

RAPPORT
ONDERZOEK KINDEROPVANG
SOCIAAL MEDISCHE INDICATIE

ONDERDEEL VAN CAMPAGNE BEKENDHEID EN
(FINANCIËLE) TOEGANKELIJKHEID
REGELING KINDEROPVANG SOCIAAL MEDISCHE INDICATIE



Kindermediair B.V.
Postbus 349
7400 AH Deventer
Tel. 0900-2004004

Beilen, januari 2016

@2016 Kindermediair, in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kindermediair.

Kindermediair aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Voorwoord

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Kindermediair de opdracht gegeven om de bekendheid en (financiële) toegankelijkheid van de SMI-regeling voor gemeenten te vergroten. De campagne die hiervoor is opgesteld bestaat uit diverse onderdelen. Dit onderzoek is een onderdeel van deze campagne. Kindermediair bedankt het Ministerie SZW voor het gestelde vertrouwen en bedankt daarnaast alle gemeenten die een bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek.

Kindermediair is een onafhankelijke kinderopvangspecialist voor gemeenten, zowel op gebied van beleid als uitvoering. Kindermediair is het kenniscentrum voor alle vormen van kinderopvang en alle regelingen kinderopvang waaronder Sociaal Medische Indicatie.

INHOUDSOPGAVE**Pagina**

1. Inleiding	4
2. Onderzoek vragenlijst	5
2.1 Opzet en respons	5
2.2 Resultaten onderzoek vragenlijst	8
3. Onderzoek websites	11
3.1 Opzet	11
3.2 Resultaten onderzoek websites	11
4. Onderzoek aanvrager	12
4.1 Opzet	12
4.2 Resultaten onderzoek aanvrager	13
5. Conclusies en aanbevelingen	
(financiële) toegankelijkheid en bekendheid	15
5.1 Conclusies	15
5.2 Aanbevelingen	19

Bijlagen

- I. Overzicht respons**
- II. Overzicht non-respons**
- III. Uitwerking onderzoek vragenlijst**
- IV. Uitwerking onderzoek websites**
- V. Uitwerking onderzoek aanvrager**

1. Inleiding

In de kamerbrief van 3 juli 2014 heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangegeven dat hij bij gemeenten specifieke aandacht zal vragen voor de SMI-doelgroep. Gemeenten zijn tevreden met de huidige beleidsvrijheid. Een aantal aandachtspunten zijn benoemd waaronder de (financiële) toegankelijkheid van de SMI-regeling. Kindermediair voert in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de campagne over de regeling Sociaal Medische Indicatie uit. Het doel van de campagne is het vergroten van de bekendheid en financiële toegankelijkheid van de SMI-regeling. Deze doelstelling is niet volledig meetbaar, omdat er geen concrete nulmeting is verricht.

In het rapport worden de termen gemeenten en respondenten gebruikt. Daar waar in het rapport de afkorting SMI wordt genoemd, wordt Sociaal Medische Indicatie bedoeld.

Bekendheid:

- weet de doelgroep de weg te vinden?
- weten gemeenten voldoende over de inhoud van de regeling?
- is bekend wie er onder deze doelgroep valt (kennis voorliggende voorzieningen)?

Toegankelijkheid:

- vindbaarheid door doelgroep
- wel/geen (financiële) drempel c.q. uitsluiten doelgroepen

Gemeenten:

- Klein : tot 50.000 inwoners
- Middelgroot : 50.000 tot 100.000 inwoners
- Groot : meer dan 100.000 inwoners

Met de 40 vragenlijsten die retour zijn ontvangen is het basisonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit deel van het onderzoek staan beschreven in hoofdstuk 2. Daarnaast is een onderzoek gedaan naar de vindbaarheid van SMI op de websites van de geselecteerde gemeenten. De resultaten hiervan vindt u terug in hoofdstuk 3. Tenslotte is een onderzoek gehouden vanuit het perspectief van de aanvrager. De resultaten van dit onderzoek wijken behoorlijk af van hetgeen gemeenten zelf aangeven in het basisonderzoek. De grootste discrepanties zijn uitgelicht. De uitkomsten van dit onderzoek staan in hoofdstuk 4. De conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen in hoofdstuk 5.

2. Onderzoek vragenlijst

2.1 Opzet en respons

Kindermediair heeft onderzoek uitgevoerd onder 48 gemeenten (naar rato verdeeld tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten/provincies). In overleg met het Ministerie SZW is de gemeente Ede vervangen door Nijmegen. De verdeling komt hiermee op 16 kleine, 15 middelgrote en 17 grote gemeenten.

Het onderzoek betreft de financiële toegankelijkheid van de SMI-regeling. Centrale vragen zijn:

- Wat is het beschikbare budget voor SMI?
- Uit welke middelen wordt SMI gefinancierd?
- Is bekend hoeveel budget er beschikbaar is per gemeente?
- Zijn de middelen voldoende?
- Worden er, en zo ja welke, inkomenscriteria gehanteerd?
- Zijn er vanaf 2014 (formeel en informeel) wijzigingen toegepast in het beleid?
- Wat gebeurt er met cliënten die niet voldoen aan de criteria (worden niet geholpen/ander budget/overige oplossingen)?
- Hoe komen aanvragen binnen (rechtstreeks via ouder, via kinderopvangorganisaties/buitenschoolse opvang en/of gastouderbureaus, via consultatiebureau of anderszins)?
- Wie worden als doelgroep beschouwd?
- Weet de gemeente voldoende over de inhoud van de regeling (kennis van de lokale regeling, voorliggende voorzieningen, visie Ministerie SZW en ervaringen uit het land en interne werkwijze)?
- Is er al dan niet een (financiële) drempel c.q. uitsluiting van doelgroepen?
- Zo ja, op welke gronden is beleid bepaald?
- Hardheidsclausule; hoe vaak ingezet?

Kindermediair heeft voor het onderzoek onder meer gebruik gemaakt van haar eigen informatie(systeem) en informatie vanuit het Ministerie SZW. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van telefonisch, schriftelijk en/of persoonlijk contact met gemeenten.

De vragenlijst is verstuurd naar het algemene emailadres van alle 48 geselecteerde gemeenten. Van 7 (geselecteerde) gemeenten is het onderzoek verzonden via het contactformulier van de website in verband met geen beschikbaar/vindbaar algemeen emailadres. Op basis van de eerste mail geven gemeenten aan (door middel van een automatisch antwoord) dat de reactietermijn varieert van 1 dag tot 42 dagen.

