördinator HVK, sociaal werker, docent, stafmedewerker.

2.1.6 Klankbordsessie LLKO en klankbordgroep

Na afronding van het AS IS gedeelte van de lokale loketten heeft er een klankbordsessie plaatsgevonden op 09/02/2024 waaraan 98 medewerkers van LLKO's over heel Vlaanderen en Brussel hebben deelgenomen. Aan de hand van een presentatie en een mentimeter bevraging zijn de resultaten uit de interviews voorgesteld en gevalideerd geweest met dit grotere publiek. Daarnaast werd ook extra input verzameld rond bepaalde thema's, zoals de gewenste data die LLKO's noodzakelijk vinden om beleid te kunnen sturen.

Op 23/02/2024 en 29/04/2024 is de klankbordgroep bij elkaar gekomen om de resultaten van het AS IS onderzoek verder te valideren en mee richting te geven aan de vervolgstappen. Dit om ook draagvlak bij alle stakeholdergroepen te creëren en hen te betrekken bij de ontwikkelingen van het traject.



3 LANDSCHAPSANALYSE AS IS

3.1 LOKALE LOKETTEN

3.1.1 Algemene conclusies

De rol en de taken van de lokale lokketten zijn door Opgroeien gedefinieerd rond de 3 hoofdopdrachten:

1. het coördineren van de registratie van de aanvragen voor kinderopvang en het rapporteren van cijfers aan Opgroeien;
2. ouders informeren over de mogelijkheden voor kinderopvang;
3. samenwerken met de andere actoren (kinderdagverblijfoctaties en organisatoren, toeleiders, etc.)

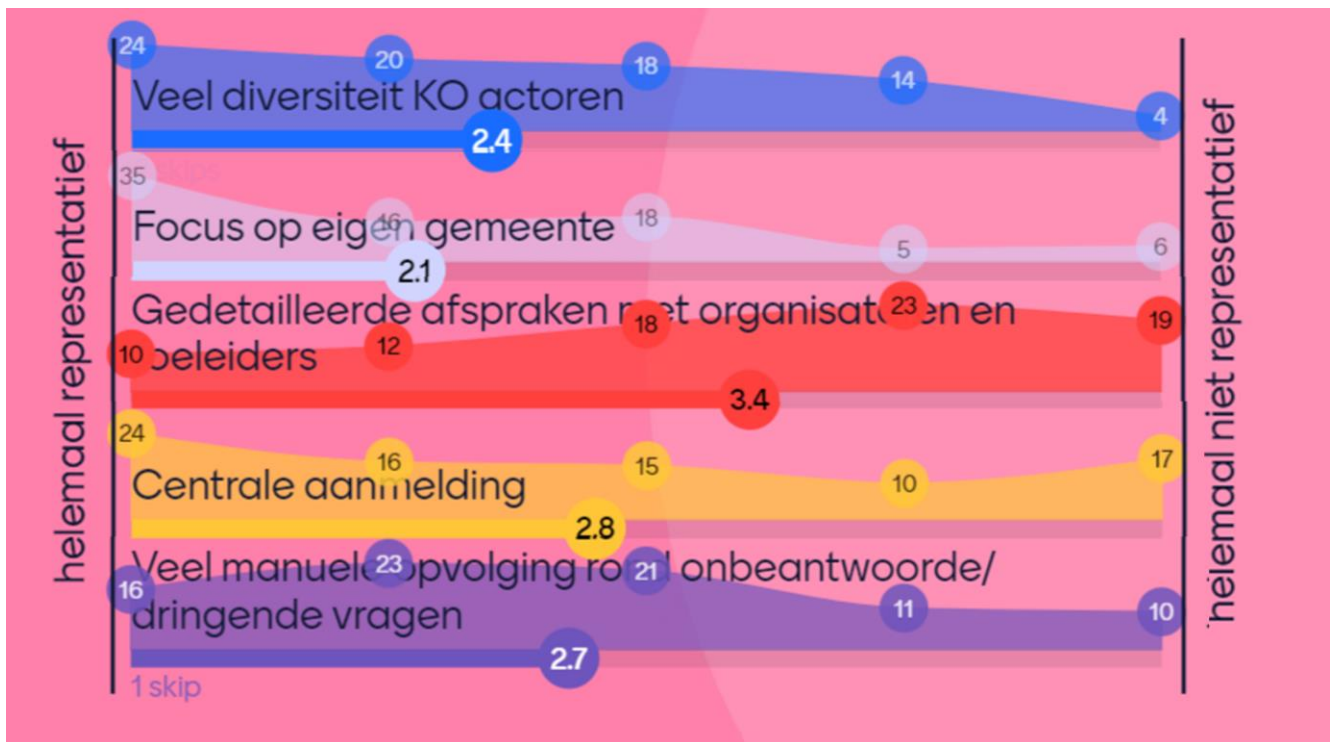
Uit de interviews met lokale lokketten kwam een zeer verspreid en divers landschap naar voren wat betreft werkwijzen, hulpmiddelen en processen.

Wat de meeste lokketten gemeen hadden, was dat hun rol veel verder gaat dan louter het registreren van aanvragen, maar dat de subsidies die zij krijgen alleen de kosten voor het IT-systeem dekken (als zij over een IT-systeem beschikken): dat betekent dat de inspanningen die de lokale lokketten doen in het informeren van ouders, het opvolgen van de aanvragen en de coördinatie van de verschillende actoren grotendeels met eigen middelen wordt gefinancierd.

Niettemin is de mate waarin het loket de beoogde opdrachten kan vervullen sterk afhankelijk van de mate waarin alle verschillende lokale actoren betrokken, geïnformeerd en in staat zijn om samen te werken.

Dit vereist uitgebreide en voortdurende inspanningen om iedere actor mee te krijgen: niet alle actoren zien de meerwaarde van een helder en transparant overzicht van beantwoorde en onbeantwoorde vragen, daarom zijn hun inspanningen om de registratie van de aanvragen te ondersteunen soms beperkt. De vorm en intensiteit van deze inspanningen variëren sterk tussen de verschillende lokketten die werden geïnterviewd. Die diversiteit werd ook bevestigd in de bredere klankbordsessie die met een grote groep lokale lokketten werd georganiseerd.





Figuur 3 Verschillende dimensies die de diversiteit van lokale loketten aantonen. Responsegraad: 82 respondenten. Er werd de LLKO's gevraagd in welke mate ze zich als LLKO konden herkennen in de stellingen. Per stelling kon een score worden gegeven van 1 (helemaal representatief) t.e.m. 5 (helemaal niet representatief). De 5 bollen op de achtergrond per lijn geven het absolute aantal stemmen weer per score. De grotere bol representeert het gewogen gemiddelde van de gegeven scores.

Concreet vertrouwen sommige loketten vooral op het werk van de verschillende toeleiders en kinderopvang organisatoren om de aanvragen te registreren en op te volgen. Anderen zijn daarentegen zeer actief in de registratie van de aanvragen en de actieve opvolging van openstaande vragen.

In sommige loketten wordt elke aanvraag dagelijks/wekelijks opgevolgd, terwijl bij andere de inspanningen enkel gericht zijn op de dringende aanvragen (de definitie van dringende aanvraag kan ook anders ingevuld zijn, afhankelijk van het loket).

In sommige gevallen zijn er zeer specifieke afspraken met de lokale actoren over de manier waarop de aanvragen geregistreerd moeten worden (verplichte centrale aanmelding) en zelfs de termijn voor het beantwoorden van de aanvragen (die kan variëren van twee dagen tot vier maanden). In andere gevallen is er geen of een vaag afsprakenkader tussen het loket en de organisatoren van de kinderopvang op het grondgebied.

Bij de registratie van aanvragen variëren de bestudeerde afsprakenkaders. Op sommige plaatsen bestaan de afspraken er in dat KO voorzieningen de aanvragen in een centraal systeem registreren, op andere plaatsen worden de KO-voorzieningen gevraagd om de cijfers over de onbeantwoorde vragen (die aan hen gesteld waren) aan te leveren. Sommige loketten gaven aan dat ze in het verleden ook de ambitie hadden om op regelmatige basis een rapport te krijgen over de vrije plaatsen per locatie, maar dat ze die ambitie hebben laten varen omdat ze beseften dat het voor organisatoren een lastige parameter is om over te rapporteren en de werklast die daarmee gepaard gaat te groot is om bij de al grote administratieve last nog bij te nemen. De



online. Lokale loketten benadrukken daarom dat de aanwezigheid van een fysiek antennepunt essentieel is. Ook de kinderopvangorganisatoren hebben nood aan een contactpunt vanuit het lokaal loket. Ze zitten bijvoorbeeld met vragen over subsidies of (nieuwe) voorrangsregels. Bovendien gaat het vaak om gelijkaardige vragen en problemen die afstemming tussen organisatoren noodzakelijk maken (bv. behandeling van dringende vragen, personeelstekort, enz.). In sommige gevallen kan het Lokaal overleg kinderopvang (LOK) hier een gepast platform voor bieden om deze vragen te behandelen. In andere gevallen zullen eerder aparte overleggen worden georganiseerd om bepaalde zaken te behandelen (vooral in het kader van de dringende vragen, gezien het LOK hier vaak te laat voor komt en de frequentie ervan niet groot genoeg is).

De informatie ontvangen tijdens de interviews en de feedback uit de klankbordsessie (*infra*) onderstrepen het belang en kracht van deze functie van het loket.

Over de buitenschoolse opvang is er de vraag gekomen of en hoe deze vorm van opvang kan worden opgenomen in de werking van het LLKO, zodat de dienstverlening ook op dit gebied beter afgestemd kan worden op de behoeften van ouders en kinderen.

S2. Ouders informeren

In het verlengde van bovenstaande sterkte, en als een van haar decretale opdrachten, staat het Lokaal Loket Kinderopvang in voor het informeren van ouders. Ouders hebben informatie en begeleiding nodig om het kinderopvanglandschap te leren kennen en de juiste informatie door te kunnen geven bij de registratie van de opvangnood van hun (toekomstig) kind. De komst van de digitale loketten laat ouders wel toe hun aanvraag tot kinderopvang tijds- en plaatsafhankelijk te registreren maar het fysieke loket blijft (zoals hierboven reeds genoemd) cruciaal om alle ouders te kunnen bedienen. Lokale loketten organiseren algemeen gezien fysieke infomomenten, lanceren campagnes, verdelen flyers en zorgen ervoor dat de informatie op hun website actueel is.

S3. Samenwerking met toeleiders en organisatoren

Lokale loketten zetten in op samenwerking met toeleiders om hun werking kenbaar te maken. Mogelijke toeleiders zijn Huizen van het kind, Kind&Gezin, OCMW's, maatschappelijk werkers, ... De samenwerking met Kind&Gezin is bijvoorbeeld erg efficiënt gezien het voor alle gezinnen al een eerste contactpunt is vanaf de zwangerschap.

De samenwerking met de kinderopvangorganisatoren is een andere decretale opdracht voor de lokale loketten. De samenwerking wordt (boven)lokaal verankerd in samenwerkingsafspraken tussen het lokaal loket en de kinderopvangorganisatoren. Samenwerkingsafspraken gaan veelal over:

- (Centrale) registratie van de aanvraag
- (Verplichte) termijn voor het antwoord (van enkele dagen tot 4 maanden)
- Mogelijke rol van de kinderdagverblijven om een aanspreekpunt te worden voor ouders die op zoek zijn naar informatie
- Rapportage van aanvragen die rechtstreeks bij de KO organisatoren worden ingediend
- Garandeert expliciet de autonomie en vrijheid van de organisator rondom het opnamebeleid

Aan de samenwerking worden vanuit bepaalde lokale besturen ook subsidies en incentives gekoppeld.

////////////////////////////////////

S4. Aandacht voor dringende vragen en kwetsbare gezinnen

Lokale loketten besteden extra aandacht aan het zoeken naar een oplossing voor dringende aanvragen. Veelal krijgen deze aanvragen ook in het digitaal loket een aparte status. Zo is het mogelijk om deze aanvragen snel en gemakkelijk te kunnen opvolgen. Ondanks het grote aantal (blijvend) openstaande dringende opvangvragen doen sommige lokale loketten, i.s.m. opvangorganisatoren extra inspanningen om toch een (gedeeltelijke) oplossing te vinden voor een dringende opvangvraag.

Zoals beschreven in S3. “Samenwerking met toeleiders en organisatoren”, werken LLKO’s samen met toeleiders. De samenwerking met toeleiders is belangrijk voor de lokale loketten om hun decretale opdracht m.b.t. de kwetsbare gezinnen te vervullen. Er zijn namelijk specifieke toeleiders voor kwetsbare gezinnen. Zij helpen hen bijvoorbeeld bij het verschaffen van de nodige informatie, registreren samen of in naam van de ouders een aanvraag naar kinderopvang via het digitaal loket en volgen de status van deze aanvragen ook op. Ze fungeren tevens als doorgeefluik van de status en communicatie m.b.t. een aanvraag naar de ouders toe. In de gevallen dat toeleiders de aanvraag registreren en/of opvolgen, beschikken zij in vele gevallen over een aparte toeleidersaccount waarmee het voor de lokale loketten zichtbaar is dat de aanvragen via een toeleider (zijn) verlopen.

Daarnaast helpen zaken zoals het fysiek antennepunt en informatiecampagnes om de kwetsbare gezinnen te bereiken (zie ook: S1. “Contactpunt voor ouders, KO, toeleiders en Opgroeien” en S2. “Ouders informeren”).

S5. Registratie van vragen coördineren

Door hun mandaat en neutraliteit zijn de lokale loketten kinderopvang de perfecte partners om de aanvragen voor de verschillende kinderopvangorganisatoren te coördineren. Het proces wordt doorgaans vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. Kinderopvangorganisatoren kunnen dankzij het digitaal loket profiteren van een compleet gebundeld overzicht van de aanvragen voor hun locatie.. Bovendien is het in sommige gevallen mogelijk om een link te maken tussen de lokettoepassing en de KO toepassing (operationeel beheer en facturatie) zodat aanvraagdata kan doorstromen in de eigen toepassing.

S6. Registratie van vragen actief opvolgen

Het komt voor dat een lokaal loket verder gaat dan de coördinatie van opvangvragen. Bepaalde loketten doen ook het vervolgwerk en opvolging van de aanvragen voor de kinderopvangorganisatoren waardoor de kinderopvangorganisatoren minder administratieve last ervaren.

S7. Kennis van noden binnen de gemeente

Dankzij hun coördinerende rol en opvolging krijgen de lokale loketten een beter inzicht in de opvangnoden binnen hun gemeente, wat mede het beleid kan bepalen. Er zit wel variatie in de mate waarin de lokale loketten een nodenanalyse opmaken voor hun gemeente. Turnhout doet bijvoorbeeld een uitgebreide nodenanalyse in de vorm van een rapport “kinderopvang” o.b.v. data die ze uit hun eigen systeem halen. Anderen gebruiken dan weer data inzichten om een presentatie te geven aan het college. Sommigen erkennen dan weer noden maar maken geen analyse.





Figuur 5 Sterktes. Responsgraad: 79 respondenten. Er werd de LLKO's gevraagd welke sterktes ze uit de SWOT analyse herkenden binnen hun eigen werking (score 0 of 1 per sterkte). De cijfers geven weer hoeveel respondenten aangaven de sterkte te herkennen.

3.1.2.2 Zwaktes (W)

W1. Gebrekkige data voor beleidsrelevante inzichten

Het zelfstandig digitaal laten invullen van de registratie door gezinnen en toeleiders heeft ook een potentieel minpunt: onvoldoende of incorrecte gegevens worden ingevuld (inkomen, planning, ...). Het gevolg is dat, ondanks de inspanningen, de gegevens die de lokale loketten verzamelen over de onbeantwoorde vragen in hun gemeente onvolledig en onjuist zijn, en daarom slechts in beperkte, genuanceerde manier bruikbaar zijn voor het maken van beleidsbeslissingen.

W2. Grenzen

Lokale loketten hebben vaak geen zicht op de beschikbare plaatsen en aanvragen die in andere (buur)gemeenten gedaan worden.

W3. Subsidiebedrag vs. opdracht LLKO en ICT

De inspanningen die worden geleverd door de LLKO's om haar decretaal verankerde opdrachten gedegen uit te voeren en de daarmee gepaarde noodzakelijke IT systemen overstijgen daarbij het toegekende subsidiebudget aanzienlijk. Dit betekent dat in vele gevallen de lokale besturen zelf nog extra middelen moeten vrijmaken om de goede werking van het loket te vrijwaren.

////////////////////////////////////

W4. Landschap versnipperd (ook binnen gemeente)

De coördinerende rol van het loket wordt in de praktijk bemoeilijkt door een landschap van verschillende platformen en manieren waarop de aanvragen de organisatoren bereiken (bijvoorbeeld via de lokettoepassing, via een eigen KO toepassing, aan de deur, via -mail of telefonisch contact).

W5. Inefficiënte en intensieve opvolgingsmethoden

Het gebrek aan unieke data en de verschillende lokettoepassingen die niet met elkaar gekoppeld zijn, laten niet toe om dubbele aanvragen te vermijden. Deze moeten daarom vandaag nog erg vaak op een inefficiënte en intensieve manier opgevolgd worden.



Figuur 6 Zwaktes. Responsgraad: 79 respondenten. Er werd de LLKO's gevraagd welke zwaktes ze uit de SWOT analyse herkenden binnen hun eigen werking (score 0 of 1 per zwakte). De cijfers geven weer hoeveel respondenten aangaven de zwakte te herkennen.

3.1.2.3 Opportuiniteiten (O)

O1. Bovenlokale/intergemeentelijke samenwerkingen

Er zijn verschillende redenen om te kiezen voor een intergemeentelijke samenwerking:

- Kosten en inspanningen verdelen over de gemeenten heen;
- Veel verkeer van ouders/aanvragen tussen de buurgemeenten. Met andere woorden het verkleinen van de blinde vlek binnen een bepaald gebied;
- Beter beeld van het kinderopvangaanbod en de instroom van aanvragen;
- LLKO's kunnen met elkaar afstemmen en elkaar inspireren;



- Wanneer een gemeente geen kinderopvangorganisatoren op haar grondgebied heeft, zorgt een intergemeentelijke samenwerking er voor dat kinderopvang in de naburige (samenwerkende) gemeenten gekend wordt.

Er bestaan vandaag verschillende modellen van een intergemeentelijke aanpak:

- Elke gemeente heeft zijn eigen LLKO en is verantwoordelijk voor de eigen werking, uitbouw en ondersteuning, maar de digitale ondersteuning naar de loketten zit bij een coördinerende intercommunale organisatie. Een voorbeeld van dit soort model is “InterLeuven”;
- Er is één lokaal loket voor de verschillende samenwerkende gemeenten, één centraal platform met centrale aanmelding en gemeenschappelijke samenwerkingsafspraken. Dit maakt het wel moeilijker om de cijfers op gemeentelijk niveau te bekomen. Een voorbeeld van dit soort model is “Voorkempen”.

Echter botsen de intergemeentelijke samenwerkingen ook op hun beurt op de grenzen van hun gebied.

02. Data uitwisseling over (intergemeentelijke) vragen

De gegevens die worden gevraagd om de aanvraag in te dienen verschillen per lokaal loket, ook al behoren ze tot dezelfde categorie van gegevens. We onderscheiden twee categorieën:

- Persoonlijke gegevens: Soms wordt gebruik gemaakt van Itsme of het rijksregisternummer om een account aan te maken, soms van een emailadres en wachtwoord. In sommige gevallen wordt er geen account aangemaakt en wordt in de aanvraag alleen een emailadres gevraagd. Soms zijn de twee ouders gelinkt aan dezelfde aanvraag (via emailadres).
- Detailgegevens van de aanvraag: In sommige systemen moeten ouders hun voorkeur geven aan een aantal organisatoren/locaties. In andere gevallen kunnen ouders bijvoorbeeld enkel hun wensen aanduiden rond de startdatum, het opvangplan en de soort opvang, waarbij het loket dan zelf de matching met de kinderopvanginitiatieven doet.

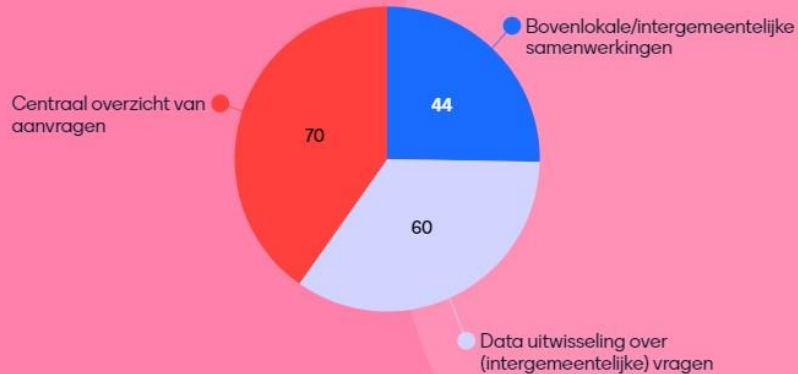
Het uniform maken en standaardiseren van de gegevensverzameling en unieke identificatiegegevens per kind/gezin biedt een kans om data uitwisseling tussen systemen mogelijk te maken, zowel op lokaal als intergemeentelijk niveau.

03. Centraal overzicht van aanvragen

De systematische gegevensuitwisseling tussen systemen zou bovendien ook de mogelijkheid bieden om tot een centraal geaggregeerd overzicht te komen, zowel op lokaal als regionaal niveau.



Welke van deze opportuniteiten zijn interessant voor jouw LLKO?



Figuur 7 Opportuniteiten. Responsgraad: 80 respondenten. Er werd de LLKO's gevraagd welke opportuniteiten ze uit de SWOT analyse herkenden binnen hun eigen werking (score 0 of 1 per opportuniteit). De cijfers geven weer hoeveel respondenten aangaven de opportuniteit te herkennen.

3.1.2.4 Bedreigingen (T)

T1. Uitbreiding o.b.v. aangetoonde nood stimuleert niet om zuiver zicht op opvangnoden te hebben

Dat registratie van onbeantwoorde vragen een basis kan zijn om uitbreidingsmiddelen te krijgen op basis van 'aangetoonde nood', zet niet aan tot de opvolging van de onbeantwoorde vragen. Het is voordeliger om de opvolging minder goed te doen, gezien de cijfers over onbeantwoorde vragen dan vaak hoger liggen en de kans op uitbreidingsmiddelen dan ook hoger ligt.

