

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

T.a.v Staatssecretaris van Ark
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Bussum, 15 juni 2018

Betreft: Oplossingen en geleerde lessen Directe Financiering Kinderopvang

Geachte mevrouw van Ark,

De afgelopen jaren hebben wij gezamenlijk gewerkt aan het inrichten van het nieuwe financieringsstelsel Directe Financiering Kinderopvang (DFKO). In die tijd hebben wij alle voor- en nadelen de revue laten passeren en vele oplossingen gevonden en lessen geleerd. Graag richten wij ons tot u met betrekking tot deze inhoudelijke voordelen en geleerde lessen.

Op 5 juni 2015 schrijft toenmalig minister Asscher in zijn tweede brief over een nieuw financieringsstelsel het volgende:

‘Met de directe financiering van kinderopvanginstellingen beoogt het kabinet naast eenvoud en zekerheid voor ouders, ook de complexiteit van het stelsel te beperken en het stelsel minder gevoelig te maken voor fouten en fraude.’

Met deze opdracht is DUO van start gegaan en hebben wij de afgelopen jaren gezamenlijk gebouwd aan een systeem wat aan deze voorwaarden zou voldoen. In de loop van de tijd hebben we alle facetten de revue laten passeren en hebben we veel kennis en ervaring opgedaan. We hebben lessen geleerd en oplossingen gevonden die het systeem toegankelijker en minder complex maken.

Graag zetten wij deze voordelen, oplossingen en geleerde lessen voor u puntsgewijs uiteen. Wij zijn van mening dat zij een plek verdienen in elk financieringssysteem en vragen uw nadrukkelijke aandacht hiervoor. Als we de oorspronkelijke doelstellingen willen bereiken zijn dit voorwaarden om dat te doen.

We hebben voor het gemak de voordelen gecategoriseerd naar de oorspronkelijke drie doelstellingen en daarbinnen gekeken naar de geleerde lessen en verschillende oplossingen. Graag verzoeken wij u om deze geleerde lessen en voordelen mee te nemen in de verbeteringen van het financiële stelsel rondom de kinderopvang. Wij zijn ervan overtuigd dat deze ingrediënten het daadwerkelijk makkelijker, toegankelijker en minder complex zullen maken.

Als laatste willen wij de multidisciplinaire werkwijze van DUO en de samenwerking met het veld onder uw aandacht brengen. De resultaten die zijn behaald, zijn behaald door deze manier van werken van DUO in het project DFKO. Alle

veldpartijen, alle technische, juridische en functionele disciplines binnen en buiten DUO, het ministerie van SZW en gegevensleveranciers hebben hierbij op intensieve en agile wijze met elkaar samengewerkt. Hierbij stond de klant, ouders en kinderopvangorganisaties, centraal. Het succes van het project was mede aan deze samenwerking te danken.

Wij hebben deze unieke werkwijze tussen overheid en veld altijd erg gewaardeerd en verzoeken u deze werkwijze over te nemen in het vervolgtraject met de Belastingdienst om het optimale resultaat voor alle partijen te bereiken.

Wij kijken uit naar onze eerste ontmoeting om het vervolgtraject invulling te geven en spreken de hoop uit dat de geleerde lessen, oplossingen en multidisciplinaire werkwijze overgenomen worden.

Namens,

Sharon Gesthuizen, Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang
Felix Rottenberg, Brancheorganisatie Kinderopvang
Hanke Palmen, Vereniging Gastouderbranche
Ernst Radius, Sociaal Werk Nederland
Marjet Winsemius, Voor Werkende Ouders

Bijlage: Voordelen, oplossingen en geleerde lessen



Branchevereniging
**Maatschappelijke
Kinderopvang**

VOOR WERKENDE
OUDEERS

Voordelen, oplossingen en geleerde lessen

1. Eenvoud en zekerheid voor ouders

Geleerde Lessen

Klant centraal

Ouders en Kinderopvangorganisaties dienen als klant gezien en behandeld te worden. Dit moet zichtbaar zijn in de volledige organisatie. Hiermee doelen wij onder andere op de helpdesk, communicatie, case management en teksten op de website. Dit zou gekoppeld moeten worden aan snelheid in combinatie met prestatie afspraken. Dit alles om het ouders en kinderopvangorganisaties het aanvragen, ontvangen en afwickelen van de kinderopvangtoeslag zo makkelijk mogelijk te maken. De customer journey en klantbeleving dienen centraal te staan in dit proces.