In verband met een respons van 12,5% binnen 14 werkdagen is daarnaast gebruik gemaakt van het bestand van Kindermediair; de vragenlijst is verstuurd naar het persoonlijke emailadres van contactpersonen van Kindermediair, indien bekend.

In de nieuwsbrief, onderdeel van de campagne en verstuurd naar alle gemeenten in Nederland, is aangegeven dat niet-geselecteerde gemeenten ook kunnen deelnemen aan het onderzoek. Hiervoor hebben 5 gemeenten zich aangemeld.

Evident is dat de respons hoger is bij gemeenten waarbij het onderzoek tevens naar het persoonlijke emailadres is gestuurd. Niet van alle gemeenten was een persoonlijk emailadres beschikbaar. Duidelijk is dat de vragenlijsten die verzonden zijn naar de algemene emailadressen, niet in alle gevallen bij de juiste persoon/afdeling terecht gekomen zijn. Dit is tijdens het nabellen bevestigd; e-mails met de trefwoorden onderzoek of nieuwsbrief worden met grote regelmaat direct verwijderd.

De respons voor de eerste deadline was na extra inspanningen 45%. De deadline is uitgesteld. De uiteindelijke respons is 75,5%. Het nabellen van de non-respons heeft hier significant aan bijgedragen. De gemeenten die de vragenlijst gedeeltelijk niet hebben ingevuld, zijn gebeld voor een toelichting (indien van toepassing).

Verdeling (non-)respons 48 aangeschreven gemeenten

Tabel 2.1

grote gemeente	Totaal geselecteerd	Totaal respons	Percentage	Totaal non-respons	Percentage
meer dan 100.000	17	14	82,40%	3	17,60%
50.000-100.000	15	10	66,70%	5	33,30%
minder dan 50.000	16	11	68,80%	5	31,20%
Totaal	48	35		13	

De specificatie van de respons (40 gemeenten) en non-respons (13 gemeenten) inclusief de vijf vrijwillige deelnemers staat vermeld in bijlage I. Het overzicht met de inspanningen ten aanzien van de non-respons staat in bijlage II.

Kindermediair heeft alle gemeenten met een non-respons persoonlijk benaderd (middels telefoon en/of email) om de respons te verhogen en persoonlijke afspraken te plannen.

Bij de volgende gemeenten is het onderzoek persoonlijk afgenomen:

- Nijmegen
- Nieuwkoop
- Borger-Odoorn
- Midden-Drenthe
- Heerlen

Vijf gemeenten gaven aan geen persoonlijk interview te willen. De reden hiervoor is dat aan het onderwerp SMI geen prioriteit wordt gegeven. Drie van deze vijf gemeenten hebben het onderzoek alsnog retour gezonden.

De resultaten zijn uitgesplitst naar groot, middelgrote en kleine gemeenten. Voor vragen die niet zijn ingevuld, zijn gemeenten gebeld voor een toelichting of zijn de betreffende vragen buiten beschouwing gelaten.

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?

Tabel 2.2

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Beleid	20	50%	8	3	9
Uitvoering	12	30%	2	5	5
Overig	8	20%	5	2	1
Totaal	40	100%	15	10	15

Antwoorden overig;

1. adviseur
2. medewerker kwaliteitszorg
3. coördinator kinderopvang
4. juridisch adviseur
5. accountmanager werk
6. medewerker kwaliteit en innovatie
7. intern controleur
8. senior medewerker maatschappelijke ontwikkeling

2.2 Resultaten onderzoek vragenlijst

Alle onderzoeksresultaten zijn terug te vinden in bijlage III. De meest opvallende resultaten zijn hieronder weergegeven. De conclusies en aanbevelingen staan vermeld in hoofdstuk 5. Tevens zijn hierin de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek van de website en aanvragenkant opgenomen om zodoende de (financiële) toegankelijkheid en bekendheid van de SMI-regeling op basis van de verschillende invalshoeken inzichtelijk te maken.

87,5% van de respondenten heeft een SMI-regeling. Van deze gemeenten heeft de helft dit middels beleidsregels vastgelegd en 26,5% middels een verordening.

12,5% van alle respondenten heeft geen regeling. Van de kleine gemeenten heeft 26,7% geen regeling SMI.

De redenen voor het niet hebben van een (aparte) regeling kinderopvang SMI zijn divers; geen prioriteit, weinig aanvragen, geen wettelijke noodzaak, valt onder peuterspeelzaal of wordt uitgevoerd op basis van bijzondere bijstand.

Het beleid en de uitvoering van SMI valt bij 62,5% van de gemeenten onder de afdeling Werk en Inkomen/Sociale Zaken.

Kleine gemeenten hebben over het algemeen 0-5 aanvragen (46,7%) of 6-15 aanvragen per jaar (46,7%). De helft van de middelgrote gemeenten hebben over het algemeen 16-30 aanvragen per jaar. Grote gemeenten hebben over het algemeen meer dan 50 aanvragen per jaar (69,2%).

Het aantal aanvragen komt bij 73% van de gemeenten overeen met het verwachte aantal aanvragen. 21,7% van de gemeenten heeft minder aanvragen dan verwacht.

20% van de kleine gemeenten heeft minder aanvragen dan verwacht. 11,1% van de middelgrote gemeente heeft minder aanvragen dan verwacht. 30,8% van de grote gemeenten heeft minder aanvragen dan verwacht.

23,1% van de respondenten heeft vanaf 2014 wijzigingen toegepast in het SMI-beleid. De meest voorkomende wijzigingen zijn het maximaliseren van het aantal uren opvang, het maximaliseren van de opvangperiode en daarnaast wijzigingen op het gebied van de toetsing van noodzaak kinderopvang.

84,6% van de gemeenten beschouwen zowel ouders als kinderen met een indicatie als doelgroep. 15,4% beschouwd alleen ouders met indicatie als doelgroep. Opvallend is dat 83,3% hiervan een grote gemeente is.

35% van de respondenten hanteert een inkomensafhankelijke bijdrage conform de kinderopvangtoeslag. 17,5% van de respondenten vergoedt 100% van de kosten kinderopvang. Hiervan is 57,1% een kleine gemeente. 7,5% van de respondenten vergoedt 94% van de kosten kinderopvang. Dit betreffen alleen middelgrote en kleine gemeenten. 60% van de gemeenten die geen regeling hebben vastgesteld vergoeden 100% van de kosten kinderopvang. 80% van de gemeenten die geen regeling hebben vastgesteld vergoeden de kosten kinderopvang op basis van bijzondere bijstand of WKO-budget.