T2. Registratie afhankelijkheid

De lokale loketten zijn erg afhankelijk van de kinderopvanginitiatieven voor hun cijfers en rapportering (naar het agentschap Opgroeien en het lokaal beleid). De kinderopvanginitiatieven dienen elke aanvraag te registreren en/of de ouders door te verwijzen naar het lokaal loket. Ook voor de kinderopvanginitiatieven zijn dit inspanningen waar er voor henzelf weinig directe meerwaarde of incentives aan zijn gekoppeld. Bij tijdsgebrek of andere prioriteiten zal dit dan ook sneller zo gelaten worden.

T3. Draagvlak KO en andere actoren

Er kan algemeen gesteld worden dat samenwerking met het lokaal loket voor kinderopvanginitiatieven en andere actoren als toeleiders vaak gebaseerd is op goede wil. De nieuwe subsidieregeling zorgt er wel voor dat er meer nadruk komt op (het belang van) de samenwerking (zie S3. "Samenwerking met toeleiders en



organisatoren”). Er wordt van Opgroeien verwacht dat, gezien de minimale incentives, er een zeker niveau van verplichting bestaat naar de kinderopvanginitiatieven toe.

T4. Grote onderhouds- en omschakelingskosten

De reeds geleverde (financiële) inspanningen van de lokale loketten afzonderlijk (of op intergemeentelijk niveau) de voorbije jaren maakt dat de LLKO’s eerder terughoudend zijn tegenover grote onderhouds- en omschakelingskosten.



Figuur 8 Bedreigingen. Responsgraad: 78 respondenten. Er werd de LLKO’s gevraagd welke bedreigingen ze uit de SWOT analyse herkenden binnen hun eigen werking (score 0 of 1 per bedreiging). De cijfers geven weer hoeveel respondenten aangaven de bedreiging te herkennen.

3.1.3 Data en rapportering

Correcte cijfers rond kinderopvang zijn een essentieel instrument voor lokale besturen om het beleid te informeren en bij te sturen. Het tekort aan kinderopvang maakt de nood aan rapportering nog dringender.

Toch zijn er vandaag verschillende factoren die een goede rapportering belemmeren:

1. **Dubbels:** cijfers zijn niet op uniek kindniveau en (meerdere) aanvragen voor hetzelfde kind worden apart gerapporteerd. Het komt voor dat er meerdere aanvragen worden ingediend voor dezelfde kinderopvang, maar bijvoorbeeld met verschillende opvangplannen. Ook dienen ouders vaak

////////////////////////////////////

3. **Zuiverheid:** De nuances rond onbeantwoorde vragen worden niet altijd gerapporteerd. De opvolging van deze vragen is niet uniform. Er is vaak geen duidelijk proces om te achterhalen waarom een vraag onbeantwoord bleef of de opvangnood buiten de eigen gemeente alsnog is ingevuld. Elk Lokaal Loket Kinderopvang (LLKO) rapporteert de gegevens op een andere manier. Dit kan variëren door beleidsmatige interpretaties of door verschillen in prioriteiten en aanpak van de betrokken LLKO's. Er is geen volledig zicht op (on)beantwoorde vragen, bv. als de opvangnood buiten de gemeente ingevuld is, weet men dit vaak niet of wordt er geen moeite gedaan om dit te achterhalen (enerzijds vanuit het oogpunt uitbreidingsmiddelen, anderzijds: "wat kan je hen bieden als je hen belt?"). Soms is het ook omdat de verschillende systemen de nuances niet toelaten in de registratie.

Huidige oplossingen:

- Beperkte manuele opvolging: In sommige gevallen is een proces van manuele opvolging ingebouwd, waarbij ouders worden gebeld om na te gaan of hun vraag nog steeds openstaat of er intussen een oplossing is gevonden.
- Automatische signalering van onbeantwoorde vragen: sommige systemen hebben herinneringen ingebouwd om na verloop van tijd onbeantwoorde vragen opnieuw onder de aandacht te brengen, zodat er alsnog opvolging kan plaatsvinden en er geprobeerd kan worden om een oplossing te vinden.

4. **Interoperabiliteit:** data (bv. over ingevulde opvangvragen of openstaande onbeantwoorde vragen) worden niet uitgewisseld tussen LLKO en kinderopvang organisatoren en tussen LLKO's van verschillende gemeenten. De verschillende systemen "praten" niet met elkaar, er zijn geen afspraken over data uitwisseling, geen afspraken over formaten. Er is momenteel niets om die data uit te wisselen over platformen heen. Bovendien verschillen de gevraagde gegevens bij de registratie overal wel in zekere mate.

Huidige oplossingen:

- Intergemeentelijke samenwerkingen
- Koppeling met systemen van organisatoren⁵

Uit de klankbordsessie met de lokale loketten is naar voren gekomen dat LLKO's graag over onderstaande cijfers/data zouden beschikken:

- Eigen/andere **inwoners** die wel/geen opvang hebben gevonden in eigen/andere gemeente
- Aantal **vrije plaatsen** (moment en doelgroep specifiek)
- "**Unieke**" **kinddata** in functie van rapportering over eigen inwoners
- **Doelgroep specifieke data** (vnl. kwetsbare gezinnen): bereiken van doelgroep, opvang voor doelgroep gevonden/niet gevonden
- Wat met ouders die geen opvang gevonden hebben, wat doen zij?

⁵ Deona voorziet bijvoorbeeld een koppeling van de KO software met de LLKO software, zodat wanneer er een plaats wordt toegewezen in de lokettoepassing, bepaalde data van de aanvraag doorstroomt naar de eigen KO software. Echter wordt aangegeven dat de kwaliteit van de data vaak niet afdoende is en de KO's zelf achteraf nog data opvragen bij de ouders.



3.1.4 Paradoxen die uitdagingen zijn voor de to-be

LLKO's zijn geconfronteerd met de volgende paradoxen (uitdagingen voor de to-be):

- Laagdrempelige registratie die toegankelijk is voor iedereen **EN** alle data die nodig zijn in het kader van unieke identificatie, voorrangsregels, voorkeur KO, IKT, enz. (centraal) capteren;
- Up-to-date cijfers krijgen van KO **EN** administratieve last van KO niet verhogen;
- Gelijke kansen geven aan alle gezinnen (toegankelijkheid KO voor kwetsbare gezinnen) **EN** de KO wil autonomie behouden bij hun keuze van gezinnen (opnamebeleid);



3.2 KINDEROPVANGORGANISATOREN (KO’S)

De bevindingen, perspectieven en ervaringen van de kinderopvangorganisatoren kunnen ondergebracht worden in 7 thema’s:

1. LLKO software – platformen
2. Proces van toewijzing
3. Samenwerking met LLKO
4. Lokaal overleg
5. Contact met ouders
6. Data en rapportering
7. Verwachtingen t.a.v. Opgroeien

3.2.1 LLKO platformen

3.2.1.1 Algemene zaken

(Grotere) organisatoren die in meerdere regio's actief zijn, moeten soms met meerdere LLKO platformen werken en geven aan dat dit niet handig is en veel manueel werk met zich meebrengt.

Bovendien doen voorzieningen niet altijd veel met de mogelijkheden die de softwaresystemen bieden. Ze gebruiken de software voornamelijk om aanvragen voor hun eigen locatie op te volgen, zonder de beschikbare data verder te benutten. Sommige KO’s werken ook nog met een aparte lijst (Excelfile of afgedrukte versie van de aanvraaglijst) en gaan daar mee aan de slag. Er wordt tevens aangegeven dat de koppeling tussen LLKO en KO platformen niet altijd voorzien is; maar tegelijk geven sommigen aan dat wanneer een koppeling mogelijk is, dit vaak kostelijk is en niet altijd een meerwaarde. Een voorbeeld is de koppeling met het eigen KO facturatiesysteem die het mogelijk maakt om aanvraaggegevens van het LLKO-platform te hergebruiken voor de input die nodig is voor de facturatie in het KO-platform: het lijkt erop dat de gegevens niet altijd 100% correct of betrouwbaar zijn en dat het voordeel van de koppeling daarom minimaal is vandaag.

Daarnaast erkennen organisatoren dat platformen valkuilen hebben (voor de eigen organisatie, maar ook voor ouders), wat leidt tot het zoeken en vinden van manieren om die te omzeilen (vb. zelf een manuele lijst bijhouden omdat ze de werking 'niet eerlijk' vinden; zie verder)

Voor KO’s zonder eigen KO systeem is het moeilijk om de aanvraaglijst te beheren zonder de capaciteitsdata te kunnen aftoetsen. Voor KO’s met een eigen systeem is het belangrijk dat ze de aanvraagdata kunnen gebruiken in hun eigen KO systemen (manuele import) om de matching te maken.

3.2.1.2 Specifieke ervaringen met platformen

De verschillende digitale lokettoepassingen die worden gebruikt door de lokale loketten en kinderopvangorganisatoren in Vlaanderen variëren in functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en ondersteuning. Hieronder zijn de belangrijkste verschillen opgelijst:

- **Gebruiksvriendelijkheid en overzichtelijkheid:** Sommige systemen worden als overzichtelijk en gebruiksvriendelijk ervaren, waardoor medewerkers eenvoudig aanvragen kunnen verwerken en ouders kunnen begeleiden. Er werd melding gemaakt van een andere toepassing die dit niveau van



gebruiksgemak mist, met belangrijke gegevens die minder toegankelijk zijn of niet duidelijk weergegeven worden.

- **Functionaliteiten voor aanvraagverwerking:** Er zijn toepassingen die de mogelijkheid bieden om aanvragen in bulk te selecteren en eenvoudig rapportages te genereren. Dit kan tijd besparen voor kinderopvangorganisatoren. Sommige platformen laten ouders bovendien toe om hun aanvraag gemakkelijk aan te passen zonder deze opnieuw in te dienen wanneer ze geen plaats hebben gevonden. In andere gevallen moeten ouders echter bij iedere voorziening een nieuwe aanvraag indienen.
- **Softwareprestaties:** De performantie tussen de verschillende systemen verschilt ook. Traagheid wordt als frustrerend beschouwd door respondenten.
- **Ondersteuning en IT-Support:** De kwaliteit van de technische ondersteuning varieert ook. Terwijl sommige systemen goede tot zelfs heel goede ondersteuning bieden bij technische problemen en aanpassingen, bieden anderen beperkte of zelfs helemaal geen IT-support.
- **Communicatie naar ouders:** De manier waarop ouders geïnformeerd worden over hun aanvraagstatus varieert ook. In sommige gevallen worden ouders regelmatig op de hoogte gebracht, ook wanneer er geen plaatsen beschikbaar zijn. Dit kan echter ook leiden tot onduidelijkheid, stress of valse verwachtingen bij ouders. Andere systemen hebben deze soort communicatie niet, waardoor ouders mogelijk langer in onzekerheid blijven.

3.2.2 Proces van toewijzing

Er zijn veel verschillende manieren waarop plaatsen in de kinderopvang worden toegewezen, afhankelijk van de organisatie, lokale afspraken en de specifieke noden van zowel de ouders als de voorzieningen.

Eén van de manieren is dat de plek simpelweg naar de eerste persoon gaat die op de lijst staat, of naar de ouder die zich als eerste heeft aangemeld. Soms krijgen eerst de ouders die nog geen voorstel hebben gehad de voorkeur. Dit betekent dus dat er geen uniforme aanpak is. Ook het moment waarop ouders informatie of communicatie over een beschikbare plaats ontvangen, verschilt sterk per regio (LLKO) en organisatie.

Daarnaast kunnen voorzieningen hun eigen prioriteiten hanteren bij het toewijzen van plaatsen, in functie van hun bezettingsgraad, de startdatum en/of de leeftijd-groepssamenstelling. Sommige lokettoepassingen faciliteren ook de toepassing van het eigen opnamebeleid⁶.

Soms worden beslissingen ook genomen op basis van de behoeften van de ouders. Dat kan gaan om het specifieke opvangplan dat ze nodig hebben (zoals opvang voor drie dagen), de voorkeur voor een locatie of de gemeente, of de tijd dat ze al op een wachtlijst staan. Deze beslissingen worden ingegeven door afspraken binnen het lokale overleg of door keuzes die specifiek zijn voor een organisator.

In gezinsopvang wordt toewijzing vaak beïnvloed door een persoonlijke 'klik' tussen de opvangverstrekker en de ouder (klik aan de 'voorkeur'). Deze persoonlijke voorkeuren kunnen soms de officiële voorrangregels omzeilen. Het toewijzen van plaatsen voor kinderen met een DOP-statuu (Dringende Opvang Plaatsen) kan lastig zijn voor onthaalouders, omdat hun inkomen afhankelijk is van het aantal kinderen in de opvang.

⁶ Een voorbeeld hiervan is Brussel, waar punten kunnen gegeven worden aan criteria zodat aanvragen automatisch in volgorde van voorrang worden weergegeven.



Naast de officiële voorrangsregels passen sommige voorzieningen extra criteria toe, zoals het toekennen van extra punten op basis van zelfgekozen criteria. Ook al zijn deze niet altijd formeel, ze kunnen een rol spelen in de beslissing, bijvoorbeeld bij vergelijkbare aanvragen, waarbij dan voorrang kan worden gegeven aan kinderen die dicht bij de locatie wonen, broers en zussen, of kinderen van personeelsleden.

Bovendien heerst er bezorgdheid over de impact van nieuwe voorrangsregels. Het is nog onduidelijk hoe deze nieuwe regels in de praktijk zullen werken en men vreest dat kwetsbare gezinnen uit de boot kunnen vallen.

Uitdagingen rond noodopvangvragen – dringende opvang

Noodopvangvragen stellen voorzieningen voor specifieke problemen. Doordat deze vragen vaak dicht bij de gewenste startdatum komen, zijn de mogelijke opvangplaatsen dan al ingevuld, waardoor ouders die dringend opvang zoeken weinig kans maken op een toewijzing. Er is veel discussie over de beste manier om met deze noodopvangvragen om te gaan, maar een eenduidig beleid ontbreekt. De aanpak varieert per loket en per organisator. Sommige loketten zetten deze vragen apart en communiceren er extra over, maar door de hoge vraag kunnen niet alle aanvragen afzonderlijk worden behandeld.

Bij onverwachts vrijgekomen plaatsen, bijvoorbeeld als een gezin verhuist, nemen sommige voorzieningen zelf contact op met de ouders om de plek aan te bieden. Een ander probleem is dat noodopvang soms als voorwaarde voor andere rechten, diensten of subsidies wordt aangeboden aan ouders, terwijl zij die specifieke plek niet altijd willen, wat tot frustratie voor KO, LLKO en ouders kan leiden, met een delicate vaststelling dat het gevolg zou zijn dat er minder gekeken wordt naar de noodopvangvragen.

3.2.3 Samenwerking met LLKO

Kleine zelfstandige kinderopvanginitiatieven ervaren vaak een gebrek aan motivatie om deel te nemen aan de werking van een Lokaal Loket Kinderopvang (LLKO). Dit komt doordat zij de meerwaarde voor hun eigen werking niet altijd zien en eerder de administratieve belasting benadrukken. Als gevolg hiervan missen zij soms de ondersteuning die hen via het LLKO zou kunnen worden geboden.

Organisatoren zien de meerwaarde van een LLKO vooral voor de ouders. Het loket biedt ondersteuning bij de registratie, helpt ouders hun weg te vinden naar opvang, fungeert als een centraal aanspreekpunt voor vragen en volgt openstaande aanvragen op. Dit is extra van belang voor kwetsbare gezinnen, die extra begeleiding kunnen gebruiken bij het zoeken naar opvang.

Naast de voordelen voor ouders, benoemen organisatoren ook de voordelen voor de kinderopvangvoorzieningen zelf. Het LLKO vervult een coördinerende rol, zorgt ervoor dat kinderopvanginitiatieven beter op één lijn komen te staan, en fungeert als tussenpersoon voor vragen over het gebruik van softwareplatforms. Het organiseert ook vormingsmomenten en biedt een aanspreekpunt voor allerlei vragen en problemen. Toch wordt deze meerwaarde soms overschaduwed door de indruk dat de samenwerking met het LLKO gepaard gaat met extra administratief werk. Dit leidt ertoe dat het LLKO in de perceptie van sommige voorzieningen vooral geassocieerd wordt met een toename van administratieve lasten.

De manier waarop het LLKO werkt, verschilt sterk van gemeente tot gemeente. Dit betreft aspecten zoals de criteria voor toewijzing, het opvragen van gegevens, de termijn waarbinnen ouders antwoord krijgen, en de procedures voor het doorgeven van vrije plaatsen. Deze verschillen leiden tot extra uitdagingen, vooral voor grotere organisatoren die in meerdere gemeenten actief zijn. Zij moeten zich aanpassen aan uiteenlopende lokale afspraken, wat hun werking bemoeilijkt en voor ouders tot verschillende ervaringen kan leiden, afhankelijk van hun woonplaats. Bovendien worden lokale subsidies soms gekoppeld aan de mate van



samenwerking met het LLKO. Er kunnen bijvoorbeeld voorwaarden zijn omtrent deelname aan lokaal overleg of specifieke inspanningen voor kwetsbare gezinnen. Voor grotere kinderopvangorganisaties kan dit lastig zijn, omdat zij in meerdere gemeenten actief zijn en dus met verschillende subsidievoorwaarden en verwachtingen te maken krijgen.

Tot slot, is de autonomie van kinderopvanginitiatieven in hun opvangbeleid essentieel. Voorzieningen hechten veel waarde aan hun zelfstandigheid en het vermogen om zelf keuzes te maken over hun werking. Dit evenwicht tussen de coördinerende rol van het LLKO enerzijds en de behoefte aan autonomie van de KO-organisator anderzijds blijft een belangrijk aandachtspunt in de samenwerking.

3.2.4 Lokaal overleg

Het lokaal overleg binnen de context van een Lokaal Loket Kinderopvang (LLKO) is divers in inhoud en blijkt niet altijd voor iedereen relevant. De besprekingen kunnen variëren van de analyse van cijfers op lokaal niveau tot informatie over het gebruik van ICT-systemen, de opvolging van de algemene situatie in de gemeente, en de procedures en formulieren voor aanvragen. Hoewel er vaak wel een deel van de vergadering nuttig wordt ervaren, is niet alle besproken informatie voor iedereen relevant. Hierdoor kan het voorkomen dat deelnemers niet de volledige meerwaarde uit het overleg halen.

Er zijn verschillende motieven voor deelname aan het lokaal overleg. Voor sommigen is het louter omdat het een voorwaarde is in de lokale engagementsverklaring. Voor anderen draait het meer om de praktische voordelen, zoals een betere samenwerking met andere voorzieningen en de toegang tot actuele cijfers en informatie over de situatie in de gemeente.

Ook de frequentie van de overleggen verschilt per gemeente.

Grotere koepels / organisatoren moeten soms aan verschillende lokale overlegmomenten deelnemen. De zorgregio's van i-Mens komen bijvoorbeeld niet overeen met de regio waarvoor een LLKO verantwoordelijk is. Daardoor moeten dienstverantwoordelijken van verschillende onthaalouders in verschillende gemeenten aansluiten bij meerdere overlegmomenten; ook al hebben ze binnen een bepaalde gemeente bijvoorbeeld slechts vijf plaatsen bij één onthaalouder. Deze situatie leidt tot extra werkdruk en administratieve belasting voor de betrokken organisaties.

3.2.5 Contact met ouders

Sommige kinderopvangorganisaties verwijzen ouders door naar het LLKO, terwijl andere organisaties de ouders direct naar hun eigen systeem sturen of een lijst met vrije plaatsen doorgeven. Voor sommige ouders is het direct aanvragen via het eigen systeem van een doorgaans grote organisator eenvoudiger, omdat ze dan in één keer een aanvraag kunnen indienen voor verschillende gemeenten. Dit bespaart hen de moeite om zich apart bij meerdere LLKO's te registreren.

Daarnaast verschilt het soort informatie dat ouders ontvangen, evenals het moment waarop zij die informatie krijgen. Zo bestaan er verschillende statussen waarmee de voortgang van een aanvraag kan worden aangegeven. In sommige gemeenten is er een lokale afspraak om bijvoorbeeld pas negen maanden voor de startdatum van de opvang een goedkeuring te sturen naar de ouders. Bij de meeste aanvragen ontvangen ouders binnen twee à drie weken een antwoord, maar het is niet altijd duidelijk wanneer zij een definitief antwoord kunnen verwachten over een beschikbare plaats.

Grotere organisatoren maken vaak gebruik van een digitale inschrijvingslink. Deze link wordt per e-mail naar de ouders gestuurd en kan digitaal worden ondertekend, soms zelfs al vóór het eerste bezoekenmoment aan de



opvangvoorziening. Dit gebeurt vooral om praktische redenen, zoals het efficiënt verwerken van inschrijvingen en het stroomlijnen van het administratieve proces.

3.2.6 Data en rapportering

Er is variatie in de data- en rapporteringsvereisten die de LLKO's aan kinderopvangorganisatoren stellen. Deze gemeentelijke verschillen zorgen voor extra administratieve belasting, vooral voor grotere organisatoren die in meerdere gemeenten actief zijn. Zij moeten zich telkens aanpassen aan de specifieke vereisten van elke LLKO-regio.

De cijfers over beantwoorde en onbeantwoorde vragen die voorzieningen moeten rapporteren, worden vaak uit hun eigen systemen gehaald in plaats van uit het platform dat het LLKO gebruikt.

De volledigheid en betrouwbaarheid van de data zijn van groot belang, maar er zijn enkele uitdagingen, zoals dubbele registraties en situaties waarbij ouders opvang hebben gevonden in een andere gemeente.

