

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 886

van **FREYA SAEYS**

datum: 24 september 2015

aan **JO VANDEURZEN**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Kindcode voor kinderopvang - Aanvragen

Het elektronisch aanvragen van de kindcode heeft sinds de invoering heel wat kinderziektes gehad. Vanaf 1 mei 2015 is een nieuw systeem van kracht waardoor het makkelijker zou zijn om de kindcode aan te vragen. Er werd ook een viertrapssysteem ingevoerd waarbij in eerste instantie ouders de aanvraag indienen, daarna volgt er een rol voor de organisatoren van kinderopvang hetzij bij het bijstaan van ouders bij de aanvraag, hetzij het zelf indienen van de aanvraag. In laatste instantie kan een beroep gedaan worden op de Kind en Gezin-lijn.

90% van de aanvragen volgen de elektronische weg, 10% van de aanvragen volgen een andere weg. Bij de totstandkoming van de aanvragen via elektronische weg leveren organisatoren van kinderopvang een belangrijke bijdrage in de ondersteuning van de ouders. Daarbij investeren zij heel wat tijd waarvoor zij geen vergoeding krijgen.

De 10% aanvragen die niet de elektronische weg volgen, komen ook vaak terecht bij de organisatoren van kinderopvang. Het zijn ouders die een andere nationaliteit hebben, in een ander land werken, beschikken over een onduidelijke loonfiche. Het is evident dat organisatoren ook vaak niet het antwoord hebben op de problemen. Zij roepen op dat ogenblik vaak de hulp van de Kind en Gezin-lijn in. Spijtig genoeg blijken ze bij complexe situaties vaak op hun honger. Kind en Gezin is vaak niet in staat de ouders in het Engels te woord te staan. Blijkbaar worden ouders én organisatoren die vragen hebben vaak wandelen gestuurd. Van organisatoren wordt naar verluidt verwacht dat ze een antwoord kennen op alle "moeilijke" situaties. Bij organisatoren bestaat bovendien de indruk dat Kind en Gezin niet beschikt over enerzijds de mankracht en anderzijds de kennis om een antwoord te bieden op complexe vragen.

Finaal is de organisator verantwoordelijk voor het eindresultaat, ook op financieel vlak.

De problematiek is niet onbelangrijk omdat er een nieuwe golf aankomt van hernieuwing van aanvragen van nieuwe kindcodes. Alle kindcodes toegekend vóór 1 mei 2015 zouden moeten worden vernieuwd. Hetzelfde geldt voor de kindcodes waarbij een ouderbijdrage van 1,56 euro wordt gevraagd.

1. Voor welk type van aanvragen verwacht Kind en Gezin van de organisatoren van kinderopvang dat zij de aanvrager zelf bijstaan? Van welk type vragen wordt verwacht van de Kind en Gezin-lijn de aanvragers begeleidt? In welke mate worden organisatoren ondersteund? Welke middelen wordt organisatoren ter beschikking gesteld?

2. In welke mate levert de Kind en Gezin-lijn nog ondersteuning aan ouders en organisatoren bij het indienen van aanvragen waar zich specifieke problemen stellen? Hoeveel van de aanvragen die toekomen bij de Kind en Gezin-lijn worden ten gronde niet behandeld door de Kind en Gezin-lijn?
3. Blijkbaar is er bij Kind en Gezin-lijn onvoldoende kennis van het Engels om op dagelijkse basis vragen met betrekking tot de kindcode te beantwoorden.
Hoeveel dagen op de week is er iemand beschikbaar die het Engels machtig is? Wordt van de organisatoren van de kinderopvang verwacht dat ze kennis van het Engels hebben?
4. Hoeveel manuren worden door de Kind en Gezin-lijn besteed aan de aanvragen van de kindcode en het beantwoorden van vragen van organisatoren van kinderopvang en van ouders ?

ANTWOORD

op vraag nr. 886 van 24 september 2015

van **FREYA SAEYS**

1. Samen met de sector is werk gemaakt van een aanpak op vier verschillende niveau's. Op het eerste niveau vraagt de ouder zelf een attest inkomenstarief aan via het online instrument op de website van Kind en Gezin. Als ouders hierover vragen hebben of niet in de mogelijkheid zijn om autonoom het attest inkomenstarief aan te vragen, komen ze op het tweede niveau waar ze de organisator kunnen vragen hen hierin bij te staan. (art. 32 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 november 2013). Om de organisatoren te ondersteunen in deze opdracht heeft Kind en Gezin een informatiebrochure opgemaakt en een instructiefilm. Als de organisator niet op de hoogte is van het antwoord of geconfronteerd wordt met een probleem, kan hij of zij de Kind en Gezin-Lijn contacteren (derde niveau). Als er zich dan nog een probleem stelt, om een attest aan te maken, kan Kind en Gezin op vraag van de organisator ook zelf een attest inkomenstarief aanmaken (vierde niveau).
2. Ouders kunnen algemene informatie over het inkomenstarief krijgen bij de Kind en Gezin-Lijn maar worden in eerste instantie verwezen naar de organisator voor een antwoord. De organisator kan bij de Kind en Gezin-Lijn terecht voor informatie en voor de aanmaak van een attest inkomenstarief als de ouder en de organisator er niet in slagen om zelf een attest inkomenstarief aan te vragen. Alle vragen die de Kind en Gezin-Lijn ontvangt, worden beantwoord.
3. De Kind en Gezin-Lijn zet 5,6 VTE in om alle vragen over het inkomenstarief zo goed als mogelijk te behandelen. Het betreft zowel vragen van ouders als van organisatoren. Deze 5,6 VTE worden ingevuld door 11 medewerkers. Voor wat betreft de situatie waar organisatoren op vragen of problemen stuiten, verwijzen we naar het derde niveau in de aanpak beschreven onder 1.
4. Sedert de nieuwe regelgeving van kracht werd op 1 mei, werden hieraan 4560 manuren besteed.