40% van de respondenten hanteert een andere vergoeding. Zie tabel III.13 in de bijlage.

Van de respondenten hanteert 45% een financiële drempel. Hiervan hanteert 72,2% inkomenscriteria tot 120% van de bijstandsnorm. Hierin is een verdeling te maken; 16,7% hanteert tot 110% van de bijstandsnorm, 16,7% hanteert tot 115% van de bijstandsnorm en 38,9% hanteert tot 120% van de bijstandsnorm, samen 72,2%.

55% van de respondenten vergoedt de kosten boven de maximale uurprijs niet.

De helft van de respondenten hanteert geen maximale looptijd voor de SMI-bijdrage. Indien er wel een maximale looptijd wordt gehanteerd, dan varieert deze van 3 maanden (5,9%), tot 6 maanden (47,1%), tot maximaal 1 jaar (41,1%).

30% van de respondenten hanteert een maximaal aantal uren/dagdelen opvang per week. Zie tabel III.18 voor de gehanteerde maximale uren.

54,6% van de respondenten weet niet of de hardheidsclausule ingezet is sinds 2014. 33,3% van de respondenten geeft aan dat de hardheidsclausule 1 tot 4 keer ingezet is.

60,5% van de respondenten geeft aan dat er de afgelopen 12 maanden aanvragen zijn afgewezen. De belangrijkste redenen voor het afwijzen van aanvragen zijn de beschikbaarheid van voorliggende voorzieningen (31,3%), noodzaak kinderopvang niet vastgesteld (25%) en niet voldoen aan de inkomenscriteria (21,9%).

15,8% van de respondenten geeft aan dat er de afgelopen 12 maanden bezwaarschriften zijn ingediend.

46,7% van de respondenten verstrekt SMI vanuit de SMI-gelden (gemeentefonds). 31,1% verstrekt vanuit de bijzondere bijstand. 8,9% verstrekt vanuit de Wet Kinderopvang.

22,9% van de respondenten weet niet wat de hoogte van het SMI-budget is binnen hun gemeente. Opvallend is dat bij 73% van de respondenten niet bekend is welk budget er beschikbaar is via het gemeentefonds. Grote gemeenten (64,7%) benutten vaker het SMI-budget dat beschikbaar is gesteld via het gemeentefonds dan kleine gemeenten (25%). 50% van de kleine gemeenten verstrekt op basis van bijzondere bijstand. Voor de verdeling van budget zie tabel III.23.

46,9% vindt het budget van het gemeentefonds voldoende. 20% van de respondenten die het budget onvoldoende vindt, heeft meer aanvragen dan verwacht. De gemeenten die het budget SMI onvoldoende vinden, vullen dit aan vanuit met bijzondere bijstand/algemene middelen.

57,1% van de respondenten geeft aan niet te weten welk percentage van SMI-middelen (gemeentefonds) afgelopen jaren gebruikt is. Met name kleine gemeenten (90%) weten dit niet.

Aanvragen kunnen met name schriftelijk (38,1%) en persoonlijk (22,8%) worden gedaan. Aanvragen worden meestal door ouders rechtstreeks gedaan (31,1%). Daarnaast komt een groot deel van de aanvragen (21,7%) binnen via het CJG en 10,4% komt binnen via de kinderopvangorganisatie.

55% van de respondenten geeft aan dat er informatie over SMI beschikbaar is op de website.

Uitgesplitst naar grootte van gemeente:

80% van de grote gemeenten geeft aan dat er informatie beschikbaar is op de website.

60% van de middelgrote gemeenten geeft aan dat er informatie beschikbaar is op de website.

26,7% van de kleine gemeenten geeft aan dat er informatie beschikbaar is op de website.

46,9% van de respondenten geeft aan dat de aanvraagprocedure voor SMI op de website gepubliceerd staat.

Uitgesplitst naar grootte van gemeente:

73,3% van de grote gemeenten geeft aan dat de aanvraagprocedure voor SMI op de website gepubliceerd staat.

20% van de middelgrote gemeenten geeft aan dat de aanvraagprocedure voor SMI op de website gepubliceerd staat.

28,6% van de kleine gemeenten geeft aan dat de aanvraagprocedure voor SMI op de website gepubliceerd staat.

47,4% van de gemeenten geeft aan dat de beleidsregel/verordening gepubliceerd staat op de website.

72,5% van de respondenten maakt gebruik van een externe partij voor het toetsen van de noodzaak voor kinderopvang op basis van SMI.

SMI wordt bij 59% van de respondenten integraal benaderd binnen het gemeentelijke sociale domein.

3. Onderzoek websites

3.1 Opzet

Kindermediair heeft onderzoek gedaan naar de websites van 48 gemeenten (naar rato verdeeld tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten/provincies). In overleg met het Ministerie SZW is de gemeente Ede vervangen door Nijmegen. De verdeling komt hiermee op 16 kleine, 15 middelgrote en 17 grote gemeenten. Het onderzoek betreft de vindbaarheid van de SMI-regeling:

- Onder welke rubriek staat SMI vermeld (werk en inkomen, welzijn, onderwijs, anderszins)?
- Op welke manier is de aanvraag beschikbaar?
- Wordt er informatie over de aanvraagprocedure gecommuniceerd (zoals interne of externe toetsing)?
- Staat de regeling omschreven/is de beleidsregel gepubliceerd op de website?

3.2 Resultaten onderzoek websites

Alle resultaten zijn terug te vinden in bijlage IV. De meest opvallende resultaten zijn hieronder weergegeven. De conclusies en aanbevelingen staan vermeld in hoofdstuk 5.

Van de 48 websites die onderzocht zijn, heeft 27,1% van de gemeenten geen zoekresultaat op Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang en/of Sociaal Medische Indicatie en/of Kinderopvang. Uitgesplitst naar grootte van gemeente betreft dit 23,5% (groot), 20% (middelgroot) en 37,5% (klein).

De regeling SMI is op websites voornamelijk te vinden onder de afdeling Jeugd of Werk en Inkomen/Sociale Zaken.

47,9% van de gemeenten heeft op de website geen aanvraagformulier staan en/of geen vermelding staan hoe deze opvraagbaar is. Dit betreffen met name middelgrote en kleine gemeenten.