3.2.7 Verwachtingen t.a.v. Opgroeien

De verwachtingen ten aanzien van Opgroeien richten zich op een aantal aspecten. Allereerst is er behoefte aan duidelijke communicatie en tijdige informatie over aankomende veranderingen. Dit is belangrijk om zowel ouders als medewerkers goed geïnformeerd te houden. Daarnaast wordt van Opgroeien verwacht dat zij een regierol opnemen in de coördinatie en communicatie met de digitale platformen:

- de verschillen tussen toepassingen en afsprakenkaders brengen verwarring met zich mee voor de ouders en de medewerkers;
- ook proactief rond beleidsveranderingen: 'dit zijn nieuwe regels, de systemen zullen moeten worden aangepast';
- een tweetal KO's had ook verwachtingen dat Opgroeien één pakket moet aanbieden met uniforme afspraken;

Bovendien wordt er verwacht dat Opgroeien een rol speelt in het aanpakken van het tekort aan kinderopvangplaatsen. Door de schaarste blijft het 'dweilen met de kraan open'.

3.2.8 Bevindingen voorzieningen waar samenwerking met LLKO niet altijd vlot loopt

De twee geïnterviewde voorzieningen die moeilijker contact hebben met het LLKO werken niet met aanvragen vanuit het loket. Dit komt omdat hun beschikbare plaatsen al ingevuld zijn, bijvoorbeeld door voorrang te geven aan broers en zussen of ouders die rechtstreeks contact opnemen. Ook sluit hun aanbod niet altijd aan bij de opvangvragen die komen via het loket (bijvoorbeeld IKT-opvang).

Bovendien zijn ze geen voorstander van de 'tussenkomst' van het LLKO in het proces:

- Ze hanteren een 'klant-logica' waarbij ze ouders niet willen doorverwijzen naar het loket, ook omdat dit zou kunnen leiden tot het mislopen van potentiële klanten.
- Ze wensen zelf zeggenschap te hebben, zelf keuzes te maken op basis van hun eigen omstandigheden, zoals personeelsbezetting en financiële overwegingen.
- De noodzaak om altijd op volle capaciteit te draaien voor hun financieel overleven laat hen vaak weinig ruimte voor flexibiliteit.



- Er zijn echter verschillen in hoe deze voorzieningen omgaan met de samenwerking met het LLKO. Voorziening 1 is bijvoorbeeld wel voorstander van een openbare agenda die overzicht geeft van de vrije plaatsen, terwijl voorziening 2 meer belang hecht aan toegankelijke en brede informatie over de kinderopvangmogelijkheden in de regio.
- Wat betreft het melden van toewijzingen aan het LLKO, geeft voorziening 1 door wanneer een kind een plek krijgt, terwijl voorziening 2 dit niet doet. Voorziening 1 verwijst ouders door naar het LLKO als er geen plek meer is, terwijl voorziening 2 dat niet hoeft te doen, omdat zij (op het moment van het interview) nog ruimte hebben.

3.3 OUDERS

Het niet vinden of krijgen van een opvangplek heeft een impact op ouders. Ouders beginnen al vroeg met hun zoektocht naar kinderopvang en zoeken soms héél lang. Deze langdurige zoektocht brengt vaak stress en ongerustheid met zich mee. Zo is er een voorbeeld van een ouder die elke maand een bericht ontvangt waarin staat dat er nog steeds geen plek is. In een ander geval betekent dit dat een ouder thuis moet blijven, niet kan gaan werken of niet de mogelijkheid heeft een opleiding te volgen.

Alternatieve voorstellen voor opvang worden doorgaans wel geaccepteerd, maar deze zijn niet volgens de voorkeur van de ouders (“je moet nemen wat er is”). Dit betekent vaak dat er een periode overbrugd moet worden, waarbij kinderen op een latere leeftijd in de opvang instappen. Werkende ouders moeten dan verlofregelingen gebruiken of tijdelijke oplossingen vinden om deze periode te overbruggen.

Er is ook veel onduidelijkheid en onwetendheid onder ouders over wat te doen wanneer er geen plek is (“Waarom zijn er niet genoeg plekken? Wat moet ik doen?”). Ze vragen zich af waarom er niet voldoende plaatsen zijn en wat zij zelf kunnen doen om de kans op een opvangplek te vergroten (bijvoorbeeld de regels rond noodopvang begrijpen, hun aanvraag aanpassen, ...). Ook bestaan er misvattingen over het soort opvang, zoals gezinsopvang. Zo wordt gezinsopvang als duurder en niet-IKT beschouwd. Systemen geven niet altijd alle nodige informatie over een opvang. Bovendien hebben ouders de (verkeerde) verwachting dat het LLKO weet waar er vrije plaatsen zijn en waar de grootste kans ligt op een plek.

De ondersteuning door sociaal werkers/medewerkers van Huizen van het Kind wordt gewaardeerd en is noodzakelijk. Vooral de fysieke contactpunten zijn belangrijk voor de begeleiding van ouders. Toeleders en ondersteuners spelen een essentiële rol bij het registreren van aanvragen en het verduidelijken van de procedures. Ouders beseffen wel dat medewerkers vaak niet meer dan hun best kunnen doen.

Daarnaast is het van belang een goede communicatie te onderhouden. Wanneer die ontbreekt, leidt dit tot frustratie. Zo gaf een moeder aan dat ze het systeem niet goed vond, omdat ze nooit een antwoord op haar aanvraag had gekregen. Deze behoefte aan ondersteuning en duidelijkheid geldt overigens niet alleen voor kwetsbare ouders, maar ook voor 'niet-kwetsbare' ouders.

3.4 TOELEIDERS

Toeleders geven aan dat (kwetsbare) ouders tegen verschillende obstakels aanlopen in hun zoektocht naar kinderopvang. Zo zijn de verschillen tussen de opvangvormen en de vaak complexe regels en procedures niet duidelijk. Daarnaast vormt het digitale aanvraagproces voor veel ouders een barrière. Niet iedereen beschikt

////////////////////////////////////

over de digitale vaardigheden of middelen om deze systemen goed te gebruiken, wat ook de opvolging van hun aanvragen bemoeilijkt. Het tekort aan plaatsen, vooral in de buurt van waar ouders wonen, maakt het voor ouders zonder eigen vervoer extra lastig. Dit kan extra moeilijkheden opleveren, aangezien het openbaar vervoer vaak niet optimaal is voor het brengen en halen van kinderen naar en van de opvang. Dit beperkt de keuzevrijheid en maakt het vinden van een geschikte plek nog uitdagender.

Ouders begrijpen soms ook niet waarom ze al zo vroeg moeten beginnen met hun zoektocht naar kinderopvang. Daarnaast zijn er ook individuele voorkeuren en keuzes van de opvangvoorzieningen die kunnen leiden tot belemmeringen. Niet alle voorzieningen tonen evenveel enthousiasme om kwetsbare ouders een plek te bieden. Soms is er weinig bereidheid om flexibele opvangplannen te ondersteunen. Ook de voorrangsregels vormen een mogelijk obstakel voor kwetsbare ouders: je moet werken om kinderopvang te krijgen, terwijl kinderopvang hebben ondersteunend is in je proces naar werk (paradoxaal). Tot slot ervaren ouders in gebieden waar het LLKO niet goed functioneert of waar geen loket aanwezig is, dat ze aan hun lot worden overgelaten.

Er zijn bepaalde vormen van ondersteuning die het werk van toeleiders kunnen faciliteren, met name:

- Een digitaal aanmeldsysteem met mogelijkheden om het proces mee op te volgen: toeleiders-account, e-mailadres van toeleiders opnemen,...;
- Goede communicatie met lokaal loket;
- Samenwerken in een netwerk: doorverwijzing (hvhk, ondersteunende pleegzorg), samen opvolgen van gezinnen (bijvoorbeeld dat er opvolging is wanneer een sociaal werker van K&G uitvalt); contact met intersectorale medewerkers van Opgroeien;
- Proactiviteit van het LLKO;
- Tijd en ruimte in het takenpakket om voldoende ondersteuning te kunnen bieden en op te volgen.

Er is tevens gepeild naar de behoeften van de toeleiders naar de toekomst toe. Toeleiders die met verschillende platformen werken zijn voorstander van één platform dat laagdrempelig en overzichtelijk is, alsook bruikbaar en toegankelijk voor de toeleiders zelf om mee te kunnen opvolgen. Daarnaast wensen zij op een toegankelijke manier digitaal buiten de grenzen van de regio te kunnen zoeken. Er is tevens nood aan 'discretionaire ruimte': naleven van de voorrangsregels, maar met speelruimte om ervoor te zorgen dat kwetsbare/urgente situaties zeker een plek krijgen...

Ook de rol van de toeleiders blijft belangrijk⁷;

- i.f.v. breder gezinsondersteuningsbeleid: ondersteuning in de zoektocht naar kinderopvang als 'ingangspoort' binnen het gezin;
- Diversiteit van insteek: ouders zoveel mogelijk zelfstandig laten doen vs. zelf actie ondernemen in de plaats van ouders (praktijken verschillen);
- Inzetten op goede informatie over kinderopvang - toegankelijk voor ouders, via het platform, ondersteunende tool voor toeleiders.

⁷ Feedback uit de klankbordgroep op de rol van toeleiders was dat de rol en inzet van toeleiders overal verschillend is (tussen organisaties en over gemeentes heen) en dat die afhankelijk is van de tijd die ze er kunnen insteken, ook voor de opvolging. Bovendien moeten toeleiders ook zelf goed geïnformeerd zijn en kennis van zaken hebben om hun rol te kunnen vervullen.



3.5 IT LEVERANCIERS

3.5.1 Algemene data uitwisseling: Uitdaging rond unieke aanvraag en neutrale partner voor ‘tussenlaag’

Momenteel is er geen data uitwisseling tussen lokettoepassingen onderling, vooral als het gaat om informatie-uitwisseling tussen gemeenten. Koppelingen tussen lokettoepassing en KO toepassingen bestaan wel in beperkte mate, maar zijn niet altijd gratis (bijvoorbeeld bezettingsdata).

Er hebben in het verleden wel eerdere gesprekken plaatsgevonden tussen verschillende IT-leveranciers om data uit te wisselen. Deze zijn echter steeds gestaakt geweest vanwege de onderlinge concurrentie. Deze concurrentie heeft een rem gezet op de ontwikkeling van geïntegreerde oplossingen die de sector verder zouden kunnen helpen. Er is met andere woorden nood aan een neutrale partner die eigenaar (/beheerder) is van een ‘tussenlaag’ voor data uitwisseling tussen leveranciers onderling en met gemeenten en LLKO/KO platformen.

Daarnaast, m.b.t. de opvangnoden van de sector is er nood aan een gezamenlijke definitie van een unieke aanvraag. Er zijn al veel datapunten aanwezig in de systemen maar deze datapunten moeten beter op elkaar worden afgestemd.

Eén van de leveranciers gaf aan dat Opgroeien een actievere rol moet spelen in het verhogen van de datakwaliteit en het stimuleren van het werken met unieke data.

Ten slotte is het van belang dat de complexiteit van de achterliggende systemen en processen zoveel mogelijk verborgen blijft voor de ouders. Door een eenvoudiger en gebruiksvriendelijker aanvraagproces te bieden, kunnen ouders zich richten op hun kernvraag: het vinden van geschikte opvang voor hun kind, zonder dat ze geconfronteerd worden met de technische en administratieve uitdagingen die achter de schermen spelen.

3.5.2 KO info fiche standaardiseren en uitwisselen: KO statische data uitwisselen (openingsuren, enz.) over lokettoepassingen heen

Vandaag botsen ouders (en LLKOs) op verschillende grenzen in hun zoektocht naar kinderopvang. De informatie over het kinderopvangaanbod is versnipperd over verschillende systemen en gemeenten. Er ligt een opportuniteit om deze kinderopvanggegevens (KO-data) over gemeenten heen toegankelijk te maken. Het delen van statische, informatieve data van kinderopvangvoorzieningen (zoals locaties, openingsuren en voorzieningen) tussen verschillende platformen kan zorgen voor een betere toegankelijkheid. Door deze informatie beschikbaar te stellen, kunnen data zowel binnengehaald als gedeeld worden, wat een vollediger beeld biedt van de beschikbare kinderopvangmogelijkheden in verschillende regio's. Dit kan LLKO's helpen om ook op de hoogte te blijven van het opvangaanbod buiten hun eigen gemeente. Aanvragen voor kinderopvang kunnen eenvoudiger doorstromen naar een nieuwe locatie, ongeacht gemeentelijke grenzen. Zo kunnen ouders onafhankelijk van geografische beperkingen naar een geschikte plek zoeken.

Op lange termijn bestaat de visie/wens om dit principe uit te breiden naar BOA (buitenschoolse opvang en activiteiten) om zo over levensfasen heen (vanaf de verwekking) het hele traject van een kind te kunnen begeleiden op eenzelfde manier. Ook daarvoor is er nood aan unieke kinddata. Het OSLO traject “kindfiche” is hiervoor al een stap in de goede richting.



3.5.3 Unieke aanvraag bepalen en uitwisselen

Momenteel hanteren verschillende lokettoepassingen diverse aanvraagprocedures; Soms wordt er een sterke authenticatie gevraagd (zoals via itsme, eID, authenticator-app), soms volstaat gewoon een account o.b.v. een e-mailadres, ... Wanneer een kind een opvangplaats toegewezen krijgt, worden de aanvraaggegevens doorgestuurd naar de kinderopvangtoepassing (bijvoorbeeld Deona), maar deze gegevens zijn vaak onvolledig of incorrect. De aanvraagdata wordt nl. vaak handmatig ingevoerd, wat fouten in de gegevens met zich mee kan brengen

Opportunities

1. Werken met unieke data: dit kan op 2 manieren, enerzijds op een “privacyvriendelijke manier” waarbij er gewerkt wordt met datacombinaties (adres, geboortedatum, ouders naam/email). Deze oplossing is echter nooit 100% sluitend. Anderzijds via sterke authenticatie (rijksregisternummer/bisnummer) van de ouders en eventueel extra gegevens uit authentieke bronnen ophalen (via MAGDA). Dit maakt het mogelijk om aanvraaggegevens vollediger en betrouwbaarder te registreren.
2. De aanvraag in zijn geheel delen/centraal registreren op een ‘tussenlaag’ die data-uitwisseling tussen systemen faciliteert (zie hierboven: algemene data uitwisseling). Dit kan helpen om dubbele aanvragen te voorkomen en biedt tegelijkertijd inzicht in aanvragen die elders zijn ingediend, door bijvoorbeeld de status van aanvragen te delen. De optie van MBP om een aanvraag te lanceren is ook aangehaald maar niet in detail besproken.

Er zijn echter ook enkele belangrijke uitdagingen verbonden aan deze opportuniteiten. Er zijn juridische vraagstukken i.v.m. het opvragen/gebruiken/delen van een rijksregisternummer of bisnummer als unieke data. Daarnaast moet de koppeling gemaakt kunnen worden tussen ouders (zodat mama en papa niet apart een aanvraag kunnen lanceren). Ouder-kindrelaties (gezinssamenstelling) bestaan, maar niet voor ongeboren kinderen en niet opvraagbaar door de private markt (MAGDA); MAGDA koppelingen (gezinssamenstelling, adres, ..) zijn namelijk alleen voor publieke spelers toegankelijk.

3.5.4 Vrije capaciteit data uitwisselen tussen KO en lokettoepassing (Nice-to-have)

Het uitwisselen van data over vrije capaciteit is niet overal mogelijk of gewenst, en het wordt ook niet in elke situatie opgevolgd. De beschikbaarheid, wenselijkheid en het gebruik van deze gegevens zijn dus erg wisselend. Wanneer zowel het Lokale Loket Kinderopvang (LLKO) als de kinderopvang gebruik maken van dezelfde softwareleverancier, is de datatoegang beter geregeld. In die situatie is de data namelijk intern beschikbaar. Er bestaan wel API's voor kinderopvangtoepassingen die de uitwisseling van capaciteitsdata mogelijk maken, maar deze zijn vaak betalend.

Vanuit de gesprekken met leveranciers konden verschillende opportuniteiten of projecten worden vastgesteld:

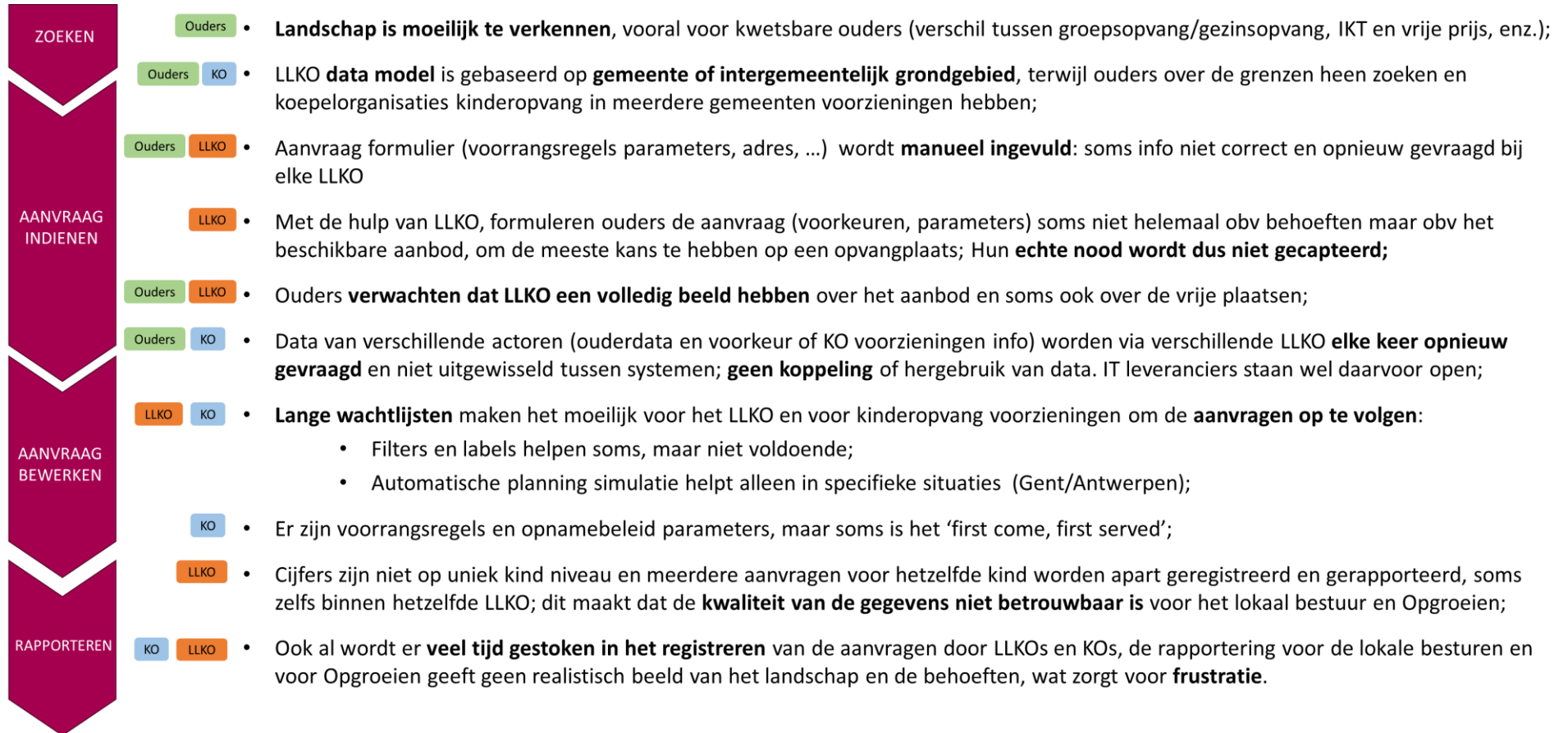
1. Bezettingssimulator: Dit kan bijvoorbeeld gebruikt worden in steden zoals Gent, waar er al koppelingen zijn tussen het LLKO en stedelijke kinderopvang. Voor andere lokettoepassingen is er voorzien om een simulator te ontwikkelen in de lokettoepassing. Er dient wel rekening mee gehouden worden dat voor dagelijks KO gebruik de bezettingsdata specifiek is (per uur); voor de aanvraag is er minder granulariteit nodig. Zicht op bezetting kan helpen bij de aanvraag om ouders een beeld te geven van kansen op opvang bij bepaalde keuzes (en hen helpen om ook andere keuzes te overwegen);



2. De bestaande API's bieden een basis voor datakoppeling, maar er is ruimte voor verbetering, zowel qua standaarden voor data-uitwisseling als het creëren van een neutrale partner die de uitwisseling tussen verschillende leveranciers kan beheren.



3.6 BELANGRIJKSTE KNELPUNTEN OVER DE BEVRAAGDE ACTOREN HEEN:



4 METHODE TO BE

4.1.1 Workshop Opgroeien – ambitie en doelstellingen

Als eerste stap in de TO BE fase, was het van belang om de doelstellingen, voorwaarden, waarden en principes van Opgroeien voor de (uitkomst) van het project vast te leggen en deze te prioriteren om vervolgens concrete oplossingsscenario's te kunnen uittekenen die hier zo veel mogelijk aan voldoen.

4.1.2 (interne) oplossingsworkshops

Op basis van de verzamelde resultaten m.b.t. de problematiek, behoeften en opportunititeiten uit de AS IS analyse, en de resultaten uit de workshop met Opgroeien, heeft het projectteam op een iteratieve manier enkele oplossingsscenario's uitgewerkt die “voor elke doelgroep een verbetering” zouden betekenen.

4.1.3 (interne) workshop i.v.m. de randvoorwaarden en IT architectuurprincipes van de voorgestelde oplossingen

De workshop had als doel de haalbaarheid in te schatten voor de oplossingsscenario's die als meest valabel en/of gewenst werden beschouwd door de klankbordgroep (24/06/2024), klankbordsessies (28/06/2024 en 02/07/2024), IT leveranciers (14/06/2024) en Opgroeien. Hierin werden onder meer volgende vragen behandeld:

- randvoorwaarden bij het bepalen van mogelijke pistes voor de unieke code;
- rol van de centrale laag om de IT architectuur te bepalen;
- De impact van elk oplossingsscenario;

4.1.4 Workshops IT leveranciers

In een eerste workshop met de IT leveranciers (14/06/2024) werden de mogelijke oplossingsscenario's aan hen toegelicht. Deze workshop had als doel om enerzijds een eerste informatiemodel (i.k.v. uitwisselingsdata) te doorlopen en anderzijds de technische haalbaarheid, impact op de huidige toepassingen en werkprocessen en de randvoorwaarden van de voorgestelde oplossingsscenario's in kaart te brengen.