Communicatie naar ouders en kinderopvangorganisaties

Een goede communicatie is een belangrijke sleutel voor het slagen van het systeem. Het gebruik van het juiste taalniveau, duidelijkheid, intuïtief, eenduidig zijn de basis. Echter heeft communicatie ook te maken met signaleren, bijvoorbeeld wanneer een kind 4 wordt en naar de BSO gaat. Een ouder zou een signaal moeten krijgen dat er wat veranderd en dat er dus actie ondernomen moet worden. Of wat te denken van niet na 4 jaar nog een terugvordering krijgen. Of duidelijk maken wat het verschil is tussen recht en hoogte. Ouders ondersteunen door een heldere communicatie en een gemakkelijk systeem maakt het daadwerkelijk eenvoudiger voor ouders.

Inzicht voor ouders

Bij de ontwikkeling van het nieuwe financieringssysteem zijn door DUO een aantal voordelen gecreëerd die ouders zekerheden bood en meer inzage gaf. Een proefberekening maken op basis van daadwerkelijke en gevalideerde gegevens in plaats van een schatting van ouders zelf is een mooi voorbeeld. Ouders weten dan exact waar ze aan toe zijn. Ditzelfde geldt voor de duidelijkheid die de netto versus bruto berekening gaf. Ouders weten dan precies wat ze zelf netto betalen en wat de bijdrage van de overheid is. Ouders moeten verder in de gelegenheid worden gebracht om alles op 1 plaats terug te vinden en niet de helft op papier en de helft digitaal. Bovendien moeten ze weten hoe de gegevens zijn gebruikt en hoe de berekening tot stand is gekomen. Dit zou ieder moment van de dag inzichtelijk moeten zijn. Ook bij belangrijke veranderingen moeten zij een notificatie krijgen, zodat ze er eventueel naar kunnen handelen.

Niet digitaalvaardigen

In alle gesprekken rondom het nieuwe financieringssysteem is steeds veel aandacht gevraagd en geweest voor de niet digitaalvaardige burger. Niet digitaalvaardig is een breed begrip, van analfabeet, asielzoeker tot niet handig met digitale systemen. DUO heeft hier vele stappen in ondernomen, van simpele teksten en simpele navigatie tot een kennisnetwerk bij gemeente en bibliotheken en een goede expertise op de helpdesk en casemanagement. Om dit te bewerkstelligen zijn gebruikerstesten uitgevoerd is er veel aandacht besteedt aan de user experience en is er gesproken woord op de website opgenomen. Elk systeem zou hieraan moeten voldoen om ouders beter te ondersteunen en de kans op fouten en daarmee terugvorderingen te verkleinen.

Eenvoud en zekerheid voor ouders

Oplossingen

T-2 en ondersteuning

Een van de twee pijlers onder de nieuwe financieringssystematiek was de zogenaamde T-2, de ouderbijdrage wordt dan bepaald aan de hand van het vastgestelde inkomen. De inkomensafhankelijke ouderbijdrage wordt vastgesteld op basis van het inkomen van twee jaar terug. Hierbij werd ook een vangnetregeling voorgesteld voor ouders die een inkomensval zouden hebben gemaakt in de tussenliggende periode. Dit voorstel was een belangrijk basisprincipe om terugvorderingen te verminderen. In het nieuwe voorstel wordt de mogelijkheden onderzocht. Voor ons in dit een belangrijke voorwaarde om hoge terugvorderingen te voorkomen.

2. Complexiteit van het stelsel beperken

Geleerde lessen

Administratieve lasten en m-2-m koppeling

DFKO en de uitwerking daarvan door DUO heeft inzicht gegeven in de meerwaarde van machine-to-machine-koppelingen tussen de uitvoerder en de kinderopvangorganisaties. Door een tijdsafhankelijke digitale aanlevering van gegevens is een hoge frequentie van uitwisseling mogelijk en worden de administratieve lasten voor kinderopvangorganisaties beperkt. Door m-2-m koppeling is een directe terugkoppeling van onvolledige, ontbrekende of onjuiste informatie mogelijk en is het voor kinderopvangorganisaties moeilijker om gegevens voor aanlevering te manipuleren. Op onjuistheden kan direct actie worden ondernomen en is en blijft de ouder adequaat en tijdig geïnformeerd. Dit vergroot de toegankelijkheid voor ouders. Een m-2-m-koppeling is daarom noodzakelijk.