37,5% van alle gemeenten verstrekt op de website informatie over de aanvraagprocedure.

Van 70,8% van de gemeenten is de beleidsregel of verordening niet gepubliceerd/vindbaar op de website.

57,1% van de onderzochte websites komt niet overeen met de ingevulde vragenlijst.

Alle onderzoeken zijn in een tijdsbestek van één week afgenomen. Bekend is dat van één gemeente de website inmiddels is aangepast.

4. Onderzoek aanvrager

4.1 Opzet

De 48 geselecteerde gemeenten zijn door een fictieve inwoner van de gemeente gebeld met de volgende situatieschets:

Er wordt gebeld voor een kennis met een vraag over kinderopvang. De kennis wordt vanaf volgende week opgenomen in een ggz- instelling voor de periode van 3 maanden voor 5 dagen per week. Haar partner werkt fulltime (5 dagen per week). Mevrouw heeft zelf geen inkomen of uitkering. Voor 2 dagen is informeel opvang geregeld via opa en oma. Het gaat om 2 kinderen van 6 en 3 jaar. Ze hebben voor 3 dagen opvang nodig. Het gezamenlijk jaarinkomen is €38500 bruto. Aangegeven wordt dat er navraag is gedaan bij de Belastingdienst, maar dat er geen recht op vergoeding is en dat de Belastingdienst doorverwijst naar de gemeente. Graag wil kennis weten of de gemeente hierbij kan helpen.

Alle gemeenten zijn gebeld via het algemene nummer (14-netnummer). Bij de introductie wordt niet alle informatie meteen gedetailleerd verteld om zodoende een beeld te krijgen hoe de informatie gefilterd wordt door de gemeenten en/of doorgevraagd wordt.

Bekendheid

- Waar kom je uit als je een gemeente belt met een vraag over SMI?
- Is de contactpersoon SMI van de gemeente bekend?
- Welke afdeling houdt zich bezig met SMI?
- Is er sprake van integrale benadering SMI binnen het gemeentelijke sociale domein?
- Wordt verteld of er een aanvraag kan worden gedaan en zo ja, hoe?
- Wordt informatie verstrekt over de regeling/vergoeding?
- Wordt verwezen naar de website?

4.2 Resultaten onderzoek aanvrager

Alle resultaten zijn terug te vinden in bijlage V. De meest opvallende resultaten zijn hieronder weergegeven. De conclusies en aanbevelingen staan vermeld in hoofdstuk 5.

Bij 60,4% van de gesprekken is de gemeente in één belpoging bereikt. Het aantal keren doorverbinden en de wachttijd zijn niet geregistreerd. Een aantal voorbeelden hiervan zijn hieronder weergegeven.

Tabel 4.1

1. Van gemeente naar Porthos doorverbonden. Porthos verbindt door met maatschappelijk werk (<i>is niet de juiste eindbestemming conform vragenlijst gemeente</i>).
2. "Je moet mw. De Boer hebben". 3 belpogingen/slechte bereikbaarheid. Doorverbonden met collega van WMO. Moet toch bij mw. De Boer zijn. Uiteindelijk gesproken. Familie komt niet in aanmerking voor vergoeding. Mw. de Boer verwijst terug naar Belastingdienst. Ouder moet zelf betalen.
3. Via gemeente doorverbonden met het CJG, er wordt vervolgens doorverwezen naar de kinderopvangorganisatie. Misschien dat zij het weten. Geen kennis bij sociaal team/CJG.
4. Medewerker wil in eerste instantie doorverwijzen naar de kinderopvangorganisatie. Medewerker gaat alsnog doorvragen en zoekt ter plekke op de website van de gemeente of ze hier iets over kan vinden.
1. "In verband met een teamdag wil ik u vragen morgen terug te bellen."

Bij 54,3% van de gemeenten die de vragenlijst heeft ingevuld wordt de fictieve inwoner doorverwezen naar juiste afdeling conform vragenlijst.

Bij 33,3% van de 48 geselecteerde gemeenten kan geen aanvraag worden gedaan. In verhouding gebeurt dit vaker bij kleine gemeenten dan bij grote of middelgrote gemeenten. Een aantal voorbeelden hiervan zijn hieronder weergegeven.

Tabel 4.2

1. "Familie heeft hoger inkomen dan 120% van €1650,22 netto inclusief vakantiegeld en toeslagen. Daarboven is er geen recht. Volledig eigen bijdrage voor ouder."
2. "Op basis van het inkomen kan er geen aanvraag gedaan worden."
3. "Ik vraag me af of er überhaupt een regeling voor is. Niet via jeugdzorg of CJG in ieder geval"
4. "Als de Belastingdienst niet meebetaalt, dan doen wij dat ook niet. Sorry, er is niets mogelijk."
5. "Heeft de familie een uitkering? Geen uitkering is geen recht."
6. "Woont de familie in X? Nee, we hebben geen regeling. Buurgemeente Y wel"(klopt niet met informatie van vragenlijst).

56,3% van de 48 gemeenten geeft geen informatie over de vergoeding of regeling. Dit komt relatief het vaakst voor bij grote gemeenten. Zie tabel V.4.

83,3% van de gemeenten verwijst tijdens het gesprek niet naar de website voor informatie en/of voor het aanvragen van een vergoeding. Verhoudingsgewijs verwijzen grote gemeenten het vaakst door naar de website. Vier grote gemeenten verwijzen (daarnaast) naar de website www.berekenuwrecht.nl.

Bij 5 gemeenten werd enkel verwezen naar de website en werd er verder niet te woord gestaan. Het algemene welkomstmenu van gemeenten waar verwezen wordt naar de algemene website van de gemeente is hierbij buiten beschouwing gelaten.

Bij 7 gemeenten werd goed doorgevraagd, waren de medewerkers behulpzaam en was er kennis van de regeling.

Duidelijk is geworden dat de telefonische medewerkers persoonlijke inschattingen maken en eigen interpretaties doen en in veel gevallen niet de feiten checken of het lokale beleid kennen/raadplegen.

Er worden aannames gedaan en weinig doorgevraagd over, bijvoorbeeld over de inzet van voorliggende voorzieningen. De inhoud en kwaliteit van de gesprekken waren zeer uiteenlopend. Duidelijk is dat aanvragers vaak van kastje naar de muur worden gestuurd en dat kennis bij de receptie/KCC-medewerkers in het algemeen beperkt is. Een aantal voorbeelden van citaten zijn vermeld in tabel 4.3.