Een tweede workshop met de IT leveranciers (03/09/2024) werd gehouden om nog concreter de impact en processen van bepaalde uitkomsten uit de *interne workshop i.v.m. de randvoorwaarden en IT architectuurprincipes* voor één van de oplossingsscenario's af te toetsen.

4.1.5 Klankbordsessies deelnemers AS IS en klankbordgroep

Er werden in de TO BE fase twee klankbordsessies gehouden op 28/06/2024 en 02/07/2024 (met dezelfde inhoud, maar verspreid over twee momenten om meer deelnemers te kunnen bereiken) waaraan de geïnterviewde stakeholders (LLKO's en KO's) uit de AS IS fase hebben deelgenomen. De klankbordsessies hadden als doel inhoudelijke feedback te verzamelen op de oplossingsscenario's en inzicht te verkrijgen in welke oplossing het meest wenselijk is voor elke doelgroep.

////////////////////////////////////

Ook de klankbordgroep kwam samen op 24/06/2024 om een eerste keer feedback te geven op de voorgestelde oplossingsscenario's. Op 30/09/2024 kwam de klankbordgroep opnieuw samen om opnieuw feedback te geven op de concretere oplossingsscenario's die werden weerhouden. Ter voorbereiding van deze klankbordgroep werd een TO BE nota uitgestuurd naar de leden die een duidelijk beeld geeft van de oplossingen, randvoorwaarden, bepaalde invullingen van die randvoorwaarden en de impact ervan op de verschillende stakeholders.

5 TO BE SCENARIO'S

De nieuwe digitale strategie voor LLKO's stelt de volgende doelstellingen voorop:

Proces:

1. Matching proces voor ouders en aanbieders faciliteren

Cijfers:

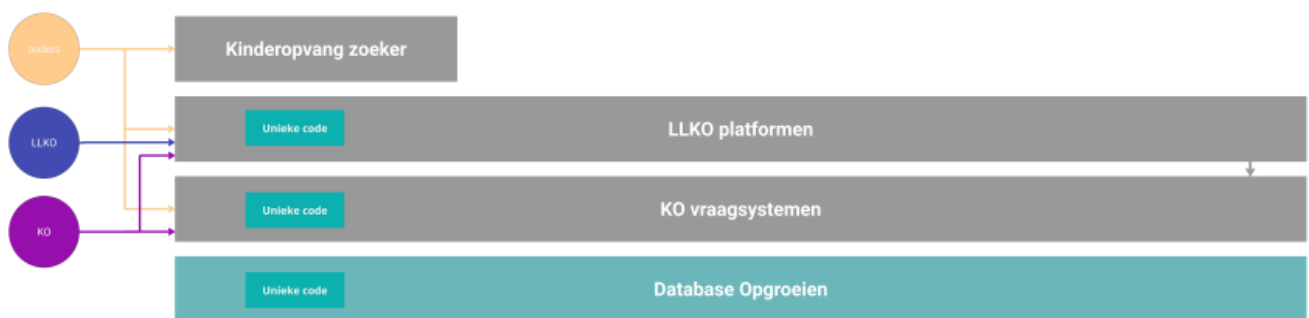
2. Minimale ambitie: Zuivere betrouwbare gegevens rond onbeantwoorde vragen
3. Maximale ambitie: Werkelijke nood van ouders (alle vragen) in kaart brengen



De ambitie van de klankbordgroep namens de sector ligt qua cijfers op doelstelling 3 met het belangrijke aandachtspunt om voor een minimale administratieve last voor kwetsbare gezinnen en KO's te zorgen.

Op basis van de as-is analyse en de doelstellingen werden in eerste instantie 4 verschillende scenario's voorgesteld.

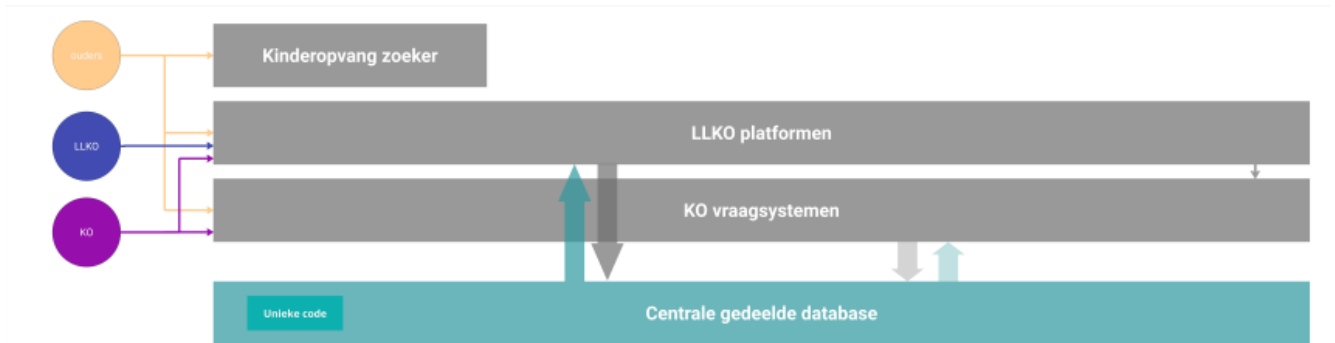
- **Scenario 0** heeft weinig impact op de huidige set tools, behalve de introductie van een unieke code waarmee de aanvragen met betrekking tot hetzelfde kind na de rapportering gegroepeerd kunnen worden.



Figuur 9 Conceptuele weergave scenario 0

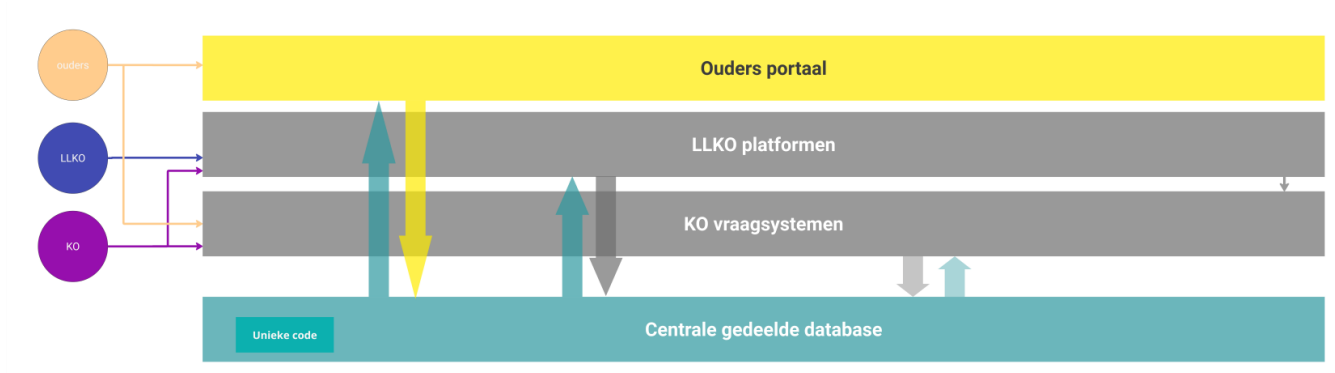
////////////////////////////////////

- **Scenario 1** bevat, bovenop de unieke code, een koppeling tussen de huidige LLKO en KO toepassingen en een gedeelde centrale laag die het delen van gegevens tussen de verschillende actoren mogelijk maakt.



Figuur 10 Conceptuele weergave scenario 1

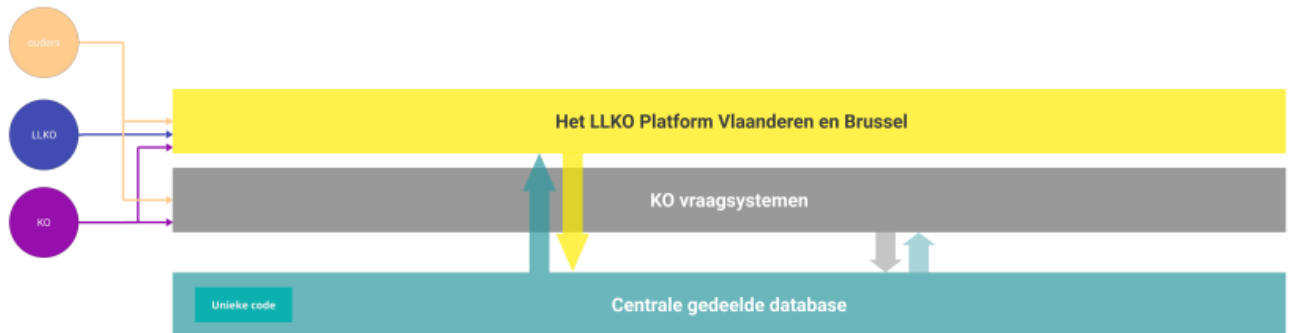
- **Scenario 2** is een verdere uitbreiding van scenario 1 met een nieuw gemeenschappelijk portaal voor ouders om hun aanvragen in te dienen en op te volgen, terwijl LLKO-medewerkers met hun huidige systemen kunnen blijven werken voor de opvolging.



Figuur 11 Conceptuele weergave scenario 2

- **Scenario 3** stelt voor dat de LLKO's migreren naar een nieuwe digitale tool voor het registreren van aanvragen en de opvolging die voor alle LLKO's en ouders in Vlaanderen en Brussel hetzelfde is. Ook hier is nog steeds een unieke code en een centrale laag voor gegevensdeling met o.a. de KO.

////////////////////////////////////



Figuur 12 Conceptuele weergave scenario 3

Na een eerste ronde van feedback met de relevante stakeholders (vertegenwoordigers van LLKO's en KO's, leveranciers) en een verdere analyse van de verschillende scenario's, werden scenario's 0 en 2 niet verder in aanmerking genomen:

- Scenario 0 was niet voldoende om de doelstellingen te realiseren. De LLKO's zouden blijven worstelen met de huidige pijnpunten, namelijk niet weten wat er buiten hun regio gebeurt en niet genoeg kwalitatieve cijfers hebben voor hun eigen lokaal beleid rond kinderopvang. Dit scenario zou slechts iets betere cijfers opleveren door de dubbele aanvraag voor hetzelfde kind na de rapportage te verwijderen. Dit zou een nauwkeuriger indicatie geven van het aantal kinderen dat geen plek heeft gevonden, maar zou geen echte indicatie geven van waar en voor wie er tekort is.
- Scenario 2 had het potentieel om de ervaring voor de ouders te vereenvoudigen door één platform en één uniform proces te bieden om kinderopvang in heel Vlaanderen en Brussel aan te vragen en op te volgen. Dit scenario betekende dat er een nieuwe gemeenschappelijke toepassing voor ouders moest gebouwd worden: de huidige LLKO toepassingen zouden gereduceerd worden tot een opvolgingstool voor de LLKO- en KO-medewerkers en de nieuwe interface voor ouders zou op een manier moeten geïmplementeerd worden die nog steeds zou werken met alle verschillende LLKO toepassingen op de markt. Dat zou hoge implementatiekosten met zich meebrengen met voordelen vooral voor de ouders en mogelijk een suboptimale ervaring voor LLKO's die niet meer verantwoordelijk zouden zijn voor het proces en de gegevens verzameld op het moment van de aanvraag. Bovendien zou het volgens de feedback van de LLKO's verwarrend zijn voor de ouder om één consistent proces te hebben om de aanvraag digitaal in heel Vlaanderen te behandelen, dat niet de regio's van de LLKO's en hun kennis en expertise op lokaal niveau weerspiegelt. Zo zouden de ouders bijvoorbeeld misleid kunnen worden en denken dat de responstijd voor alle locaties hetzelfde is, terwijl dat afhankelijk is van lokale afspraken, of zouden ze niet precies weten aan welke LLKO ze een vraag over het proces of over een specifieke locatie moeten stellen.

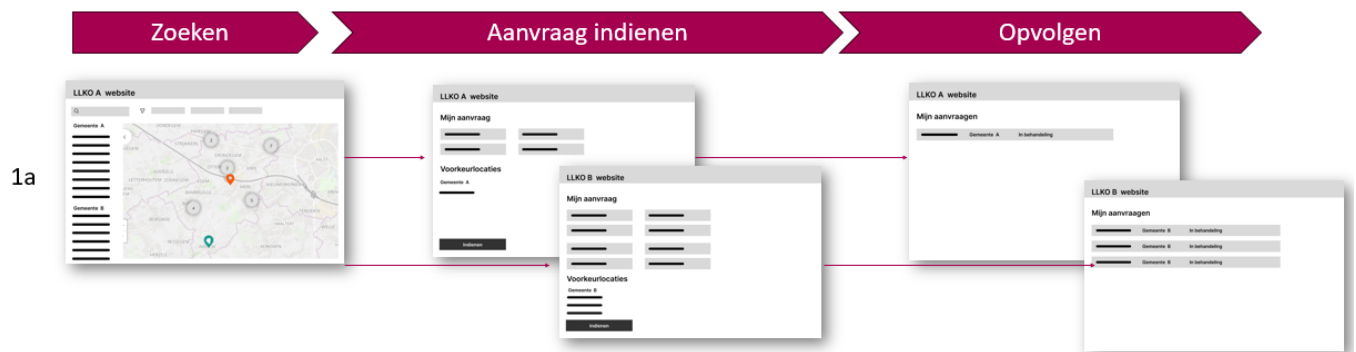
5.1 SCENARIO 1

In Scenario 1 blijven de LLKO's met hun eigen systemen werken, maar kunnen ze de gegevens via een centrale laag delen tussen de systemen: dat betekent bijvoorbeeld dat LLKO's op de hoogte gebracht worden van een aanvraag voor hetzelfde kind in een andere gemeente. De organisatoren van de kinderopvang kunnen ook gegevens importeren of verzenden naar deze centrale laag: bijvoorbeeld een KO vraagstelsysteem kan de

////////////////////////////////////

aanvragen naar de centrale laag sturen, zodat ze ook met de LLKO's worden gedeeld en een beheersysteem kan de aanvragen rechtstreeks importeren vanuit de centrale laag in plaats van ze handmatig te importeren vanuit verschillende LLKO-systemen. Ouders die een aanvraag in meerdere gemeenten doen, worden net als vandaag geconfronteerd met verschillende digitale LLKO-systemen. Binnen scenario 1 werden twee verschillende opties gepresenteerd om de ervaring van de ouder nog te verbeteren en zoveel mogelijk het volledige overzicht van de locaties in Vlaanderen en Brussel te bieden:

- Scenario 1a heeft als uitgangspunt dat alle LLKO systemen alle locaties in Vlaanderen en Brussel zullen tonen. Wanneer een ouder een aanvraag wil doen voor een locatie binnen een andere LLKO zal de ouder doorgestuurd worden naar de specifieke LLKO B website om de aanvraag te kunnen lanceren. Bijvoorbeeld: als de ouder op de website van LLKO A is en een aanvraag wil lanceren voor locaties binnen LLKO A en B, dan moet de ouder eerst het formulier voor LLKO A invullen en dan wordt de ouder doorgestuurd naar LLKO B website om het aanvraagformulier daar te kunnen invullen (persoonlijke data en basis aanvraag parameters kunnen automatisch ingevuld worden in het formulier van LLKO B door gegevensdeling via de centrale laag).



Figuur 13 Voorbeeld wireframe customer journey scenario 1a

- In scenario 1b kan de ouder niet alleen alle locaties op welke LLKO website dan ook zien, maar kan hij ook de aanvraag voor elke locatie invullen via welke LLKO website dan ook : bijvoorbeeld de ouder is op de website van LLKO A en wil een aanvraag lanceren voor locaties binnen LLKO A en B, hij kan dat doen via LLKO A website aanvraagformulier. Als LLKO B specifieke extra vragen in hun aanvraagformulier heeft, moet de ouder deze hoe dan ook beantwoorden via de LLKO B-website of via e-mail. De ouder zal in ieder geval nog steeds in 2 afzonderlijke systemen (LLKO A en LLKO B) zijn aanvragen moeten opvolgen.





Figuur 14 Voorbeeld wireframe customer journey scenario 1b

De volgende feedback van de LLKO's en IT leveranciers beïnvloedde de keuze voor 1a:

- beperkt voordeel voor de ouder die nog 2 systemen moest gebruiken voor opvolging en die mogelijk extra vragen voor LLKO B moet beantwoorden;
- technische complexiteit rond het delen van de minimale basis aanvraaggegevens tussen LLKO-systemen en van het toestaan dat de ouder zijn aanvraag op LLKO B kan opvolgen, zelfs als hij nog nooit eerder op dat systeem is ingelogd;
- de vereenvoudiging/afvlakking voor de ouders (aanvragen voor alle locaties kunnen gelanceerd worden onafhankelijk van de LLKO en de regio waartoe ze behoren) betekent ook dat de ouders minder goed weten bij wie ze terecht kunnen in geval van vragen over het proces of over een specifieke locatie (zie ook nadelen van scenario 2). Voor ouders moet het zeer duidelijk zijn. Zo niet, komt de toegankelijkheid in het gedrang.

5.2 SCENARIO 3

In scenario 3 is er één digitaal LLKO-systeem voor Vlaanderen en Brussel. Dit betekent dat alle LLKO's hetzelfde proces en afsprakenkader moeten toepassen en afspraken moeten maken over de functionaliteiten van het systeem, zoals het aanvraagformulier, de manier waarop de KO aanvragen in het systeem moet opvolgen en de afspraken met de KO die van invloed zijn op het digitale proces. Grote KO-organisatoren die voorzieningen hebben in verschillende gemeenten, zouden dan het voordeel hebben om met één LLKO-systeem te werken i.p.v. verschillende LLKO-systemen zoals vandaag. Bovendien kunnen de vraag en beheer KO-systemen ook gekoppeld worden aan de centrale laag: in dat geval blijven KO werken met hun eigen systeem, maar de gegevens worden gedeeld met de LLKO's (zie ook Scenario 1). Ouders hebben één systeem om hun aanvragen te lanceren en op te volgen over gemeenten heen.

5.3 IMPACT EN IMPLICATIES VAN SCENARIO 1 EN SCENARIO 3

Hieronder worden de implicaties van Scenario 1a en Scenario 3 verder uitgelegd. De volledige implicaties van elk scenario voor alle betrokken actoren zullen pas duidelijk worden wanneer de implementatie van de scenario's verder wordt uitgewerkt. Niettemin is getracht de implicaties zo duidelijk mogelijk te maken, door

////////////////////////////////////

alvast een mogelijke implementatie van de oplossing te schetsen, zodat de verschillende belanghebbenden feedback konden geven op de scenario's en de impact aan hun kant kunnen beoordelen. Deze speculaties over de mogelijke implementatie en de schatting van de impact worden *in het blauw* weergegeven. Er dient dus rekening gehouden te worden dat dit een zeer theoretische oefening is en dat er verder onderzoek nodig is om de volledige impact van de scenario's in kaart te brengen en te beoordelen.

De inhoudelijke feedback van de belanghebbenden wordt hieronder mee weergegeven. Wanneer de feedback een voorkeur uitdrukte voor een scenario, is deze niet in dit document opgenomen om het eindrapport zo objectief mogelijk te houden.

6 UNIEKE CODE EN CENTRALE LAAG

Voordat er dieper ingegaan wordt op de details van scenario 1 en 3, worden eerst twee implementatiestappen geïntroduceerd die nodig zijn om deze twee scenario's succesvol te laten functioneren en om de doelstellingen te kunnen realiseren.

Scenario's 1 en 3 zijn beide afhankelijk van de implementatie van de unieke code en een centrale laag die het delen van gegevens tussen de verschillende actoren mogelijk maakt.

6.1 UNIEKE CODE

Het gaat om een code die elk kind uniek identificeert binnen de verschillende systemen en die gekoppeld is aan de identiteit van ten minste één van de ouders⁸. Deze code wordt om de volgende redenen gebruikt:

- Aanvragen worden op het niveau van het unieke kind verzameld en geteld, wat resulteert in kwalitatief betere data voor de hele sector. Dit helpt tevens bij het faciliteren van de opvolging en ondersteuning van gezinnen door het LLKO.
- Ouders of andere gemandateerde personen krijgen de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen en de status van die aanvraag te raadplegen.

6.1.1 Unieke code: Impact voor ouders van al geboren kinderen

Voor al geboren kinderen hoeven ouders geen unieke code aan te vragen. De code wordt automatisch gekoppeld aan de identiteit van het kind in de database van Opgroeien⁹. De afstamming van het kind is bij Opgroeien normaal ook gekend, waardoor bij sterke authenticatie van de ouder in de LLKO-systemen, die ouder een aanvraag voor zijn/haar kind kan indienen. De unieke code is een referentiecodel, verschillend van het rijksregisternummer/INSZ, voor gebruik in de verschillende systemen en in de centrale laag.

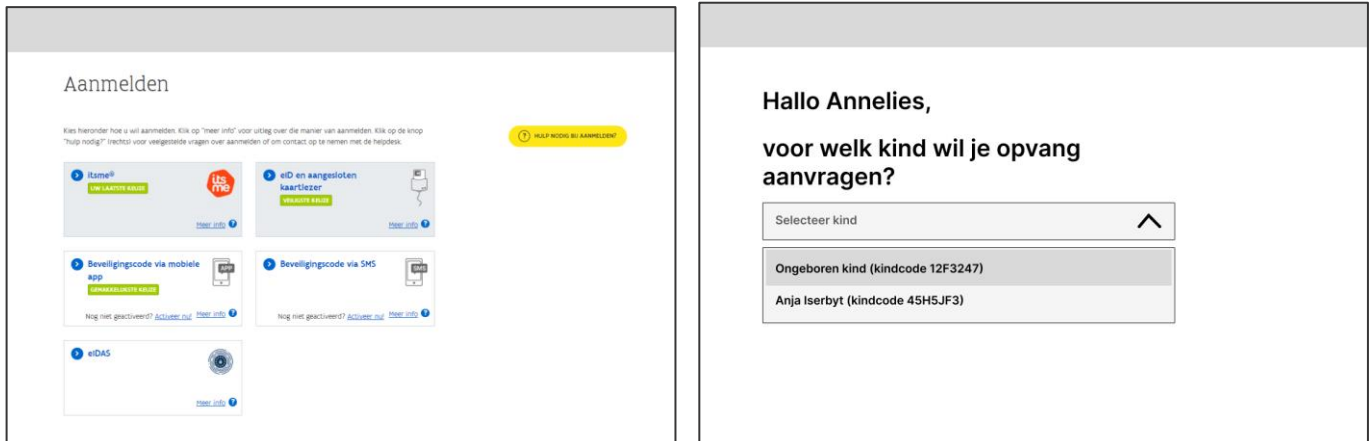
⁸ We gaan hier uit van het meest voorkomende scenario, nl. een biologische ouder. Echter zal, zoals hierboven reeds aangegeven, verder onderzoek nodig zijn om de volledige impact in kaart te brengen voor alle betrokken actoren. Dus ook bijvoorbeeld de unieke code die gelinkt is aan een andere soort ouder dan de biologische ouder (bv. pleegouder, adoptieouder, ...). Zie ook "Unieke code: alternatieve flows".