Maand-jaarsystematiek

DFKO en de uitwerking daarvan door DUO is gebaseerd op maandsystematiek (maandelijkse "afrekening"). Waardevol hieraan is dat de ouder direct inzicht heeft in de werkelijke kosten en dat per maand afgerekend kan worden waardoor herrekeningen worden beperkt in aantal en bedrag waardoor hoge (terug)vorderingen na langere tijd belangrijk worden verminderd. De door de Belastingdienst gehanteerde jaarsystematiek maakt dat de kosten veel gelijkmatiger over het jaar door de ouder kunnen worden betaald (eenvoudiger voor de ouder), de effecten van de koppeling gewerkte uren (70/140 uur) worden gedempt door middeling en dat bemiddelingskosten bij gastouders beter toegerekend kunnen worden. De jaarsystematiek geeft ook minder administratieve lasten voor de kinderopvangorganisatie. Het combineren van beide systemen met de daarbij horende voordelen is wenselijk, bijvoorbeeld door een systeem van cumulatie van uren.

Complexiteit van het stelsel beperken

Oplossingen

Proportionaliteit

Het systeem moet gebaseerd zijn op het basisprincipe van proportionaliteit; alleen afrekenen wat er fout is gegaan en niet gelijk het gehele jaar terugvorderen. Dit uitgangspunt zal de schuldenproblematiek bij ouders danig verkleinen, wetende dat

de overheid de grootste veroorzaker is van schuldenproblematiek. Menselijke maat, casemanagement, tijdig inspringen, meedenken in oplossingen en kijken wie je voor je hebt zitten zou de opdracht moeten zijn.

Gewerkte urenregeling

Regelingen zoals de gewerkte urenregeling, maken het systeem onnodig ingewikkeld en ondoorzichtig voor ouders. Deze regelingen zouden onder de loep genomen moeten worden om de complexiteit van het stelsel daadwerkelijk te beperken.

Dubbele stromen peuters

Inmiddels heeft harmonisering van peuterspeelzalen per 1 januari 2018 plaatsgevonden, wat geleid heeft tot een grotere groep van ouders die gebruik maken van kinderopvangtoeslag. In het peuterspeelzaalwerk betreft het een grote groep ouders die vallen onder de regeling omtrent Voor en vroegschoolse educatie (VVE). deze ouders' zijn vaak laaggeletterd en hebben vaak laag of wisselend inkomen. Zij moeten daarom extra ondersteund worden bij het (digitaal) aanvragen van kinderopvangtoeslag. Bovendien zorgt deze harmonisering ervoor dat ouders te maken krijgen met verschillende stromen te weten gemeentelijke subsidies en kinderopvangtoeslag. Het risico voor ouders op fouten is hiermee toegenomen. Voor ouders zou er 1 aanvraagpunt moeten zijn voor deze verschillende stromen om fouten, dubbelingen en daarmee terugvorderingen te voorkomen.

3. Stelsel minder gevoelig voor fouten en fraude maken

Geleerde lessen

Fraude voorkomen

Uiteraard moeten alle mogelijkheden benut worden om het plegen van fraude te voorkomen. Middelen die hiervoor ingezet kunnen worden zijn het vooraf valideren van de gegevens van de aanvrager. Dus communiceer met de aanvrager over het recht en de hoogte. Daarnaast kan gedacht worden aan een minimaal maandelijks gegevensuitwisseling door kinderopvangorganisatie, maar ook overige gegevensleveranciers zoals DUO en UWV. Hiermee blijft het systeem voor Toeslagen up-to-date en zijn afwijkingen sneller te signaleren en op te pakken.

Stelsel minder gevoelig voor fouten en fraude maken

Oplossingen

Verantwoordelijkheid afrekening

In de huidige systematiek ligt de verantwoordelijkheid bij fraude volledig bij de ouders, ook al wordt de fraude gepleegd door kinderopvangorganisaties. Wij adviseren om te onderzoeken hoe de daadwerkelijke plegers van fraude hiervoor verantwoordelijk kunnen worden gehouden en ook daadwerkelijk de onterecht ontvangen kinderopvangtoeslag moeten terug betalen. Dus als een ouder fraudeert, dan ouders laten terugbetalen en als een kinderopvangorganisatie fraudeert de kinderopvangorganisatie laten terug betalen.