Tabel 4.3

1. "Ik heb er niet zo veel verstand van, maar ik denk dat een pleeggezin de oplossing is".
2. "Waarschijnlijk doen wij als gemeente niets. Sorry, het is lullig, maar ze moeten het zelf betalen denk ik".
3. "De gemeente moet bezuinigen, dus ik denk dat we niets vergoeden. Alles wordt minder".

Hieronder staan een aantal voorbeelden van discrepanties tussen de antwoorden van de vragenlijst die gemeenten zelf hebben ingevuld en de resultaten van het telefonisch onderzoek.

Tabel 4.4

1. Telefoontje blijft bij receptie. Geen uitkering, dus geen recht, want geen traject <i>(deze 2 gemeenten hebben echter wel een regeling)</i> .
2. Receptie verbindt door met CJG en die wijst af <i>(deze gemeente heeft echter wel een regeling)</i> .
3. Informatie over de hoogte van de vergoeding wijkt af van de vragenlijst <i>(meerdere gemeenten)</i> .
4. Er wordt doorverwezen naar informeel netwerk, school en maatschappelijk werk <i>(deze gemeente heeft echter wel een regeling)</i> .
5. Er wordt in de vragenlijst aangegeven dat het geen onderdeel is van sociaal domein, maar op basis van telefoongesprek wordt er meteen aangestuurd op een keukentafelgesprek.
6. Informatie dat er geen regeling is <i>(deze gemeente heeft echter wel een regeling)</i> .
7. Er wordt doorverwezen naar regeling leerlingenvervoer en eventueel bijzondere bijstand. Er wordt niet gesproken over de regeling SMI <i>(deze gemeente heeft echter wel een regeling)</i> .
8. Er wordt aangegeven dat er geen regeling is omdat man inkomen heeft. Advies gekregen om te googelen voor andere oplossingen <i>(deze gemeente heeft echter wel een regeling)</i> .

5. Conclusies en aanbevelingen (financiële) toegankelijkheid en bekendheid

5.1 Conclusies

Er is voorafgaand aan dit onderzoek geen nulmeting gedaan omtrent de bekendheid en (financiële) toegankelijkheid.

In veel gevallen is niet bekend wie de SMI-regeling uitvoert binnen de gemeente. Dit verklaart mede de lange reactietermijn. Persoonlijke benadering en het gebruik maken van contactgegevens uit het bestand van Kindermediair hebben geleid tot een hogere respons van de vragenlijst. Geconcludeerd kan worden dat de interne bekendheid van de SMI-regeling bij gemeenten laag is.

Geconstateerd is dat de doelgroep en/of doorverwijzers in veel gevallen niet bij de juiste afdeling terecht komen. De doelgroep is groter dan het aantal vragen dat wordt gedaan. De oorzaak hiervan is de onbekendheid van de regeling. Dit heeft het telefonisch onderzoek aangetoond. Aanbevolen wordt de bekendheid te vergroten.

Gemeenten dienen de informatievoorziening te verbeteren. Niet alleen op de websites, maar ook van de medewerkers die vragen beantwoorden van inwoners van de gemeente.

De telefonische bereikbaarheid verdient aandacht. Bij veel gemeenten wordt de verantwoordelijke medewerker niet bereikt. In het geval van SMI is er vaak een zekere spoed bij. Het lukt niet altijd afdelingen te bereiken. Bij een aantal gemeenten is slechts één persoon aanspreekpunt voor SMI. Hierdoor is de beschikbaarheid, continuïteit en overdraagbaarheid onvoldoende geborgd en wordt de toegankelijkheid beperkt.

Kennis van de regeling bij medewerkers van receptie en KCC verdient daarnaast aandacht. De bekendheid van de regeling is onvoldoende; 45,7% van de gemeenten verwijst tijdens het telefonisch onderzoek niet door naar de juiste afdeling.

Bij 33,3% van de 48 geselecteerde gemeenten die gebeld zijn, kan geen aanvraag worden gedaan. Hiervan werd 18,8% uitgesloten op basis van inkomenscriteria. Bij 68,7% kon er geen aanvraag worden gedaan, terwijl er op basis van de vragenlijst wel een regeling is. Er werd aangegeven dat de kosten kinderopvang voor eigen rekening komen of er werden oplossingen geboden als:

- Maatschappelijk werk
- Pleeggezin
- Opvang via school regelen

56,3% van de 48 gemeenten geeft geen informatie over de vergoeding tijdens het telefoongesprek. Gemeenten verwijzen aanvragers beperkt door naar de website. De vindbaarheid van SMI op de websites is beperkt. Beiden dragen niet bij aan de bekendheid van de regeling SMI.

Van de 48 websites die onderzocht zijn, heeft 27,1% van de gemeenten geen zoekresultaat op Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang en/of Sociaal Medische Indicatie en/of Kinderopvang. 57,1% van de onderzochte websites komt niet overeen met de ingevulde vragenlijst. Hieruit kan geconcludeerd kan worden dat er beperkt informatie gepubliceerd wordt op websites en tevens dat deze informatie moeilijk vindbaar is en/of afwijkt en/of niet actueel is en/of de lean en mean methode wordt toegepast.

Telefonische medewerkers koppelen frequent het hebben van een uitkering in het kader van de Participatiewet als (één van de) voorwaarde(n) voor het in aanmerking komen voor een vergoeding op basis van SMI. Dit is onterecht en wijkt af van de antwoorden van de vragenlijst. Tijdens de telefoongesprekken werd beperkt geïnformeerd naar de mogelijkheid tot inzet van voorliggende voorzieningen.

87,5% van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft een regeling SMI vastgesteld. Van de respondenten van de vragenlijst hanteert 35% de tabel van de Belastingdienst voor de vergoeding van de kosten kinderopvang. 45% hanteert een financiële drempel, bijvoorbeeld door het toepassen van een draagkrachtregeling. Hiervan hanteert 72,2% van de respondenten inkomenscriteria tot 120% van de bijstandsnorm. Hierdoor worden inkomensgroepen uitgesloten. Dit draagt tevens niet bij aan de financiële toegankelijkheid van de regeling. De maximale uurprijzen die de Belastingdienst jaarlijks vaststelt, worden door 55% van de gemeenten toegepast. Indien er geen regeling is, wordt er vaak voor gekozen 100% van de kosten kinderopvang te vergoeden (vanuit een ander budget). Dit komt het meest voor bij kleine gemeenten.