⁹ Hier zal verder onderzocht moeten worden op welke manier kinderen uit Brussel en/of het buitenland die vandaag nog niet in de database worden opgenomen gekoppeld kunnen worden aan een unieke code, en bijgevolg aan de identiteit van de ouder(s). Een mogelijke optie kan zijn dat ouders een code moeten aanvragen mits sterke authenticatie en INSZ van het kind.



Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

De moeder of vader logt via sterke authenticatie zoals itsme, eID, ... in op de toepassing van LLKO en ziet een lijst met alle kinderen waarvoor hij of zij een aanvraag mag indienen.



Figuur 15 Voorbeeld wireframes sterke authenticatie en unieke code

Ouders kunnen altijd een mandaat geven aan andere personen om ook een aanvraag in te dienen voor hun kinderen. Het mandaatproces wordt verder in dit rapport uitgelegd (zie ook: Mandaten).

6.1.2 Unieke code: impact voor ouders van ongebornen kinderen

Voor ongebornen kinderen zijn er vandaag geen gegevens die gebruikt kunnen worden om het kind te identificeren. Er moet daarom een code aangemaakt worden die gekoppeld is aan de identiteit van de moeder en het bewijs van haar zwangerschap, om te voorkomen dat niet-gerechtigde personen het proces van het aanvragen van een code kunnen starten en een aanvraag voor kinderopvang kunnen indienen.

Er zijn twee mogelijke opties om de moeder te laten bewijzen dat ze zwanger is. Afhankelijk van hoezeer Opgroeien en de relevante actoren in de sector het risico willen vermijden dat niet-gerechtigde personen unieke codes vragen en een aanvraag tot kinderopvang starten, kan de ene of de andere worden geïmplementeerd.

Optie 1
Zwak bewijs van zwangerschap

Sterke authenticatie moeder +
verklaring op eer zwangerschap

Optie 2
Sterk bewijs van zwangerschap

Sterke authenticatie moeder +
zwangerschapsattest



1. Zwak bewijs van zwangerschap, hoger risico:

Als er om een zwak bewijs van zwangerschap wordt gevraagd, is de kans groot dat ouders een code aanvragen terwijl ze nog niet zwanger zijn. Dat is acceptabel in het geval dat het weinig tot geen gevolgen heeft voor de kwaliteit van het proces of de uitkomsten ervan, of in het geval dat de gevolgen aanvaardbaar zijn (bijvoorbeeld de sector kan leven met het niet garanderen van gelijke kansen voor alle ouders, vervuiling van de gegevens, ongeldige aanvragen). In dit geval kan er gevraagd worden aan de moeder om zelf te verklaren dat ze zwanger is (d.m.v. een zogenaamde ‘verklaring op eer’). Aangezien dat sterke authenticatie vereist is, de drempel voor het afleggen van een foutieve verklaring ligt al vrij hoog.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Online: de moeder zou de code kunnen opvragen op een website van Opgroeien door zichzelf sterk te identificeren en bijvoorbeeld een vakje aan te vinken waarin staat dat ze verklaart zwanger te zijn. Dan zou de code onmiddellijk gegenereerd worden en kan ze inloggen met sterke authenticatie op de LLKO-toepassing en meteen zien dat ze gerechtigd is om een aanvraag in te dienen voor die referentiecode.

Fysiek: de moeder zou langsgaan bij een fysiek LLKO-antennepunt om de unieke code aan te vragen. De LLKO-medewerker zou haar identificeren met eID en zou haar vragen of ze zwanger is. Op basis van deze verklaring zou de LLKO-medewerker een unieke code aanvragen (bv. een selectievakje aanvinken in de toepassing) en kan er, indien gewenst, onmiddellijk een aanvraag gestart worden.

2. Sterk bewijs van zwangerschap, laag risico:

Als er om een sterk bewijs van zwangerschap wordt gevraagd, is de kans zeer beperkt dat ouders een code aanvragen terwijl ze nog niet zwanger zijn. Dat heeft minder gevolgen voor de kwaliteit van het proces of de uitkomsten ervan (bijvoorbeeld gelijke kansen kunnen garanderen voor alle ouders, geen vervuiling van de gegevens, geen ongeldige aanvragen). In dit geval is er een strenge(re) verificatie van de zwangerschap, bijvoorbeeld door een zwangerschapsattest op te vragen. Dat betekent ook dat de aanvraag voor kinderopvang pas ingediend kan worden nadat de arts een attest heeft afgegeven. Voor de meeste vrouwen is dat in de derde maand van de zwangerschap.



Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Online: de moeder zou de code kunnen opvragen op een website van Opgroeien door zichzelf sterk te identificeren en door een foto van het zwangerschapsattest door te sturen. Als Opgroeien alle attesten wil en kan controleren, dan moet de moeder wachten tot het attest is geverifieerd vooraleer een aanvraag te kunnen starten via de LLKO toepassing. Als Opgroeien alleen steekproefcontroles doet, dan zou de code onmiddellijk gegenereerd kunnen worden en kan ze inloggen met sterke authenticatie op de LLKO toepassing en al zien dat ze gerechtigd is om een aanvraag in te dienen voor die unieke code.

Fysiek: de moeder zou de code aanvragen bij een LLKO fysiek antennepunt. De LLKO-medewerker zou haar identificeren met eID en zou haar een zwangerschapsattest vragen en een unieke code voor haar aanvragen. De LLKO-medewerker kan dan onmiddellijk een aanvraag voor haar starten.

6.1.3 Feedback van de sector op de unieke code

- Wanneer een zwangerschapsattest gevraagd moet worden in het proces, zal afhangen van het gekozen scenario. In scenario 1 kunnen de bestaande afspraken binnen de loketten worden gehandhaafd, terwijl in scenario 3 deze afspraken gelijkgetrokken moeten worden.
- Het vragen van een zwangerschapsattest als bewijslast zorgt voor extra administratieve last en drempels. Zeker voor kwetsbare gezinnen is dit geen goed idee en zelfs niet werkbaar (bv. sterke authenticatie). Bovendien staat de wachttijd van drie maanden om een attest aan te kunnen vragen en te kunnen verkrijgen haaks op de schaarste in de sector. Dit kan druk genereren om het attest zo snel mogelijk te kunnen krijgen om dan zo vlug als mogelijk een aanvraag te kunnen indienen. Langs de andere kant zijn sommigen net wel voorstander om de aanvraag pas vanaf 3 maanden zwangerschap mogelijk te maken.
- In geval dat er gewerkt wordt met het zwangerschapsattest, kan een KO organisator niet in één beweging een aanvraag doen met de ouder en een plaatsje vastzetten (tenzij de ouder rechtstreeks met het bewijs naar de opvang komt)¹⁰. De vraag naar ondersteuning en autonomie van de KO organisator die de ouder rechtstreeks helpt, stelt zich daar.
- Langs de andere kant wordt het alternatief, een verklaring op eer, slechts gezien als een administratieve formaliteit die weinig meerwaarde toevoegt, vergelijkbaar met het aanvinken van een 'checkbox'.

¹⁰ Ter verduidelijking op deze feedback: De ouder moet met de unieke kindcode die hij/zij heeft ontvangen nadat de zwangerschap is bewezen aan de hand van het zwangerschapsattest naar de KO organisator gaan. De KO's zelf hebben geen bevoegdheid om de unieke code aan te vragen o.b.v. het zwangerschapsattest.



- Bij een verklaring op eer is de kans groot dat ouders unieke codes gaan vragen zonder zwangerschap, wat veel vragen zou genereren die nadien geannuleerd worden en er dus geen representatief beeld kan geschetst worden.
- Er werd tevens de opmerking gemaakt dat het belangrijk is om deze beslissing te kunnen testen met ouders en andere betrokken actoren om de levensvatbaarheid ervan te kunnen aftoetsen (bv. via piloot, prototypes, ...).
- Kan er bekeken worden om dit te koppelen aan het attest voor IKT om de administratieve last bij ouders te verlagen?

6.1.4 Mandaten

Zwak bewijs met hoog risico:

De unieke code gebruiken als een manier om te bewijzen dat die persoon een mandaat heeft om een aanvraag te kunnen lanceren. Dit betekent dat iedereen die de unieke code kent, een aanvraag kan lanceren voor dat kind mits sterke authenticatie.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Iemand die toevallig de unieke code te weten komt, kan inloggen met sterke authenticatie op de LLKO toepassing, de unieke code invoeren en een aanvraag lanceren voor dat kind, zelfs als de ouders zich er niet van bewust zijn.

Sterk bewijs met laag risico:

een systeem om een mandaat te kunnen geven (via sterke authenticatie van beide partijen). Dit betekent dat de moeder een mandaat geeft aan een specifieke persoon via een platform dat de sterke authenticatie en het bewijs van toestemming van beide partijen vereist.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

De moeder geeft een mandaat aan een vriend via een mandatsysteem, bv. via MijnBurgerprofiel. De moeder moet bv. een persoon uitnodigen en die persoon moet het mandaat accepteren in MijnBurgerprofiel via sterke authenticatie, zoals via Itsme. De persoon kan dan inloggen met sterke authenticatie op de LLKO toepassing en meteen zien dat hij of zij gerechtigd is om een aanvraag in te dienen voor de unieke code van dat kind.

6.1.4.1 Feedback van de sector op mandaten

- Ouders die een mandaat nodig hebben, zijn eerder kwetsbare ouders. Een mandatsysteem zoals voorgesteld creëert een extra drempel. In die zin moet de unieke code volstaan als bewijs om een aanvraag in te dienen.

////////////////////////////////////

- Scenario “sterk bewijs met laag risico” vraagt online toepassingen, dus opvang rechtstreeks met organisator kinderopvang regelen wordt moeilijker. Moeten al deze vragen dan via LLKO gebeuren?
- Zelf voorgestelde oplossing door feedbackgever: De ouder geeft geen mandaat, maar de toeleiders krijgen via Vlaanderen mandaat via hun organisatie. Vergelijkbaar met hoe professionelen ook kunnen ondersteunen bij het aanmaken van kindcodes.

6.1.5 Unieke code: Impact voor LLKO's

Voor ongeboren kinderen kunnen LLKO-medewerkers de unieke code genereren in opdracht van de ouder door de moeder sterk te identificeren en door de zwangerschap te bewijzen (via zwangerschapsattest of via verklaring op eer van de moeder)¹¹.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

De LLKO-medewerker zou de moeder identificeren met eID in de LLKO toepassing en zou haar een zwangerschapsattest vragen. Op basis daarvan zou de medewerker een selectievakje aanvinken en een unieke code voor haar aanvragen via het LLKO-systeem. De LLKO-medewerker kan dan onmiddellijk een aanvraag voor haar starten.

6.1.6 Unieke code: alternatieve flows

Op een bepaald moment zullen ook andere mogelijke scenario's en alternatieve flows onderzocht worden, zoals pleegzorg, adoptie, draagmoederschap. In al deze andere gevallen moet het ook mogelijk zijn om het nodige te kunnen doen, eventueel via een LLKO of toeleider.

Hieronder dienen ook specifieke contexten zoals Brussel mee te worden opgenomen.

6.2 CENTRALE LAAG

De centrale laag betreft een laag waarin alle belangrijke gegevens met betrekking tot de aanvraag en de toewijzing centraal worden opgeslagen en beschikbaar zijn voor alle relevante actoren. Deze centrale laag zou minimaal de volgende gegevens kunnen bevatten:

- Gegevens van de aanvrager, zoals persoonlijke gegevens, de relatie met het kind en de parameters met betrekking tot een 'kwetsbaar gezin'.
- De unieke code die aangeeft voor welk kind de aanvraag is ingediend.
- Het gevraagde opvangplan, de startdatum en de gewenste dagen en uren volgens een wekelijks of variabel schema.
- De voorkeurlocaties voor kinderopvang (KO) in verschillende gemeenten.

¹¹ De juridische voorwaarde hierbij is dat LLKO-medewerkers de bevoegdheid moeten hebben om deze actie uit te voeren.



- De KO-locatie die de toewijzing heeft gedaan.
- Het toegewezen opvangplan, met de startdatum en het wekelijkse of variabele schema.

Op dit moment worden deze gegevens verzameld en opgeslagen in verschillende systemen. Het voorstel is om deze systemen te laten koppelen aan de centrale laag. De redenen hiervoor zijn:

- Het faciliteren van data-uitwisseling om blinde vlekken buiten het LLKO-grondgebied en inefficiënties bij de opvolging te verminderen of zelfs te voorkomen.
- Het vereenvoudigen van de rapportering van cijfers aan Opgroeien¹².

Afhankelijk van het scenario staat de centrale laag een verschillende mate van gegevensdeling toe. In scenario 3 is de mate waarin de gegevens rondom de applicaties op de centrale laag beschikbaar zijn, afhankelijk van de gegevens die worden verzameld via het aanvraagformulier en dus van de afspraken die alle LLKO's over dat formulier maken.

Scenario 1

De **essentiële gegevens** rond de aanvraag en toewijzing zijn opgeslagen in een centrale laag en zijn dus beschikbaar voor alle LLKO's

Scenario 3

Indien relevant en gewenst, zouden **meer gegevens** transparant zijn voor alle LLKO's rond de aanvragen over gemeenten heen

¹² Als de vereiste gegevens beschikbaar zijn in de centrale laag, zou Opgroeien technisch in staat moeten zijn om deze data zelf direct uit de centrale laag te halen. In dat geval zou aparte rapportering niet meer nodig zijn. Het is echter wel belangrijk om dit ook juridisch af te toetsen, zodat Opgroeien de bevoegdheid heeft om zelfstandig toegang te krijgen tot deze gegevens en deze te mogen inzien en gebruiken.



6.2.1 Centrale laag: impact voor LLKO’s in scenario 1

Voor scenario 1 betekent het feit dat de essentiële gegevens rond de aanvraag en toewijzing opgeslagen zijn in een centrale laag dat, ongeacht op welk LLKO-systeem, de aanvraag en toewijzing geregistreerd worden, al deze gegevens beschikbaar zijn voor alle andere systemen die aan de centrale laag gekoppeld zijn, namelijk alle LLKO toepassingen en KO's die hun digitaal systeem koppelen aan de centrale laag.

Zelfs wanneer de aanvraag en/of toewijzing geregistreerd zou worden op een vraag- of beheersysteem van een KO-organisator, zouden de gegevens beschikbaar zijn voor de relevante LLKO’s (mits koppeling tussen het KO-systeem en de centrale laag). De juridische implicaties moeten verder worden onderzocht in termen van AVG-naleving en andere aspecten met betrekking tot het delen van persoonsgegevens tussen verschillende (publieke en private) actoren.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Een LLKO medewerker kan in de LLKO toepassing zien voor welke andere gemeenten men een aanvraag ingediend heeft voor hetzelfde kind/unieke code en met hetzelfde opvangplan (bijvoorbeeld een opvangplan van 5 dagen per week).

Bij een toewijzing in één van de voorzieningen worden de overige openstaande aanvragen in alle andere gemeenten automatisch geannuleerd (aangezien zij hetzelfde opvangplan hadden).

Als een aanvraag wordt geregistreerd door één van de KO's binnen de gemeente via een gekoppeld KO vraag-systeem, dan is de aanvraag ook zichtbaar voor de LLKO-medewerker in zijn/haar LLKO toepassing.

Als een KO een toewijzing heeft verleend via een gekoppeld beheersysteem, dan kan de LLKO-medewerker de toewijzing zien in zijn/haar LLKO toepassing.



6.2.2 Centrale laag: impact voor LLKO's in scenario 3

Voor scenario 3 zijn de implicaties van een centrale laag iets anders: alle LLKO's zouden dezelfde toepassing gebruiken, dus de datadeling tussen LLKO's zou potentieel zelfs hoger zijn dan in scenario 1, afhankelijk van wat in de toepassing geregistreerd wordt. In scenario 3 fungeert de centrale laag als back-end van het systeem dat alle LLKO gebruiken en nog steeds als interface voor de koppeling met KO-systemen.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Indien relevant en gewenst, zouden meer gegevens transparant zijn voor alle LLKO's rond de aanvragen over gemeenten heen.

Enkele voorbeelden:

- *bijkomende gegevens over de aanvrager (bijv. auto ter beschikking, werkplaats)*
- *bijkomende info over de aanvraag (specifieke behoeften van het kind, opmerkingen van de toeleider over de urgentie van de aanvraag)*
- *statussen van de aanvraag bij de KO (voorstel gedaan, onderhandelingen, enz.)*

6.2.3 Feedback van de sector op de mate van data-uitwisseling tussen LLKO's

- Er zal onderzocht moeten worden of dit wel GDPR proof is om gegevensdeling te realiseren tussen gemeenten, wetende dat enkel de initiële LLKO verwerkingsverantwoordelijke is;
- Willen ouders dat dit gedeeld wordt?;
- De ouder moet toestemming geven om gegevens te delen;
- Data uitwisseling met andere LLKO's over aanvragen van eigen gemeente allen wenselijk voor dringende aanvragen (vanwege het risico dat deze niet in de eigen gemeente kan worden ingevuld);
- Data uitwisseling met andere LLKO's over aanvragen van eigen gemeente alleen wenselijk als er sluitingen zijn of vergunningen zijn die wegvallen;
- Het kan niet de bedoeling zijn dat door te weten dat er nog aanvragen lopen in andere gemeenten het LLKO daardoor minder zijn best gaat doen;
- Is het niet beter om bij die centrale laag te streven naar meer uniformiteit over de processen? Het lijkt niet realistisch om grote verschillen tussen gemeenten te hebben bij die processen. Vandaag is dit het grote pijnpunt: niet duidelijk voor ouders, want het is overall anders, niet werkbaar voor organisatoren en blijkbaar ook niet afdwingbaar. Hier hebben we Vlaamse regelgeving nodig;

6.2.4 Centrale laag: impact voor KO's in beide scenario's

Het voordeel van de centrale laag voor KO's ligt vooral in het feit dat KO's met een bestaand aanvraag- of beheersysteem hun systeem kunnen koppelen aan de centrale laag. Door dit te doen, zouden ze gegevens kunnen delen of importeren zonder de LLKO-systemen te hoeven gebruiken. De LLKO's zouden dan ook gegevens krijgen over de aanvragen en toewijzingen die buiten het LLKO-systeem plaatsvinden.



Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Bij scenario 1:

Een KO-organisator die aanwezig is in meerdere gemeenten en die een vraagsysteem heeft om aanvragen te kunnen registreren kan, via de koppeling met de centrale laag, alle aanvragen delen met de LLKO's zonder dat KO-medewerkers de aanvragen handmatig in alle verschillende LLKO-systemen moeten registreren.

Bij beide scenario's:

Een KO-organisator die een beheersysteem ter beschikking heeft om de aanvragen te kunnen filteren, sorteren en prioriteren o.b.v. eigen planning en capaciteit, kan alle aanvragen voor zijn voorziening(en) die in de verschillende LLKO's systemen zitten via een koppeling importeren, zonder dat de KO-medewerker alle aanvragen handmatig moet importeren in hun eigen beheersysteem.

Als de KO een toewijzing doet bij een aanvraag in hun eigen beheersysteem, dan wordt de toewijzing ook automatisch gedeeld met de relevante LLKO's.

Anderzijds, als een ouder een toewijzing krijgt door een andere KO-organisator, dan wordt dezelfde aanvraag (met dezelfde unieke code en met hetzelfde opvangplan) ook automatisch geannuleerd in hun beheersysteem.

Voor KO's die niet over een eigen aanvraag- of beheersysteem beschikken, verloopt de werkwijze op dezelfde manier als vandaag: ze blijven de aanvragen ontvangen/registreren en opvolgen via de LLKO toepassing (van de regio) waartoe ze behoren.

6.2.5 Capaciteit delen via centrale laag

Eén van de grootste pijnpunten voor KO's die in de AS IS-analyse werd geïdentificeerd, was de administratieve last voor KO's. Vanwege het gebrek aan plaatsen worden de voorzieningen vaak geconfronteerd met een lange lijst van aanvragen die ze moeten afhandelen, waarvan ze de meeste niet kunnen vervullen vanwege de beperkte beschikbaarheid van plaatsen en personeel.

Eén van de voorstellen om deze administratieve last te verminderen, is dat de KO's op een beheersbare en acceptabele manier hun capaciteit kunnen delen met de LLKO's via de centrale laag en, wanneer mogelijk en gewenst, ook met de ouders.

Dit zou potentieel een voordeel kunnen zijn voor de betrokken KO's, door alleen de aanvragen te hoeven afhandelen die potentieel ingevuld kunnen worden.



Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

De manier om dit te doen moet verder worden onderzocht, maar enkele mogelijke opties zouden kunnen zijn:

- *Indien er geen capaciteit beschikbaar is voor de komende periode, kunnen KO's ervoor opteren geen aanvragen meer te ontvangen tot een bepaalde datum. Op die manier moeten ze geen aanvragen behandelen waarvoor er geen beschikbaarheid is. (vooral interessant voor kleine locaties zoals onthaalouders die de komende jaren helemaal volzet zijn). Dit zou impliceren dat de KO deze instelling zelf kan beheren, bijvoorbeeld via het gebruikte LLKO-systeem;*
- *KO's kunnen high level data over hun beschikbare capaciteit delen via de centrale laag; de granulariteit van de planning moet besproken worden en moet beheersbaar en aanvaardbaar blijven voor de KO's (bijvoorbeeld via het beheersysteem, gekoppeld aan de centrale laag, deelt de KO met de relevante LLKO-medewerkers de beschikbare capaciteit per dagdeel in de komende maanden of kan de KO de vrije capaciteit in het LLKO-systeem invullen en kunnen de ouders zien of er een mogelijke match is voor de periode die ze zoeken)*

6.2.5.1 Feedback van de sector op het delen van capaciteit via de centrale laag

- Dit kan informatie zijn die enkel beschikbaar is voor de LLKO's;
- Willen organisatoren dit delen?
- Naar ouders toe moet het perfect werken als je die informatie deelt;
- Gelijkaardig voorbeeld in stad Antwerpen: in Antwerpen heeft de ouder de mogelijkheid om toch een aanvraag in te dienen bij KO's die volzet zijn, de KO's kunnen zelf dan aangeven of men dan de aanvragen wilt ontvangen of niet;g
- het delen van capaciteiten kan interessant zijn in een vertrouwde omgeving, maar de context daarvoor is niet overal gegarandeerd t.a.v. een LLKO en/of andere organisatoren;
- Kan ook voordelen hebben ikv doorverwijzen ouders die vraag aan deur stellen;
- Capaciteiten zijn meer dan plaats vs. geen plaats. Een vrije plaats moet ingevuld worden door een bepaald profiel (o.b.v. voorrangsgroep, leeftijd, opvangplan, ...) en niet door eender welk kind. De capaciteiten koppelen in het systeem is heel complex. Het idee om tijdelijk een aanvragenstop mogelijk te maken is wel interessant om te bespreken. Een eenvoudige manier om 'geen plaats' te geven is ook een oplossing;
- Het up-to-date houden van deze info is veel werk en wekt valse verwachtingen bij ouders. Voor late aanvragen zal er veel minder aanbod zijn en hun kansen op een plek worden nog meer bemoeilijkt;



- KO-locaties kunnen zo gemakkelijk een stop invoeren (geen goed idee), terwijl situaties vaak veranderen en de KO's net gestimuleerd moeten zijn om met ouders in gesprek te gaan;

6.2.6 Centrale laag: impact voor Opgroeien

Voor Opgroeien betekent de centrale laag dat, zolang de aanvragen en de toewijzingen geregistreerd zijn in de verschillende gekoppelde LLKO en KO digitale systemen, Opgroeien continu betrouwbare gegevens ter beschikking heeft over de ingediende aanvragen en de aanvragen die onbeantwoord of gedeeltelijk beantwoord zijn. Dat betekent ook dat er geen extra rapportering nodig is van LLKO's naar Opgroeien toe omdat de gegevens continu beschikbaar zijn voor Opgroeien (zie ook: voetnoot 12).

Daarnaast is het vinden van de financieringsmogelijkheden voor het opzetten en beheren van deze centrale laag ook de verantwoordelijkheid van Opgroeien.



7 IMPLICATIES SCENARIO 1

In scenario 1 worden de bestaande LLKO en KO systemen aangesloten op een centrale laag die alle relevante gegevens verzamelt en uitwisselt met alle actoren.

Op technisch niveau¹³ moeten in dit scenario alle bestaande LLKO- en KO-systemen die met de centrale laag koppelen:

- datastandaardisatie uitvoeren voor de gegevens die in de centrale laag worden opgeslagen (bijv. aanvraag en toewijzingsparameters zoals opvangplan, startdatum, locaties, ...)
- aansluiten op de API's ¹⁴ van de centrale laag

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Alle actoren moeten rond de tafel zitten en beslissen welke essentiële gegevens gedeeld moeten worden via de centrale laag. Bijvoorbeeld:

- *Aanvrager gegevens (persoonlijke gegevens, relatie met het kind en parameters rond 'kwetsbaar gezin')*
- *Unieke code (voor welk kind is de aanvraag)*
- *Gevraagd opvangplan (Startdatum en dagen/uren op wekelijks/variabel plan)*
- *Voorkeur KO-locaties over gemeenten heen*
- *KO-locatie die toewijzing heeft gegeven*
- *Toegewezen opvangplan (startdatum en wekelijkse/variabel plan)*

Als we willen dat deze data naadloos gedeeld wordt over de verschillende toepassingen en systemen heen, moet er een consistente manier zijn om ze uit te wisselen tussen de verschillende platformen. Dus bijvoorbeeld het opvangplan moet op dezelfde manier (bijv. met halve dagen) geregistreerd worden, ongeacht welk LLKO- of KO-systeem de ouder of LLKO/KO-medewerker gebruikt.

Na deze belangrijke stap zal de infrastructuur van de centrale laag en van de API's (de connecties met de centrale laag) door Opgroeien opgezet moeten worden. Vervolgens dienen de individuele leveranciers van de verschillende LLKO- en KO-systemen de benodigde aanpassingen in hun systeem te doen om aan te sluiten op de centrale laag en er data mee uit te wisselen.

¹³ Een technische architectuurtekening van scenario 1 kan [hier](#) als bijlage aan dit eindrapport worden teruggevonden ("Enterprise architectuur scenario 1").

¹⁴ Een API (Application Programming Interface) is een standaardkoppeling tussen computersystemen zodat ze eenvoudig gegevens kunnen uitwisselen en samenwerken.



Op **governance niveau** betekent dit dat alle LLKO's blijven werken met hun bestaande systemen en zij autonoom blijven in de afspraken die zij maken met KO-organisatoren over de registraties en opvolging van aanvragen (bijv. melding van de tussentijdse status van een dossier, antwoord binnen een bepaalde termijn, enz.).

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

LLKO A heeft met de KO's afgesproken dat ze binnen 2 weken een eerste antwoord aan de ouder moeten geven en dat de KO alle tussenliggende statussen in het LLKO-systeem moeten bijwerken (antwoord, voorstel, enz.), terwijl LLKO B alleen vraagt om de bevestiging van de toewijzing via email aan te geven, waarbij de LLKO-medewerker de nodige aanpassingen doet in het digitale systeem. Deze twee LLKO's blijven in scenario 1 op dezelfde manier werken.

Op **sector niveau**, betekent dit dat de huidige investeringen in digitale systemen niet verloren zijn en dat de personalisering van systemen, die specifiek zijn voor elke LLKO-context, blijven bestaan zoals vandaag. Opgroeien zal de financieringsmogelijkheden (cofinanciering, externe subsidies) onderzoeken voor het implementeren van de unieke code en de centrale laag met de te leggen link (API's). De leveranciers van LLKO- en eventueel ook KO-systemen zullen de nodige koppelingen of wijzigingen moeten aanbrengen aan hun toepassingen.

De **randvoorwaarden** om scenario 1 te kunnen realiseren zijn:

- Implementatie van de unieke code en de centrale laag;
- De koppeling van alle bestaande systemen met centrale laag (de haalbaarheid van deze stap werd afgetoetst met vooral LLKO IT-leveranciers en enkele KO-leveranciers: ze schatten dat er slechts een minimale investering van hun kant nodig is);
- Datastandaardisatie van de gegevens die in de centrale laag opgeslagen moeten worden en gedeeld worden tussen de verschillende systemen (bijv. startdatum, opvangplan, locaties,).

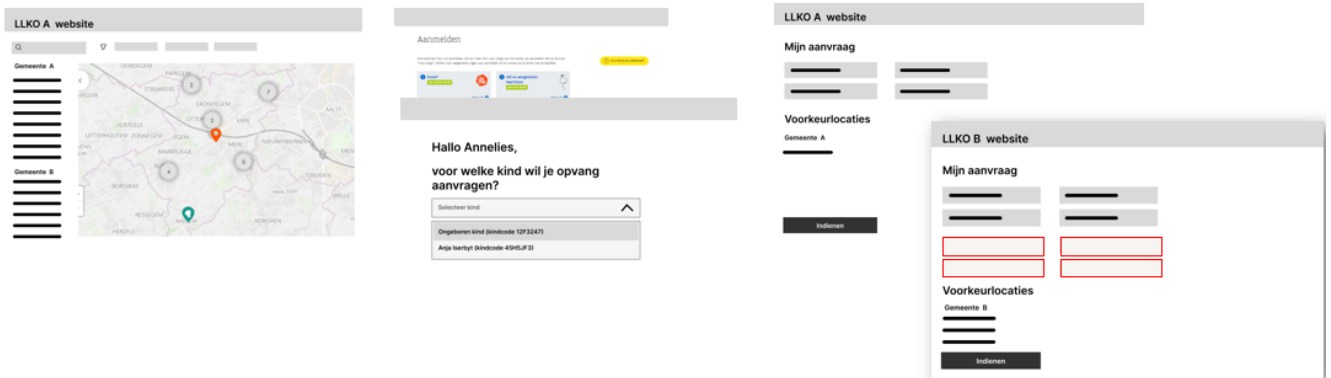


7.1 SCENARIO 1: IMPACT VOOR OUDERS

Wat zou dit concreet kunnen betekenen voor ouders die het digitaal systeem gebruiken?

- Ouders kunnen op elke LLKO-website de volledige lijst/overzicht van locaties in heel Vlaanderen en Brussel zien. Idealiter, om verwarring te voorkomen, kunnen de locaties die bij de LLKO van die specifieke website horen, ook visueel verschillen.*
- Ouders kunnen een aanvraag online lanceren: bij inloggen met sterke authenticatie kunnen de ouders het kind/de unieke code selecteren voor wie ze de aanvraag willen lanceren.*
- Ze moeten dan het aanvraagformulier invullen met hun aanvraagparameters (opvangplan, startdatum, enz.) en de voorkeurlocatie kiezen (ze kunnen alleen de locaties kiezen die beschikbaar zijn in het LLKO-systeem dat ze gebruiken, zoals vandaag)*
- In het geval dat ouders een aanvraag willen lanceren in een andere regio/LLKO, kunnen ze teruggaan naar het overzicht van locaties en worden ze doorgestuurd naar de juiste LLKO-website. Daar moeten ze sterk authenticeren bij de andere LLKO-website en de unieke code ook daar selecteren. De persoonlijke gegevens en basisparameters van de aanvraag (startdatum, opvangplan) worden dan automatisch ingevuld o.b.v. de vorige aanvraag (worden opgehaald uit de centrale laag) maar de ouder kan deze altijd aanpassen. De overige delen van het aanvraagformulier zijn specifiek voor die specifieke LLKO.*
- Opvolging van aanvragen gebeurt in het LLKO-systeem (als dat er is) en blijft zoals vandaag afhankelijk van lokale afsprakenkaders tussen LLKO's en KO's. Opvolging bij verschillende LLKO's die een apart digitaal systeem gebruiken, blijft dan in aparte systemen, zoals vandaag.
Er moet onderzocht worden of ook de mogelijkheid bestaat voor ouders om al de verschillende openstaande aanvragen over LLKO's heen te zien in MijnBurgerprofiel (dit wordt verder afgetoetst met MijnBurgerprofiel).*
- Bij toewijzing wordt de ouder geïnformeerd dat de andere aanvragen met hetzelfde opvangplan automatisch geannuleerd worden.*



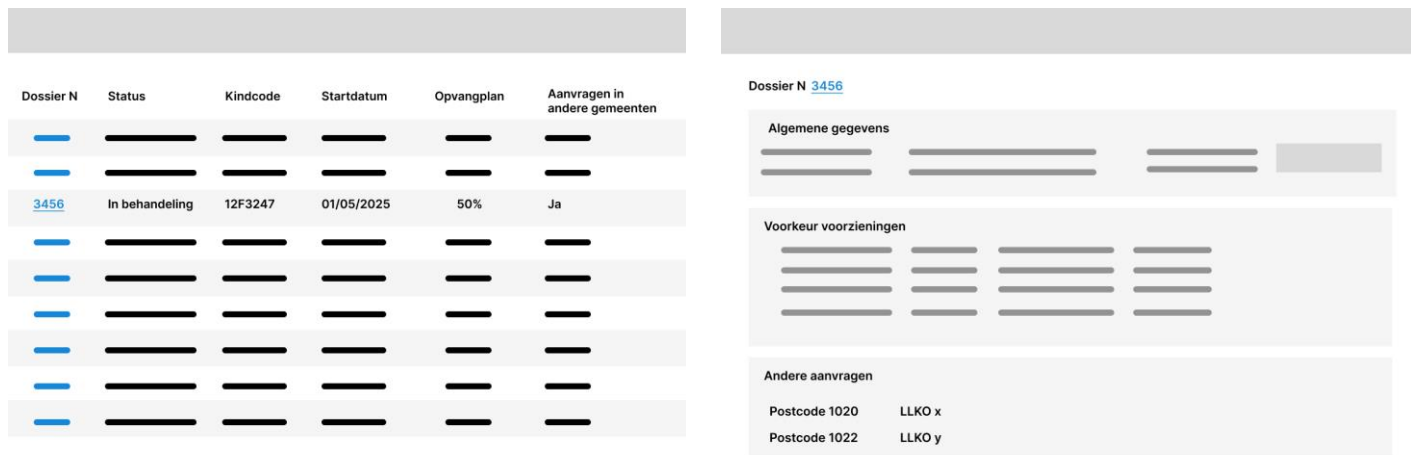


Figuur 16 voorbeeld wireframes scenario 1: impact op ouders: Ouders kunnen op elke LLKO-website naar alle locaties zoeken. Vervolgens moeten ze zich sterk authenticeren en het kind/de code selecteren waarvoor ze een aanvraag indienen. Vervolgens vullen ze het aanvraagformulier in voor de kinderopvang van hun keuze op LLKO-website A. Wanneer ze zich op de website van LLKO B authenticeren om ook daar een aanvraag in te dienen, zijn de basis aanvraagparameters al ingevuld en hoeven ze alleen nog de aanvullende informatie in te vullen.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen voor ouders die rechtstreeks aan een KO opvang gaan vragen?

- Ouders die rechtstreeks een plaats gaan aanvragen bij een opvanglocatie voor een nog ongebooren kind, moeten vooraf een unieke code hebben aangevraagd.
- In het geval dat de opvanglocatie een plaats kan toekennen, is de opvanglocatie verantwoordelijk voor het registreren van de toewijzing via het LLKO-systeem van zijn regio of via een interface die door Opgroeien ter beschikking wordt gesteld. De KO moet de volgende gegevens registreren: identiteit/persoonlijke gegevens van de ouder(s), unieke code, toegewezen planning.
- In het geval dat de opvanglocatie geen plaats heeft, wordt de ouder doorverwezen om een aanvraag te doen op het digitale LLKO-systeem of om naar een fysiek LLKO antennepunt te gaan.





Figuur 17 Voorbeeld wireframes scenario 1: impact voor LLKO's: LLKO's kunnen zien in welke andere gemeenten een aanvraag openstaat voor hetzelfde kind

Wat zou dit concreet kunnen betekenen voor LLKO's zonder een digitaal systeem?

LLKO's die vandaag geen systeem hebben, hebben de keuze om een bestaand systeem te kopen of hun eigen systeem te bouwen (of aan te sluiten bij en buurgemeente). In het geval van zeer kleine gemeenten met een beperkt aantal KO-locaties, kan men er ook voor kiezen om de desbetreffende opvanglocaties te vragen alleen de toewijzingen te laten registreren via een specifieke toepassing of website beschikbaar gesteld door Opgroeien. Op die manier krijg je een volledig beeld van het aantal toewijzingen.

Een andere optie zou kunnen zijn om de kleine LLKO's te laten werken met een vooraf geformatteerde Excel die kan worden gedownload en geüpload van en naar de centrale laag (optie die nog op technisch niveau moet worden onderzocht).



7.3 SCENARIO 1: IMPACT VOOR KO'S

Wat zou dit concreet kunnen betekenen voor KO's met een vraag of beheersysteem systeem gekoppeld met centrale laag?

- *KO's ontvangen aanvragen via het LLKO-systeem of via hun eigen vraagsysteem; de aanvragen die in hun eigen vraagsysteem geregistreerd worden, worden ook automatisch gedeeld met de relevante LLKO's (dat zijn namelijk de LLKO's waartoe de locatie behoort en alle andere LLKO's waarin aanvragen open staan voor hetzelfde kind/unieke code) via de centrale laag zodat de KO niet ook nog eens apart in het LLKO-systeem de gegevens hoeft bij te werken.*
- *KO's moeten aanvragen registreren en/of opvolgen volgens het afsprakenkader dat is vastgelegd met het LLKO. Ze kunnen dat doen via hun eigen beheersysteem door hun aanvragen te importeren: er zijn beheersystemen die de mogelijkheid hebben om te simuleren welke impact elk aangevraagd opvangplan zou kunnen hebben op hun capaciteitsplanning om de aanvragen beter te beoordelen.*
- *KO's moeten toewijzingen registreren:*
 - *De toewijzing van de bestaande digitale aanvraag (automatisch) registreren via het eigen beheersysteem. Zodra de KO de aanvragen in zijn eigen systeem heeft afgehandeld en besluit een toewijzing te verlenen, worden de gegevens rondom de toegewezen plek (opvangplan, startdatum) automatisch gedeeld met de centrale laag, zodat de KO niet ook nog eens apart in het LLKO-systeem de gegevens hoeft bij te werken.*
 - *Toewijzing registreren voor aanvragen die nog niet in het systeem zitten (aanvraag rechtstreeks aan voorziening) via eigen beheersysteem. Als de KO een toewijzing heeft gegeven aan een ouder die bij hem aanklopte en deze toewijzing vervolgens heeft geregistreerd in zijn eigen beheersysteem, worden deze gegevens ook gedeeld met de relevante LLKO's. Het enige grote verschil hierbij is dat het aangevraagde opvangplan en startdatum samenvallen met het toegewezen opvangplan.*



Wat zou dit concreet kunnen betekenen voor KO's zonder een digitaal systeem?

- KO's moeten in hun LLKO-systeem inloggen en daar ontvangen ze de aanvragen via het LLKO-systeem ;
- KO's moeten hun aanvragen registreren en/of opvolgen in de LLKO-toepassing volgens het afsprakenkader dat is vastgelegd met het LLKO;
- KO's moeten toewijzingen registreren:
 - Van de bestaande digitale aanvraag (automatisch) via het LLKO-systeem
 - Voor aanvragen die nog niet in het systeem zitten (aanvraag rechtstreeks aan voorziening) via:
 - het LLKO-systeem (specifiek verkort formulier dat enkel de toewijzing bevestigt)
 - een specifieke toepassing of website beschikbaar gesteld door Opgroeien

8 IMPLICATIES SCENARIO 3

Op technisch niveau¹⁵ betekent dit dat er één systeem wordt geïmplementeerd dat dezelfde functionaliteiten heeft voor alle betrokken LLKO's, met weinig tot geen ruimte voor gepersonaliseerde functionaliteiten:

- Datastandaardisatie moet worden uitgevoerd voor alle gegevens die worden gevraagd bij een aanvraag en voor alle statussen en opvolgingsparameters van een aanvraag;
- KO-systemen kunnen altijd koppelen met de centrale laag via de meegeleverde API's, zoals bij scenario 1;
- Rollen in het systeem moeten tot in de kleinste details worden gespecificeerd: welke LLKO kan wat zien als het gaat om aanvragen met voorkeurlocaties in meerdere gemeenten en regio's.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Alle LLKO's moeten het eens worden over de naam en het formaat van elk veld dat in de aanvraagformulieren verschijnt (bijvoorbeeld welke persoonlijke data worden gevraagd en in welk formaat) en over het aantal en de naam van de tussenliggende statussen van een aanvraag (bijvoorbeeld: antwoord verzonden, voorstel verzonden, geweigerd, ...).

¹⁵ Een technische architectuurtekening van scenario 3 kan [hier](#) in als bijlage aan dit eindrapport worden teruggevonden ("Enterprise architectuur scenario 3").



Op **governance niveau** betekent dit dat:

- Het afsprakenkader met organisatoren wordt gecentraliseerd (bijv. termijn voor het antwoord, definitie van tussentijdse statussen, verplichtingen van KO's, enz);
- Alle actoren (LLKO's en KO's) het eens zijn over de gegevens die nodig zijn bij een aanvraag en over de algemene functionaliteiten van de toepassing;
- Afhankelijk van de manier waarop het systeem wordt geïmplementeerd, is het waarschijnlijker dat de initiële aanvraag de werkelijke behoefte van de ouder capteert en laat de ouder een lijst maken van favoriete locaties in heel Vlaanderen en Brussel. Dit betekent ook dat het echt duidelijk moet zijn aan welke LLKO de ouder ondersteuning/verduidelijking kan vragen afhankelijk van de regio (en dus welke LLKO) waartoe de locatie behoort.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Ouders dienen een aanvraag in via het systeem op 3 verschillende locaties die behoren tot 3 verschillende LLKO's. Ze hebben een vraag over een specifieke stap in het proces of over de voorrangsregels, maar het is niet duidelijk welke persoon of organisatie kan helpen, omdat ze 3 verschillende adressen en nummers van LLKO's zien.

LLKO's komen overeen om een gemeenschappelijk afsprakenkader: termijn voor het antwoord, definitie van tussentijdse statussen, verplichtingen van KO's zijn in alle steden en gemeenten hetzelfde.

Op **sector niveau**, betekent dit dat steden en gemeenten afstand moeten doen van hun eigen ontwikkelde toepassing of van hun huidige systeemleverancier. Er moet individueel gekeken worden welke het meest optimale migratiescenario is voor elke stad/gemeente. Dit betekent een grotere afhankelijkheid van de bereidheid van alle betrokken stakeholders en potentieel langere doorlooptijd om dit scenario te realiseren.

Op financieel niveau, naast budget voor de centrale laag, moet ook of een geheel nieuwe toepassing gebouwd worden of ernstige aanpassingen aan een bestaande toepassing gebeuren die voor iedereen en alles kan dienen (buy-or-build strategie: een systeem kopen of zelf een systeem bouwen).