Wat betekent een inkomenscriterium van 120% van de bijstandsnorm voor de casuïstiek? De familie heeft een inkomen van €38.500 bruto op jaarbasis. Dat is een inkomen van circa €2285 netto per maand. Een indicatie van de kosten kinderopvang voor 3 dagen opvang zijn €1000 per maand voor kinderopvang en €365 voor buitenschoolse opvang, totale kosten kinderopvang €1365 per maand. In geval van uitsluiting komen deze kosten volledig voor de ouder. Een belangrijke bevinding is dat de gehanteerde vergoeding voor de SMI-regeling zeer divers zijn. Ook de benadering van draagkrachtberekening is verschillend gebleken; van een gedeeltelijke vergoeding tot uitsluiting op basis van inkomen. De eigen bijdrage op basis van deze casuïstiek is zeer uiteenlopend gebleken op basis van de lokale beleidsvrijheid.

De duur van een SMI-bijdrage wordt door de helft van de respondenten gemaximaliseerd. Dit kan van invloed zijn op de toegankelijkheid na afloop van de toegekende periode.

Bekendheid

Het telefonisch onderzoek heeft uitgewezen dat de onbekendheid met de regeling leidt tot (onterechte) uitsluiting van de SMI-regeling. Aanvragen worden telefonisch afgewezen op basis van inkomen. Mede hierdoor worden er niet altijd aanvragen daadwerkelijk gedaan. Het aantal afwijzingen dat daadwerkelijk wordt gedaan geeft een vertekend beeld.

Aanvragen komen in 10,4% van de gevallen binnen via de kinderopvanginstellingen. Zijn de kinderopvanginstellingen voldoende op de hoogte van de SMI-regeling binnen hun gemeente?

Het aantal aanvragen komt bij 73% van de gemeenten overeen met het verwachte aantal aanvragen. 21,7% van de gemeenten heeft minder aanvragen dan verwacht. Er is geen causaal verband tussen 'minder aanvragen dan verwacht' versus de vindbaarheid op de website. Dit geldt tevens voor het niet publiceren van de aanvraagprocedure op de website versus 'minder aanvragen dan verwacht'.

De interpretatie van het aantal aanvragen in het schriftelijke onderzoek SMI heeft een toelichting. De vragenlijst is gebaseerd op het daadwerkelijk aantal aanvragen. Echter het telefonisch onderzoek geeft een ander beeld op het aantal aanvragen;

De voorgelegde casuïstiek leidde niet altijd tot een aanvraag, terwijl de casuïstiek wel tot de doelgroep SMI behoort. De reden hiervan is divers (bijvoorbeeld verkeerd doorverwijzen of afwijzen op basis van geen uitkering). Hierdoor kan het daadwerkelijke aantal aanvragen dat wordt verwacht/gedaan/afgewezen een vertekend beeld geven.

Door de bekendheid te vergroten, kan het aantal aanvragen toenemen. Indien er geen extra budget beschikbaar wordt gesteld, vergt dit flexibiliteit en creativiteit van gemeenten.

Opvallend is dat er geen respondenten zijn die de doelgroep vluchtelingen hebben gedefinieerd. Niet nader onderzocht is of de (on)bekendheid van de regeling hiervan een oorzaak is.

Budget

57,1% van de respondenten geeft aan niet te weten welk percentage van SMI-middelen afgelopen jaren gebruikt is. Met name kleine gemeenten (90%) weten dit niet.

46,7% van de respondenten verstrekt SMI vanuit de SMI-gelden (geoormerkt/gemeentefonds). 31,1% verstrekt vanuit de bijzondere bijstand. 8,9% verstrekt vanuit de Wet Kinderopvang.

22,9% van de respondenten weet niet wat de hoogte van het SMI-budget is binnen hun gemeente. Opvallend is dat bij 73% van de respondenten niet bekend is welk budget er beschikbaar is via het gemeentefonds. Grote gemeenten (64,7%) benutten vaker het SMI-budget dat beschikbaar is gesteld via het gemeentefonds dan kleine gemeenten (25%).

Sociaal domein

Op basis van de vragenlijst geven 59% van de gemeenten aan dat SMI integraal benaderd wordt binnen het gemeentelijke sociale domein.

Inbedding van SMI in het sociale domein behoeft een zorgvuldige afweging. Bij SMI-situaties met een medische indicatie speelt niet altijd ook nog een andere problematiek. SMI wordt aangevraagd ter verlichting van de thuissituatie en wordt als financiële regeling gezien, omdat er geen recht is op kinderopvangtoeslag. Een aantal gemeenten laten de aanvragen afhandelen door wijkteams en voeren hiervoor de zogenoemde 'keukentafelgesprekken'. Voor sociale indicaties is inzet van het wijkteam meer voor de hand liggend dan voor medische indicaties.

Binnen het sociale domein zijn meerdere partijen bezig met een gezin. Kennis van de diverse kindregelingen, waaronder de SMI-regeling, is van belang. Kinderopvang op basis van SMI kan als voorliggende voorziening worden ingezet, al dan niet als voorschakel op jeugdzorg.

De doelgroep SMI is niet altijd reeds bekend bij de sociale teams in een wijk. Signalering vanuit de wijkteams kan hierdoor betekenen dat deze doelgroep niet wordt bereikt. Dit deel van de SMI-doelgroep wordt pas zichtbaar indien juiste doorverwijzing plaatsvindt. Voor juiste doorverwijzing is kennis nodig.

Constateringen uitgesplitst naar grote, middelgrote en kleine gemeenten

Grote gemeenten:

- De respons op de vragenlijst is het hoogst bij grote gemeenten.
- Grote gemeenten hebben over het algemeen meer dan 50 aanvragen per jaar. Met name grote gemeenten hebben minder aanvragen dan verwacht.
- Grote gemeenten benutten vaker het SMI-budget dat beschikbaar is gesteld via het gemeentefonds dan kleine en middelgrote gemeenten.
- 80% van de grote gemeenten geeft aan dat er informatie beschikbaar is op de website.
- 73,3% van de grote gemeenten geeft aan dat de aanvraagprocedure voor SMI op de website gepubliceerd staat. Op basis van het onderzoek van de website zijn deze percentages lager, respectievelijk 76,5% en 58,9%.
- 29% van de grote gemeenten heeft het afgelopen jaar bezwaarschriften gehad.
- Bij het telefonisch onderzoek werd voornamelijk bij grote gemeenten doorverwezen naar de verkeerde afdeling en werd er geen informatie verstrekt over de vergoeding/regeling.