De **randvoorwaarden** om scenario 3 te kunnen realiseren zijn:

- centraal afsprakenkader rond aanvraag registratie en behandeling bij KO's;
- datastandaardisatie;
- implementatie van de unieke code;
- de centrale laag en de koppelingen voor KO systemen;
- onderzoek migratiescenario's van huidige leverancier naar nieuwe leverancier;

In wat hieronder volgt wordt, net zoals voor scenario 1, de impact op de verschillende doelgroepen toegelicht. Het is belangrijk om mee te geven dat alleen de verschillen ten opzichte van scenario 1 worden aangekaart.



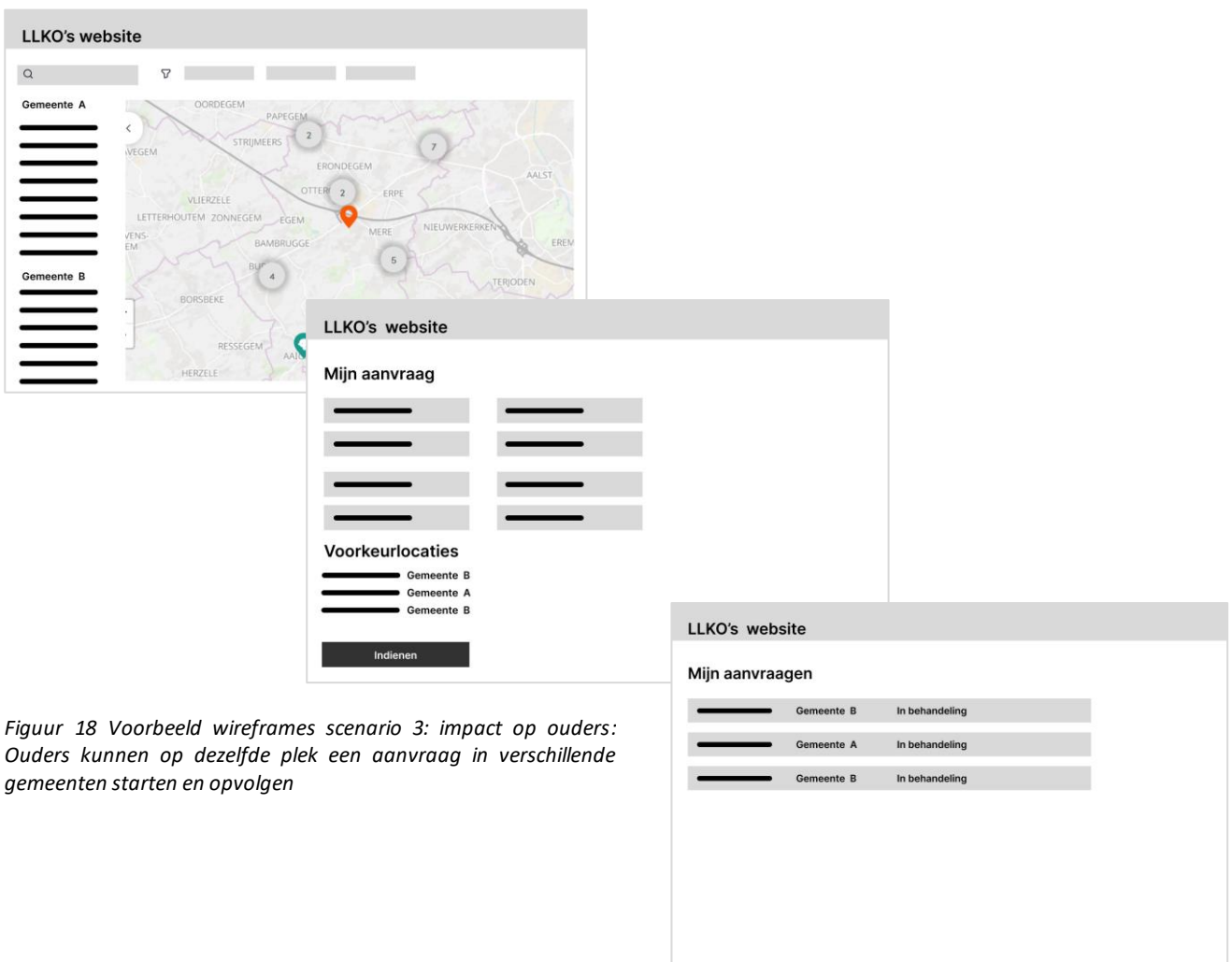
8.1 SCENARIO 3: IMPACT VOOR OUDERS

Ouders die in meerdere gemeenten een aanvraag indienen, hebben in dit scenario de grootste voordelen:

- Ze hebben één platform om hun kinderopvang aanvragen te stellen en op te volgen i.p.v. meerdere platformen;
- Het proces van een aanvraag, de gevraagde gegevens en de opvolging van de KO's zijn consistent over gemeenten heen.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

Ouders die een aanvraag willen indienen voor zowel de gemeente waar ze wonen als de gemeente waar ze werken, kunnen dat in één keer doen. Hun voorkeurslijst hoeft dan niet uit twee aparte lijsten te bestaan, maar uit één unieke lijst met favorieten in beide gemeenten.



Figuur 18 Voorbeeld wireframes scenario 3: impact op ouders: Ouders kunnen op dezelfde plek een aanvraag in verschillende gemeenten starten en opvolgen

8.2 SCENARIO 3: IMPACT VOOR LLKO'S

De impact van scenario 3 voor LLKO's betreft volgende zaken:

- LLKO-medewerkers kunnen via het gemeenschappelijke aanvraagformulier gegevens verzamelen rondom de aanvraag en kunnen de ouder helpen bij het selecteren van voorkeurlocaties, in principe ook locaties buiten de eigen LLKO-regio;
- LLKO-medewerkers kunnen de aanvragen opvolgen via het systeem: meer parameters en gegevens rond elke aanvraag kunnen in principe ter beschikking worden gesteld van alle LLKO's, omdat alle data direct in de centrale laag opgeslagen kan worden¹⁶;
- LLKO-medewerkers ontvangen statusupdates van de KO-voorzieningen volgens de centrale afsprakenkaders voor heel Vlaanderen.

Wat zou dit concreet kunnen betekenen?

- *Als een aanvraag voorkeurlocaties heeft in verschillende LLKO's, kan iedere medewerker van die LLKO's alle details van die aanvraag zien via het LLKO-systeem. Denk bijvoorbeeld aan de opmerkingen van een andere LLKO die de aanvraag heeft geregistreerd. Ook kunnen zij, indien toegestaan, de locaties inzien die in de andere gemeenten zijn aangevraagd.*
- *Alle KO's en LLKO's in Vlaanderen en Brussel hebben ingestemd met een gemeenschappelijk afsprakenkader waarin de verplichtingen van de KO's zijn vastgelegd (bijvoorbeeld binnen een bepaald aantal weken reageren aan de ouder(s) op hun aanvraag) en de optionele vereisten (zoals het aangeven van de tussenliggende status van een aanvraag wanneer het opvangplan wordt onderhandeld).*

8.3 SCENARIO 3: IMPACT VOOR KO'S

Scenario 3 heeft de volgende impact op KO's

- KO's moeten hun aanvragen opvolgen volgens het afsprakenkader dat is vastgelegd voor heel Vlaanderen;
- KO-organisatoren die aanwezig zijn in meerdere gemeenten, hebben twee opties:
 - Ze kunnen de opvolging van hun aanvragen doen in het LLKO-systeem i.p.v. meerdere systemen zoals vandaag;
 - Als ze een KO-beheersysteem hebben, kunnen ze koppelen met de centrale laag: dan zouden ze de opvolging zelfs via hun eigen systemen kunnen doen;

¹⁶ Ook hier weer zal verdere juridische afdtoetsing nodig zijn alsook met de sector te bespreken zijn wat aanvaardbaar is dat elk LLKO ziet van aanvragen die buiten de eigen regio vallen;



Randvoorwaarden	Scenario 1	Scenario 3
Implementatie van de unieke code	x	x
Implementatie van centrale laag en van de koppelingen met bestaande systemen	x	x
Datastandaardisatie	x	x
Centraal afsprakenkader rond aanvraag registratie en behandeling bij KO's		x
Migratiescenario's van huidige leverancier naar nieuwe leverancier		x
Akkoord over alle functionaliteiten van de applicatie: 1 toepassing te bouwen die voldoet voor alle betrokkenen		x

Tabel 6 Vergelijkingstabel randvoorwaarden

9.1 POTENTIELE VOORSTANDERS

Op basis van deze vergelijking volgt hier een samenvatting van de potentiële voorstanders van de twee scenario's.

Potentiële voorstanders¹⁷ van scenario 1 zijn:

- **LLKO's met een bestaand digitaal systeem** dat goed werkt en dat in sommige gevallen zelfs gepersonaliseerd is op maat van hun behoeften: in scenario 1 behouden ze hun eigen systeem dat aangepast is aan de specifieke lokale of intergemeentelijke context met als voordeel een transparantere gegevensuitwisseling met andere actoren;
- **KO's met een bestaand vraag- of beheersysteem** dat kan gekoppeld worden aan een centrale laag: ze zouden de administratieve last aanzienlijk zien verminderen door alleen hun eigen systeem te gebruiken en niet handmatig gegevens van en naar het LLKO-systeem te moeten importeren of exporteren;
- **De ICT-leveranciers** zien scenario 3 als een bedreiging en zijn bereid om constructief mee te werken aan scenario 1.

Potentiële voorstanders¹⁸ van scenario 3 zijn:

- **Kleinere LLKO's met een generiek LLKO-systeem** (niet of weinig gepersonaliseerd): kleine gemeenten worden meer geconfronteerd met gezinnen die zowel in hun eigen gemeenten als in buurgemeenten aanvragen indienen, dus één toepassing voor alle gemeenten zou handig zijn voor hen en voor de gezinnen die ze helpen. Bovendien gebruiken ze nu het grootste deel van hun subsidies voor een generieke tool, maar ze zouden voordelen zien in een tool die (mede)gefinancierd wordt door de Vlaamse Overheid;

¹⁷ *inschatting o.b.v. bevroegde partijen

¹⁸ *inschatting o.b.v. bevroegde partijen

- **LLKO's zonder digitaal systeem:** dit zijn meestal hele kleine gemeenten die zo lang hebben gewacht om een keuze te maken voor een toepassing/leverancier omdat ze duidelijkheid nodig hadden over de digitale strategie voor LLKO's. Ze gebruiken vandaag een webformulier en/of een Excelformulier, dus ze verliezen geen eerdere investering met scenario 3;
- **KO's zonder een eigen beheersysteem:** de organisatoren die het meest worden getroffen met administratieve lasten zijn de organisatoren die in meerdere gemeenten voorzieningen hebben en die nu gedwongen worden om veel verschillende LLKO-tools te gebruiken om hun aanvragen te behandelen: diegenen die een beheersysteem hebben, kunnen in scenario 1 al beter werken door hun eigen systeem te koppelen aan de centrale laag. Diegenen zonder beheersysteem kunnen pas verbetering zien als het LLKO-systeem één systeem wordt voor alle gemeenten.
- **Ouders¹⁹:** in scenario 3 beschikken ouders over één manier en één platform om kinderopvang aan te vragen. Dit is vooral gunstig voor ouders die in meerdere gemeenten een aanvraag indienen.

9.2 ALGEMENE FEEDBACK VAN DE SECTOR

In dit onderdeel wordt de feedback van de sector weergegeven. Hierbij dient extra benadrukt te worden dat iedere stakeholder vanuit zijn of haar eigen perspectief en belangen naar de voorgestelde oplossingen heeft gekeken en op die manier de feedback vorm heeft gegeven. Het is echter wel van belang om deze feedback mee op te nemen, omdat het een goed beeld schetst van belangrijke aandachtspunten, alsook de verschillende verwachtingen die binnen de sector leven. Feedback die een expliciete keuze van oplossing beschrijft, is hier niet in opgenomen om het rapport zelf zo objectief mogelijk te houden²⁰. De feedback is geclusterd per onderwerp en anoniem weergegeven. Specifieke feedback per onderdeel werd reeds opgenomen bij de betreffende secties in dit rapport.

Onderstaande leden van de klankbordgroep hebben, in verschillende mate van formaliteit, hun feedback gegeven op de voorgestelde oplossingen:

- Mentes
- Stad Antwerpen
- VVSG
- Stad Gent
- Gezinsbond
- VGC en LLKO Brussel

Er zijn stakeholders die het belang van digitalisering expliciet erkennen, maar wijzen tegelijkertijd op de nood aan gebruiksvriendelijke oplossingen die administratieve lasten beperken. De digitalisering zou gepaard moeten gaan met voordelen voor alle stakeholders: ouders, KO organisatoren en lokale loketten.

¹⁹ Disclaimer: Dat ouders voornamelijk voorstander zouden zijn voor scenario 3 komt voort uit de gesprekken die hebben plaatsgevonden met LLKO medewerkers en toeleiders.

²⁰ Bepaalde feedback suggereert wel een richting van een geprefereerd scenario, maar bevat relevant informatie om mee rekening te houden om de uiteindelijke keuze van scenario te kunnen maken.



Daarop aansluitend is er bezorgdheid dat deze digitalisering voor kinderopvangorganisatoren net een extra drempel zal vormen. Enerzijds om zelf gebruik te maken van digitale toepassingen en anderzijds om ouders de weg te wijzen of verder te helpen wanneer zij een opvangvraag hebben. Bovendien vreest een belanghebbende een gebrek aan motivatie van organisatoren om gebruik te maken van digitale toepassingen vanuit de idee dat dit als extra administratieve last zou aanvoelen zonder daarbij zelf een groot gewin te ervaren. Een andere stakeholder benadrukt daarbij het belang van een regelgevend kader – iets dat vandaag ontbreekt – “om alle organisatoren te overtuigen om mee te werken. Met alleen een lokaal afsprakenkader komen we er niet.”

De verdere digitalisering kan ook voor ouders nieuwe drempels creëren, en vooral voor kwetsbare ouders. De voorgestelde oplossingen zal “de concurrentie voor een opvangplaats tussen minder sterke ouders en sterke ouders nog vergroten”. Het vinden van kinderopvang is bovendien een emotioneel proces, en het huidige systeem (ongeacht het scenario) dreigt te afstandelijk te zijn. Het belang en de rol van LLKO's bij de ondersteuning van ouders, en specifiek kwetsbare ouders wordt verder onderstreept. Er wordt verwacht dat “het proces (zowel scenario 1 als scenario 3) ouders te weinig voordelen en teveel nadelen oplevert binnen het huidige Vlaamse opvangbeleid en -aanbod”. Aanvullend wordt er door verschillende stakeholders op attent gemaakt dat afhankelijk van de context, de voorgestelde oplossingen niet allemaal even toepasbaar zijn (bv. Nederlandstaligen in Brussel) of onderzocht zijn (bv. specifieke rol van lokale besturen vs. lokale loketten).

Vanuit meerdere leden van de klankbordgroep worden ook bezorgdheden geopperd over de kosten van de ontwikkeling van de oplossing en of de kosten de inspanningen wel waard zijn (*“Als het toekomstplan kinderopvang uitgevoerd wordt, is een dergelijk centraal systeem niet meer nodig, want dan hebben we genoeg plaatsen voor iedereen. Is het echt een meerwaarde om hier in de tussentijd veel geld aan uit te geven?”*). In plaats van in een digitaal systeem te investeren, wordt voorgesteld om middelen te richten op het creëren van meer opvangplaatsen want “dan is de nood om de vraag in kaart te brengen via de toepassing minder groot en kan de focus meer op de dienstverlening liggen”.

Specifiek over scenario 1 wordt de feedback gegeven dat het een oplossing betreft die weliswaar een aantal problemen adresseert (vermijden dubbele aanvragen, inzichten in onbeantwoorde vragen), maar uitdagingen van versnippering en inefficiëntie niet oplost (complexiteit en kosten door gebruik van verschillende systemen). Er wordt aangegeven dat het scenario “niet ver genoeg gaat om een duurzame oplossing te bieden.”

Over scenario 3 wordt (door dezelfde stakeholder) gesteld dat het de gebruiksvriendelijkheid voor ouders, aanbieders en lokale besturen maximaliseert en het “de beste kansen biedt om de reële vraag naar kinderopvang in kaart te brengen en te voldoen aan de noden van ouders, aanbieders, lokale besturen en de lokale loketten kinderopvang”. Meerdere belanghebbenden noemen daarbij wel enkele risico's:

- Risico van de creatie van een monopolie, wat kan leiden tot minder innovatie en afhankelijkheid van één partij. Aanvullend wordt meegedeeld dat “de vernieuwing van de toepassing stil staat, omdat de vernieuwing vanuit de aanbesteder moet komen en niet vanuit de ontwikkelaar zelf”;
- Risico dat huidige investeringen in bestaande systemen verloren gaan;
- Risico dat de nieuwe toepassing “vis noch vlees” wordt omdat het tegemoet moet komen aan de eisen van zoveel verschillende belanghebbenden. De overstap naar dit systeem vereist een aanzienlijke organisatorische en technische ommezwaai.

Daarnaast wordt de vraag gesteld of de Vlaamse overheid wel het juiste niveau is om een toepassing te voorzien. De Vlaamse overheid staat verder af van de burger dan de lokale overheid en zou dan

//

verantwoordelijk zijn voor de verdere innovatie van de software voor lokale loketten. Gerelateerd aan deze feedback is die dat kinderopvangbeleid, en meer bepaald een beleid rond het lokaal loket kinderopvang, al jaren lokaal vormgegeven wordt, op maat van de lokale situatie en noden. Scenario 3 zou “in tegenstrijd” zijn met dit principe. Men vreest de lokale eigenheid en nuances in dit scenario.

10 CONCLUSIES, AANDACHTSPUNTEN EN AANBEVELINGEN

10.1 CONCLUSIES

Een **eerste** conclusie die gemaakt kan worden is dat (er een wijdverspreid besef is dat) de huidige manier van werken suboptimaal is. De aanzienlijke inspanningen van de betrokken actoren (ouders, LLKO-medewerkers en KO organisatoren) verhoudt zich niet tot de kwaliteit van de cijfers die de hele sector nodig heeft om beter te functioneren en de inspanningen en subsidies van lokale overheden en van Opgroeien te kunnen heroriënteren. Dit traject liet in die zin toe om duidelijk te maken waar de knelpunten in het huidige proces zitten en welke mogelijke scenario’s er zijn om deze op te lossen.

Als **tweede** conclusie kan worden gesteld dat, aangezien er meer dan één scenario voor verbetering bestaat, er een keuze gemaakt zal moeten worden die rekening houdt met de implicaties en randvoorwaarden van elk van de scenario's.

Rekening houdend met de diversiteit van de contexten, de beschikbare toepassingen en de belanghebbenden is het moeilijk om nu al te adviseren welk van de twee voorkeursscenario's het beste bij alle actoren past. De reeds ontvangen feedback van de verschillende belanghebbenden over de twee scenario’s toont aan dat de meerwaarde en voordelen anders zijn, afhankelijk van de betrokken belanghebbende.

Hieronder staan enkele belangrijke factoren opgesomd die een keuze kunnen beïnvloeden:

1. Realisatie van de doelstellingen

Scenario 1 biedt de mogelijkheid om zuivere en betrouwbare data te bekomen rond aanvragen en meer data uitwisseling over de grenzen van de verschillende LLKO’s. Dit zal wel leiden tot efficiëntiewinsten door betere samenwerking o.b.v. gestandaardiseerde data-uitwisseling.

Scenario 3 heeft meer potentieel om het matchingproces te verbeteren door het consistent te maken in Vlaanderen en Brussel en door nog meer gegevens beschikbaar te stellen voor LLKO's.

2. Draagvlak

Opgroeien streeft met dit traject na “om voor alle stakeholders een stap vooruit te zetten”. Dit betekent dat de keuze tussen de scenario's sterk afhankelijk zal zijn van het draagvlak bij alle sectorspelers en hun bereidheid om samen te werken.

In die zin zou scenario 3, op basis van de huidige analyse en feedback, de meeste inspanning en tijd vergen om consensus te bereiken over één toepassing die kan voldoen aan alle verschillende behoeften van een zeer divers LLKO landschap (zie ook: Lokale loketten). Bovendien kan scenario 3 een aanzienlijke verstoring betekenen voor het huidige ecosysteem.



3. Financiële implicaties

Omdat de scenario's niet gedetailleerd genoeg zijn, is het onmogelijk om een prijskaartje aan de twee scenario's te hangen. Op basis van een eerste ruwe schatting lijkt het erop dat scenario 3 de meeste kosten met zich mee zou brengen, omdat niet alleen de infrastructuur voor de unieke code en de centrale laag moet worden gebouwd, maar ook een nieuw platform voor alle LLKO's. Daarnaast moet er ook één afsprakenkader gerealiseerd worden en moet er nog meer aandacht besteed worden aan (data)standaardisatie. Dit laatste zal nog de grootste uitdaging zijn en zal afgerond moeten zijn voor er aan de bouw kan begonnen worden.

Zelfs als we één van de bestaande platformen zouden hergebruiken en aanpassen, zou dat nog steeds aanzienlijke veranderingen vergen die bijkomende kosten zouden genereren.

Aan de andere kant moeten de kosten van het huidige ecosysteem ook in overweging worden genomen. Zo gaan vandaag de dag de subsidies voor de werking van de LLKO bijna integraal naar de verschillende IT-systemen en scenario 1 zal dat niet per se veranderen.

4. Implementatietijd

Scenario 1 kan sneller worden geïmplementeerd, omdat het gebruik maakt van de huidige set toepassingen en systemen. Bovendien vereist scenario 3 veel meer overeenstemming en consensus van een zeer diverse groep belanghebbenden en dat impliceert een langer en mogelijk ingewikkeld proces, al zeker vooraleer wordt gestart met het bouwen van de toepassing.

5. Onderhoud

Het onderhouden van verschillende systemen zoals in scenario 1 heeft niet alleen financiële implicaties, maar vereist ook minimale coördinatiekosten om ervoor te zorgen dat, in geval van wijzigingen in de regelgeving of sector (zie voorraangsregels), alle systemen up-to-date zijn.

Scenario 3 verlaagt de kosten en de updates tot één systeem, maar vereist constante afstemming tussen de LLKO's om te beslissen hoe de wijzigingen moeten worden geïmplementeerd.