Middelgrote gemeenten:

- Middelgrote gemeenten hebben over het algemeen 16-30 aanvragen per jaar.
- 60% van de middelgrote gemeenten geeft aan dat er informatie beschikbaar is op de website.

- 20% van de middelgrote gemeenten geeft aan dat de aanvraagprocedure voor SMI op de website gepubliceerd staat. Op basis van het onderzoek van de website zijn deze percentages respectievelijk 80% en 26,7%.
- Met name middelgrote en kleine gemeenten hebben geen aanvraagformulier op de website staan en/of geen vermelding staan hoe deze opvraagbaar is.
- Ruim driekwart van de middelgrote gemeenten weet niet welk budget er beschikbaar is voor SMI via het gemeentefonds.

Kleine gemeenten:

- 27% van de kleine gemeenten heeft geen regeling SMI.
- Kleine gemeenten hebben over het algemeen 0-5 aanvragen (46,7%) of 6-15 aanvragen (46,7%).
- Ruim een kwart van de kleine gemeenten verstrekt een vergoeding van 100% van de kosten kinderopvang. Kleine gemeenten hanteren vaker een financiële drempel en minder vaak een maximale looptijd dan middelgrote en grote gemeenten.
- 50% van de kleine gemeenten verstrekt op basis van bijzondere bijstand. Met name kleine gemeenten weten niet welk percentage van SMI-middelen afgelopen jaren gebruikt is en welk budget er beschikbaar is via het gemeentefonds.
- Kleine gemeenten geven aan geen bezwaarschriften te hebben gehad afgelopen jaar.
- 26,7% van de kleine gemeenten geeft aan dat er informatie beschikbaar is op de website. 28,6% van de kleine gemeenten geeft aan dat de aanvraagprocedure voor SMI op de website gepubliceerd staat. Op basis van het onderzoek van de website zijn deze percentages respectievelijk 62,5% en 25%.
- Met name kleine gemeenten hebben geen zoekresultaat op Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang en/of Sociaal Medische Indicatie en/of Kinderopvang.
- Bij 33,3% van de 48 gemeenten kan geen aanvraag worden gedaan tijdens het telefonisch onderzoek met de fictieve inwoner. In verhouding gebeurt dit vaker bij kleine gemeenten dan bij grote of middelgrote gemeenten.

5.2 Aanbevelingen

De resultaten van het onderzoek geven aan dat de bekendheid en (financiële) toegankelijkheid verbeterd kan worden. Hieronder worden een aantal aanbevelingen gedaan om dit vorm te geven.

De (lokale) beleidsvrijheid van gemeenten blijft vooralsnog ongewijzigd. Uit het onderzoek is gebleken dat de regeling zeer divers wordt uitgevoerd en leidt tot uitsluiting. Gemeenten geven aan behoefte te hebben aan informatie over de visie vanuit het ministerie ten aanzien van de hoogte van de vergoedingen en het (financieel) uitsluiten van doelgroepen. Daarnaast geven gemeenten aan behoefte te hebben aan het delen van kennis en ervaringen met andere gemeenten.

Duidelijk is geworden dat (de hoogte van) het budget dat beschikbaar is via het gemeentefonds bij veel gemeenten niet bekend is. De aanbeveling is vanuit het Ministerie SZW deze informatie over het budget opnieuw beschikbaar te stellen aan gemeenten. Gemeenten kunnen vervolgens nauwkeuriger aangeven of het beschikbare budget voldoende is om te regeling uit te voeren. Aanbevolen wordt een nadere afweging te maken om het budget dat via het gemeentefonds beschikbaar gesteld wordt te oormerken. Hierdoor is er beter zicht of het beschikbare budget voldoende is.

Ruim 1/3 van de gemeenten hanteert de kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst als richtlijn ten aanzien van de hoogte van de vergoeding. Om uitsluiting van de doelgroep te beperken kan overwogen worden gemeenten het advies te geven te werken conform deze tabel. Hierdoor wordt geen onderscheid gemaakt tussen de vergoeding voor reguliere kinderopvang en kinderopvang op basis van SMI. Tevens draagt dit bij aan de transparantie van de SMI-regeling. Bijna 2/3 van de gemeenten hanteert een andere vergoeding. Gemeenten geven aan behoefte te hebben aan kaders ten aanzien van de financiële toegankelijkheid van de regeling.

De doelgroep SMI wordt momenteel niet volledig bereikt. Meerdere factoren dragen bij aan het vergroten van de bekendheid. Dit geldt voor zowel de bekendheid bij de doelgroep als bij gemeenten en betrokken organisaties. Niet alleen de informatievoorziening op de websites van gemeenten draagt bij aan bekendheid. Interne en externe informatievoorziening kunnen elkaar versterken. Termen en/of zoekcriteria worden eenduidig en dragen bij aan de vindbaarheid van de regeling.

Aanbevolen wordt vanuit het Ministerie SZW gemeenten te faciliteren door middel van:

- voorbeeldteksten voor websites
- zoekcriteria websites definiëren
- nieuwsbrieven
- themabijeenkomsten
- helpdesk
- informatievoorziening 1^e lijn-medewerkers
- informatievoorziening medewerkers sociaal domein
- kennissessies/workshops 1^e lijn-medewerkers
- kennissessies/workshops medewerkers sociaal domein
- overige input van gemeenten naar aanleiding van de themabijeenkomsten

Aangezien 72,5% van de respondenten gebruik maakt van een externe partij voor het toetsen van de noodzaak voor kinderopvang op basis van SMI en aanvragen onder meer binnen komen via instanties zoals CJG, GGD en kinderopvangorganisaties wordt aanbevolen deze organisatie mee te nemen in de informatievoorziening over de regeling SMI. Hierdoor wordt de bekendheid en kennis van de regeling vergroot en wordt de doelgroep beter bereikt.