De **derde conclusie** is dat, ongeacht de keuze die gemaakt wordt, de impact voor de actoren aanzienlijk zal zijn. Dit vereist dat de impactbeoordeling zo duidelijk mogelijk is voor alle belanghebbenden en dat hun engagement van begin tot einde bij de verdere uitwerking en implementatie van het gekozen scenario cruciaal is (zie ook 10.2.3).

De **vierde en laatste** conclusie is dat de toegevoegde waarde van een digitale strategie voor de LLKO's om de matching beter te kunnen faciliteren en om een betrouwbaardere indicatie van de schaarste te krijgen, onbetwist is. Echter, zoals bij elke digitale transformatie moet er rekening mee worden gehouden dat niet iedereen de digitalisering kan bijhouden²¹ vanwege een gebrek aan middelen of competenties. Deze kloof moet worden aangepakt met relevante ondersteunende mechanismen voor alle betrokken actoren (burgers, LLKO-medewerkers, KO-organisatoren) (zie ook 10.2.2).

²¹Zie: https://kbs-frb.be/nl/2021-het-digitaal-gebruik-van-essentiele-diensten-niet-gelijk-voor-alle-belgen?fbclid=IwAR0NVHM9byzMJancTtHkNXJDbArbvJ0pDwWE03Ddhxj7fX3Bb63DeSa_Cw



10.2 AANDACHTSPUNTEN

In deze sectie worden enkele belangrijke overwegingen beschreven die relevant zijn om mee te nemen in de volgende stappen, ongeacht welk scenario verder gekozen zal worden:

10.2.1 Verzoening van de paradoxen

De verzoening van de paradoxen zal een cruciale oefening zijn om het succes van de eindoplossing te garanderen. De hele sector zal bij deze oefening betrokken moeten worden om te kunnen definiëren hoe de twee uitersten van elke paradox naast elkaar zullen bestaan in de oplossing en welke compromissen er zullen worden gesloten.

Paradox 1: Laagdrempelige registratie die toegankelijk is voor iedereen EN alle data die nodig zijn (centraal) capteren;

De noodzaak van sterke authenticatie en de unieke code zijn geïdentificeerd als cruciale elementen voor de correcte implementatie en realisatie van de doelstellingen. Iedereen in de sector beseft dat dit voor veel ouders en bijgevolg voor veel toeleiders en loketten die deze ouders ondersteunen, een hoge drempel in het proces zal vormen. Niettemin bestaat er ook het gedeeld besef dat het wel een vereiste is om zuivere cijfers te kunnen krijgen en unieke vragen te kunnen identificeren. Dit blijft een cruciale paradox waar een keuze in gemaakt moet worden, maar waarbij uitgegaan moet worden om de drempels die er zullen zijn, zo laag als nodig te houden voor (kwetsbare) ouders. Bovendien zijn voldoende ondersteuning en duiding ook noodzakelijk. Daarnaast moet het juridische aspect van de omgang met dergelijke gevoelige persoonsgegevens in een systeem nog verder worden onderzocht.

Paradox 2: Up-to-date cijfers krijgen van KO EN administratieve last van KO niet verhogen;

De mogelijkheid om het eigen digitale systeem te koppelen aan de centrale laag zal al een concrete oplossing bieden voor organisatoren die nu veel tijd besteden aan het updaten van meerdere systemen met dezelfde data. De uitdaging zal nog steeds bestaan voor kleinere organisatoren of organisatoren zonder digitaal systeem. Ook hier is het cruciaal om deze stakeholders te betrekken bij de verdere discussies over het informatiemodel (welke data moet er verzameld worden om een zo accuraat mogelijk beeld te krijgen van de onbeantwoorde vragen). Deze discussies zouden zich ook moeten richten op het potentiële voordeel voor organisatoren die hierdoor een beter beeld krijgen van de behoeften van de markt en de ouders. Ook voorstellen zoals de directe registratie van een toewijzing moeten verder worden besproken en getest met de organisatoren, vooral voor degenen die kampen met tijdsgebrek of over onvoldoende digitale vaardigheden beschikken.

Paradox 3: Bied gelijke kansen aan alle gezinnen EN laat de KO de autonomie behouden bij het kiezen van gezinnen (opnamebeleid);

De LLKO streeft er als neutrale partner naar om alle gezinnen dezelfde kansen te geven op kinderopvang. Om dit te garanderen, zijn er al enkele regels en best practices geïnstalleerd (voorrangsregels, procedures voor dringend opvangvragen) die als kader dienen voor de digitale tools en processen. Een bijkomende aspect dat kan worden ingebed in de digitale tools is de transparantie over het beschikbaar aanbod. Het voorstel voor de



KO-organisatoren om hun capaciteitsgegevens te delen met het LLKO en uiteindelijk met de gezinnen, was bedoeld om meer transparantie te bieden met als mogelijk resultaat meer gelijkheid in het proces te verkrijgen. De feedback van de sector maakte echter duidelijk dat het niet realistisch zou zijn om capaciteitsgegevens op een gedetailleerde en effectieve manier te delen (het voorbeeld van Booking.com), aangezien capaciteit ook gekoppeld is aan vluchtige en dynamische parameters zoals groepsamenstelling, leeftijd en andere aspecten die moeilijk vast te leggen zijn. Wat nog steeds effectief zou zijn, is om kinderopvanglocaties toe te staan om aan te geven wanneer ze volzet zijn, zodat ze geen vragen meer hoeven te ontvangen die ze niet kunnen verwerken en het LLKO ouders beter kan ondersteunen bij hun zoektocht.

10.2.2 (Digitale) inclusie en toegankelijkheid

De toekomstige digitale strategie voor LLKO's zal, ongeacht de keuze van scenario, rekening moeten houden met verschillende aspecten om volledige inclusiviteit en toegankelijkheid van de oplossing te garanderen:

Digitale inclusie en toegankelijkheid:

Gebruikers met lage digitale vaardigheden moeten worden ondersteund in het proces (bijvoorbeeld ouders die minder digitaal vaardig zijn moeten toegang hebben tot begeleiding en ondersteuning van toeleiders of andere actoren). LLKO-medewerkers moeten voldoende training en vertrouwdsheid krijgen met het digitale systeem, KO-organisatoren die niet digitaal werken, moeten ook worden ondersteund in de verandering die van hen wordt gevraagd.

Bredere inclusie:

Een digitaal systeem met meer rigide regels en processen moet rekening houden met de diversiteit van de verschillende doelgroepen en voldoende flexibiliteit en openheid in het systeem toestaan om niet alleen de standaard use cases te omarmen, maar ook alternatieve use cases:

- niet alle gezinnen bestaan uit een moeder en een vader en niet alle kinderen hebben een biologische moeder;
- niet alle LLKO's hebben dezelfde behoeften en/of mogelijkheden;
- de mogelijkheden en capaciteiten van een grote KO-organisator zijn niet vergelijkbaar met die van een kleine zelfstandige onthaalouder.

10.2.3 Draagvlak en change management

De meest cruciale factor en de hoogste investering voor het succes van de follow-up van dit project blijft de betrokkenheid van alle betrokken actoren.

- De LLKO's moeten het eens worden over de visie, moeten de toegevoegde waarde zien in termen van efficiëntie en verbeterde rapportage en openstaan voor een traject van co-creatie, veranderingsmanagement en investering.
- De verschillende en diverse KO organisatoren (of in ieder geval de grote meerderheid van hen) moeten overtuigd worden van de waarde van de inspanningen die van hen worden gevraagd, namelijk om hun digitale systeem aan te passen en de gegevens van de aanvragen en toewijzingen correct te registreren.



- De toeleiders en ondersteunende actoren moeten goed geïnformeerd worden over de komende veranderingen en moeten duidelijkheid krijgen over hun rol binnen het toekomstige scenario.

Enkele aanbevelingen om dit te bereiken zijn:

- Stel een duidelijke gedeelde visie op en creëer draagvlak: een gedeelde visie geeft alle professionals inzicht in de beoogde verbeteringen in het matchingproces en in de kwaliteit van de cijfers. De gedeelde visie zorgt ervoor dat elke actor eigenaarschap ervaart en in staat is om initiatief te nemen;
- Betrek alle verschillende actoren op de juiste manier, zodat ze op de verschillende niveaus van het traject kunnen bijdragen (beslissingen nemen, input leveren, mee-creëren);
- Maak ruimte voor feedback bij elke stap van het proces en zeker bij elke mijlpaal/beslissing;
- Voorzie verschillende manieren om input of feedback van het veld te krijgen, afhankelijk van de behoeften van het proces (gebruik bijvoorbeeld interviews en veldstudies om informatie te verzamelen over de behoeften, gebruik prototypes om concepten te valideren en gebruik kwantitatief onderzoek om de gebruiksintentie te beoordelen);
- De verandering die van alle actoren wordt vereist, zal aanzienlijk zijn en in verhouding staan tot hun niveau van betrokkenheid en middelen: voorzie verschillende manieren om mensen aan boord te halen, wat ruimte biedt voor verschillende snelheden en misschien voor verschillende niveaus van bijdrage (bijvoorbeeld de suggestie voor LLKO's binnen kleine gemeenten om te blijven werken met een Excel en het voornamelijk werken met registraties van toewijzingen i.p.v. de volledige aanvraag te registreren);
- Zorg voor voldoende middelen en tijd voor het aspect van veranderingsmanagement.

10.3 STRUIKELBLOKKEN EN RANDVOORWAARDEN UIT PROEFTUIN KINDEROPVANGZOEKER 2014 – EEN HERZIENING

Nu verschillende mogelijke scenario's zijn uitgetekend, is het interessant om de evaluatie van het proeftuinproject Kinderopvangzoeker uit 2014²² er naast te leggen. In deze evaluatie werden een aantal struikelblokken vastgesteld die het goed kunnen functioneren van de toenmalige Kinderopvangzoeker (proeftuin) belette. Daarnaast werden ook een aantal randvoorwaarden opgesomd om een effectieve implementatie ervan te doen slagen²³. Struikelblokken en randvoorwaarden die nog van toepassing zijn en waar dit project mee in aanraking komt, worden hieronder weergegeven en beantwoord (*cursief*).

²² Zie ook: <https://www.steunpuntwvg.be/publicaties?&jaartal=&thema=&search=kinderopvang>

²³ Niet alle randvoorwaarden zijn nog even relevant in de huidige context.



10.3.1 Struikelblokken

1. Ouders ervaren verschillende onterechte verwachtingen ten aanzien van de Kinderopvangzoeker: een oplossing voor het tekort aan opvangplaatsen, overzicht van het opvangaanbod, al dan niet gekoppeld aan het aantal vrije plaatsen.

In zowel scenario 1 als scenario 3 wordt het mogelijk gemaakt om het volledige opvanglandschap, over de grenzen van de respectievelijke gebieden van de LLKO's, aan ouders te kennen te geven. Het aantal vrije plaatsen delen kan voorzien worden (zie ook Capaciteit delen via centrale laag), maar moet verder onderzocht worden naar wenselijkheid (enkel in de achtergrond of ook voor ouders?) en haalbaarheid (actueel houden, administratieve last, definitie vrije plaats). Bovendien mag er geen verwachting geschept worden dat als vrije plaatsen worden gedeeld met ouders, deze effectief worden toegewezen aan hen (zoals bij "booking.com" wel het geval is). Hierbij dient vermeld te worden dat – op basis van de verworven inzichten doorheen het traject – dit geen evidentie is.

2. Het gebruik van e-ID/token, voornamelijk bij ouders met weinig of geen ervaring, werd als negatief geëvalueerd.

In beide scenario's wordt er sterke authenticatie toegepast. Er wordt wel verwacht dat ondertussen, meer en meer mensen hier vertrouwd mee zijn geraakt (Covid, ...). Er wordt gerekend op toeleiders en de loketmedewerkers om meer kwetsbare ouders bij deze stap te helpen.

3. Niet alle KO's hebben noodzaak aan de Kinderopvangzoeker omdat ze hun opvangplaatsen al opgevuld kregen. Wanneer de werkdruk toenam, bleef de Kinderopvangzoeker dan ook in sommige gevallen liggen.

Hierbij geldt het belang van regelgeving en afsprakenkaders binnen de LLKO's die moeten worden gevolgd. Zonder engagement van de sector en naleving van afspraken zal de digitale strategie niet succesvol zijn. Daarnaast trachten we met de oplossing om de administratieve last zo laag mogelijk te houden, dit door bijvoorbeeld te werken met rechtstreekse toewijzingen die gedaan kunnen worden door KO's, zonder dat er een aanvraag voor bestaat, de mogelijkheid om aanvragen niet binnen te krijgen voor een bepaalde periode, koppelingen te voorzien met de eigen KO beheersoftware en/of KO vraagsoftware...

4. De KO's rapporteerden verder problemen met het integreren van de gegevens uit de Kinderopvangzoeker in het eigen opvolgings- of wachtlijststelsel.

In beide scenario's wordt de mogelijkheid voorzien te koppelen met de eigen systemen. Datastandaardisatie is daarbij wel cruciaal.

5. LLKO's gaven als struikelblok aan het niet ondubbelzinnig kunnen identificeren van de dringende opvangvragen. Dit als gevolg van het opnemen van pro forma vragen in het systeem; van het niet altijd bevestigen van de ingevulde opvangvragen door de voorzieningen en de ouders; en van het verdwijnen van vragen uit het systeem, bijvoorbeeld omdat de ouder de vraag vergat te bevestigen of omdat de aanvraagdatum verstreken was.

////////////////////////////////////

Door aanvragen te koppelen aan een unieke code en deze te registreren in de centrale laag, willen we zicht krijgen op alle aanvragen, incl. historiek. De registratie van de toewijzing in de scenario's zou ook voorkomen dat een aanvraag open blijft staan terwijl deze in feite is ingevuld.

Wat betreft de parameters die een dringende opvangvraag definiëren, deze moeten verder worden gedefinieerd en zouden kunnen opgenomen worden in het aanvraagstelsel met de nodige controles, indien nodig ook met behulp van authentieke bronnen.

10.3.2 Geïdentificeerde risico's

1. Het instrument kan maar werken naarmate alle betrokkenen er actief mee aan de slag gaan.

Ook voor de voorgestelde oplossingen (scenario 1 en scenario 3) blijft deze stelling van toepassing. Een sleutel tot succes bij de verdere conceptualisering en implementatie van een van de scenario's is de betrokkenheid van alle actoren in dit proces en dus een hoger draagvlak rond de finale oplossing.

2. Voorzieningen en Lokale Loketten moeten er op kunnen vertrouwen dat een vraag in de Kinderopvangzoeker een echte vraag is.

De unieke kindcode o.b.v. bewijslast/verklaring op eer en de centrale gegevensdeling moeten hiervoor zorgen.

3. Ouders moeten er op kunnen vertrouwen dat hun vraag in de Kinderopvangzoeker gezien en beantwoord wordt. Dit vereist een duidelijk en gedeeld begrip aangaande wie (ouders, voorzieningen, steden en gemeentes, Lokale Loketten en Opgroeien voor welk aspect van het werken met de Kinderopvangzoeker verantwoordelijk is, alsook een engagement om hier naar te handelen.

Dit onderstreept het belang van de afsprakenkaders tussen de LLKO's en de KO's, die onder andere de spelregels bepalen. In scenario 1 kunnen deze afsprakenkaders variëren naargelang het LLKO grondgebied. In scenario 3 zal er echter uitgegaan moeten worden van een gedeeld afsprakenkader over de grenzen heen.

10.3.3 Noodzakelijke randvoorwaarden

- 1) een brede bekendmaking van het instrument²⁴ bij de doelgroep;
- 2) een goed functionerend Lokaal Loket;
- 3) een engagement van de voorzieningen om met de Kinderopvangzoeker aan de slag te gaan;
⇒ *belang van gedragen afsprakenkader(s).*
- 4) een duidelijke en eenduidige communicatie over wat men al dan niet mag verwachten op elk niveau;
⇒ *belang van gedragen afsprakenkader(s) (termijnen om te antwoorden, statussen, ...)*
- 5) duidelijkheid over het open of gesloten zijn van het systeem;
⇒ *Ouders kunnen in beide scenario's ook nog rechtstreeks via de KO gaan. De vraag/toewijzing moet sowieso digitaal gecapteerd worden. In beide scenario's kan een kleine KO bijvoorbeeld enkel een toewijzing*

²⁴ I.e. de Kinderopvangzoeker

registreren zonder ook eerst de vraag te moeten registreren. Een grote KO, die bijvoorbeeld een eigen systeem heeft gekoppeld, kan dit laten doorstromen naar centrale laag vanuit het eigen systeem.

- 6) een afstemming van opnamebeleid binnen en tussen gemeentes
⇒ *Dit zal er niet komen, gezien de doelstelling van Opgroeien en behoefte van de KO's*
- 7) een vlotte beschikbaarheid van e-ID's of tokens en handleidingen voor gebruik;
⇒ *ACM (toegangsbeheer)/IDM (gebruikersbeheer) biedt verschillende mogelijke manieren aan, zoals ITSME, e-ID reader of verificatie met SMS of mobiele applicatie²⁵.*
- 8) de informatie uit de Kinderopvangzoeker moet grotendeels volstaan opdat voorzieningen er mee aan de slag kunnen;
⇒ *Hiervoor is het belangrijk om te komen tot een informatiemodel en datastandaardisatie opdat KO's er in hun eigen systemen ook mee aan de slag kunnen gaan. Indien er specifiek gekozen wordt voor scenario 3, zal er bovendien algemeen brede consensus moeten bestaan over welke informatie er opgevraagd wordt in de toepassing en welke niet.*
- 9) beschikbaarheid van tips voor de voorzieningen om de overzichten te integreren met eigen wachtlijsten;
⇒ *De koppeling van de eigen systemen met de centrale laag moet hier antwoord op kunnen bieden.*
- 10) facilitaire maatregelen ter ondersteuning van een taakverdeling binnen diensten/ Lokaal Loket;
- 11) een voorbeeldstrategie voor de voorzieningen om alle ouders in een antwoord te voorzien;
⇒ *Afsprakenkader(s).*
- 12) een contactpersoon op Vlaams niveau om vragen rond uitrol te beantwoorden en advies te geven;
- 13) een goede timing van de uitrol;
- 14) eigenlijk ook voldoende opvangplaatsen

10.4 AANBEVELINGEN OVER VOLGENDE STAPPEN

Op basis van de uitkomsten van dit initiatief adviseert Digitaal Vlaanderen de volgende stappen:

- Bepaal met de beslissers van dit traject welke volgende stap genomen moet worden tussen deze opties:
 - Niets doen en blijven werken met de huidige pijnpunten en onbetrouwbare data;
 - Een van de twee scenario's kiezen op basis van het meeste draagvlak en vervolgens de technische en juridische haalbaarheid van dat scenario verder onderzoeken;
 - Eerst de haalbaarheid/juridische aspecten van beide scenario's verder onderzoeken voordat een definitieve keuze wordt gemaakt;

^{25 25} In geval dat dit beschikbaar zou zijn voor de toepassing in scenario 3, als de eigenaar van de toepassing de overheid is. Er dient verder onderzocht te worden in welke gevallen ACM/IDM gebruikt kan worden (bv. wat als LLKO geen lokaal bestuur is maar een private partner, ...?)

- Breng de relevante stakeholders in kaart voor de volgende fase en definieer welke rol ze hebben in de volgende stappen van een participatief traject om de oplossing verder te verfijnen en te bouwen: bv. wie heeft een beslissingsrol (vertegenwoordigers van verschillende actoren in de sector), wie zijn de stakeholders die alleen geïnformeerd moeten worden (secundaire actoren zoals de Gezinsbond of toeleiders), wie zijn de actoren die input moeten co-creëren of leveren (ouders, mensen uit het veld, ...).
- In parallel oplossing(en) verder verfijnen (technische / juridische haalbaarheid):
 - Juridische analyse: as-is in kaart brengen (hoe loopt de uitwisseling van persoonsgegevens vandaag tussen de bestaande platformen en actoren) en mogelijke risico's voor de to-be (bv. wie kan welke data delen met welke partijen, wie heeft een mandaat om een zwangerschapsattest te kunnen controleren, enz.)
 - Technische analyse: een oplossingsarchitectuur van de oplossing(en) schetsen die meer in detail ingaat op de implementatie, wat moet toelaten om een inschatting van de kosten te kunnen maken:
 - Wat betekent de implementatie van centrale laag en unieke code concreter op technische niveau (bv. via een informatieronde met verschillende IT leveranciers)
 - Welke bouwstenen kunnen hergebruikt worden (Magda, Mijn Burgerprofiel, Vlaams mandatsysteem)
 - Technische impact op bestaande systemen (bv. LLKO toepassingen, KO systemen)
 - Financiële analyse: eerste inschatting van de kosten voor de verschillende componenten en actoren:
 - Kosten voor de basis infrastructuur (unieke code en centrale laag)
 - Aanpassingen op LLKO systemen
 - Aanpassingen voor KO systemen
 - Kosten buiten de technische implementatie (change management, opleidingen)
 - Wie zal de kost dragen?
 - Zijn er mogelijkheden voor cofinanciering?
 - Welke andere projecten of initiatieven kunnen gelinkt worden en daardoor de kost ook voor een stuk dragen? (BOA? Startbedrag?..)
 - Schatting van het change management traject:
 - Welke actoren worden het meest getroffen door de verandering?
 - Wat is de impact op de huidige markt van leveranciers (monopolie/duopolie creëren)?
- Rekening houdend met de financiële, juridische, technische implicaties, breng de beslissers van het traject samen om te bevestigen dat iedereen bereid is om mee te gaan en de nodige investeringen te doen.
- Definieer, in co-creatie met de hele sector, wat de MVP (minimum viable product) moet bevatten: wat is de minimale set van functionaliteiten? Hoe ziet het toekomstige proces eruit?
- Test de voorgestelde oplossing (bv. prototypes voor de tools die door LLKO werknemers gebruikt gaan worden, kleine pilots of simulaties voor de veranderingen in het proces zoals de unieke code bij de aanvraag).



- Maak een roadmap (inclusief change management traject en overgangperiode) om de oplossing stapsgewijs te implementeren, waarbij ruimte is voor feedback en aanpassingen bij elke stap (agile manier van werken).