Aanbevolen wordt vanuit ministerie betrokken organisaties zoals CJG, kinderopvangorganisatie en VNG te informeren en faciliteren door middel van:

- helpdesk
- nieuwsbrieven
- themabijeenkomsten

Aanbevolen wordt ten slotte dit onderzoek in 2017 opnieuw uit te voeren. Hierdoor kan concreet gemeten worden of de campagne heeft bijgedragen aan het vergroten van de bekendheid en (financiële) toegankelijkheid van de SMI-regeling.

Bijlage I: Overzicht respons

Legenda	grootte gemeente	Totaal respons
1	meer dan 100.000	15
2	50.000-100.000	10
3	minder dan 50.000	15
Totaal		40

Respons o.b.v. selectie 48 gemeenten

Provincie	Gemeente	Code	retour voor deadline 9-10-2015	Retour voor deadline 13-11-2015	persoonlijke afspraak
Groningen	ISD Noordoost	3	x		
Groningen	Groningen	1		x	
Friesland	Leeuwarden	1		x	
Friesland	Sudwest Fryslan	2	x		
Drenthe	Emmen	1	x		
Drenthe	Hoogeveen	2	x		
Drenthe	Midden-Drenthe	3	x		X
Drenthe	Noordenveld	3		x	
Overijssel	Hof van Twente	3	x		
Overijssel	Deventer	2	x		
Overijssel	Enschede	1		x	
Overijssel	Almelo	2	x		
Gelderland	Apeldoorn	1	x		
Gelderland	Nijmegen	1	x		X
Gelderland	Voorst	3	x		
Gelderland	Rheden	3		x	
Flevoland	Noordoostpolder	3	x		
Flevoland	Dronten	3	x		
Noord-Holland	Haarlem	1		x	
Noord-Holland	Alkmaar	2		x	
Noord-Holland	Amsterdam	1		x	
Zuid-Holland	Den Haag	1	x		
Zuid-Holland	Katwijk	2	x		
Zuid-Holland	Rotterdam	1	x		

Zuid-Holland	Zoetermeer	1	x		
Utrecht	Utrecht	1		x	
Utrecht	Amersfoort	1		x	
Zeeland	Middelburg	2		x	x
Zeeland	Terneuzen	2		x	
Zeeland	Vlissingen	3	x		
Brabant	Cuijk Mill Grave	3	x		
Brabant	Tilburg	1	x		
Limburg	Roermond	2		x	
Limburg	Heerlen	2	x		x
Limburg	Weert	3	x		

Totaal 35

Respons (vrijwillige deelname)

Limburg	Peel en Maas	3	x		
Brabant	Etten-Leur	3		x	
Gelderland	Zutphen	3		x	
Zuid-Holland	Leiden	1		x	
Zuid-Holland	Nieuwkoop	3	x		x

Totaal 5

Non-respons o.b.v selectie 48 gemeenten

Groningen	BMW E	2
Groningen	Veendam	3
Friesland	Achtkarspelen	3
Friesland	Heerenveen	2
Flevoland	Almere	1
Flevoland	Lelystad	2
Noord-Holland	Beverwijk	3
Utrecht	De Ronde Venen	3
Utrecht	Veenendaal	2
Zeeland	Goes	3
Brabant	Den Bosch	1
Brabant	Helmond	2
Limburg	Maastricht	1

Totaal 13

Bijlage II: Overzicht non-respons

Legenda	grote gemeente	Totaal
1	meer dan 100.000	3
2	50.000-100.000	5
3	minder dan 50.000	5
Totaal		13

Provincie	Gemeente	Code	Actie	Actie	Actie	Actie	Actie	Actie
Groningen	BMWE	2	week 38 algemeen mailadres	week 40 algemeen mailadres	week 42 telefonisch contact voor maken persoonlijke afspraak; geen belangstelling; afgesproken email te sturen naar persoonlijke mail bestand Kindermediair	week 42 persoonlijke email bestand Kindermediair	week 44 persoonlijke email bestand Kindermediair	
Groningen	Veendam	3	week 38 algemeen mailadres	week 40 algemeen mailadres	week 42 persoonlijke email bestand Kindermediair	week 45 telefonisch, medewerker bestand Kindermediair niet bereikbaar, meerdere malen gebeld	week 45 reminder persoonlijke mail bestand Kindermediair	
Friesland	Achtkarspelen	3	week 38 algemeen mailadres	week 40 algemeen mailadres	week 42; telefonisch contact, verzoek nogmaals te mailen naar algemeen adres t.a.v. contactpersoon	week 42 email t.a.v. contactpersoon conform advies	week 45 meerdere malen gebeld, medewerker niet bereikbaar, terugbelverzoek	

Utrecht	Noord-Holland	Flevoland	Flevoland	Friesland
De Ronde Venen	Beverwijk	Lelystad	Almere	Heerenveen
3	3	2	1	2
week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres
week 40 persoonlijke mailadres bestand Kindermediair	contactformulier	week 40 algemeen mailadres	contactformulier	week 40 algemeen mailadres
week 42 persoonlijke email andere medewerker bestand Kindermediair	week 42 persoonlijke email bestand Kindermediair	week 42 telefonisch contact, medewerker deze week niet aanwezig	week 42; gemeente gebeld, meerdere malen doorverbonden. Uiteindelijk blijkt dat we bij sociale wijkteams moeten zijn. Terugbelverzoek gemaakt. We worden binnen 5 werkdagen teruggebeld.	week 42; persoonlijke email bestand Kindermediair
week 43 telefonisch contact	week 46; medewerker gesproken, ze gaat proberen hem voor 13-11 terug te sturen	week 43: telefonisch contact; niet bereikbaar, terugbelverzoek gemaakt	week 45 gebeld, medewerker die we in week 42 gesproken hebben is niet bekend. Verzoek om mail te sturen naar algemene mailadres. Gedaan.	week 45; gebeld, medewerker bestand Kindermediair uit roulatie, terugbelverzoek collega/vervanger
week 43 persoonlijke email bestand Kindermediair		Week 43: telefonisch contact met verzoek om onderzoek naar andere medewerker te mailen		week 46: telefonisch contact met vervanger, onderzoek gestuurd naar medewerker incl. nieuwsbrieven
		week 43; persoonlijke email naar nieuwe contactpersoon		

Limburg	Brabant	Brabant	Zeeland	Utrecht
Maastricht	Helmond	Den Bosch	Goes	Veenendaal
1	2	1	3	2
week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres	week 38 algemeen mailadres
week 40 algemeen mailadres	week 40 algemeen mailadres en persoonlijk mailadres bestand Kindermediair	contactformulier	week 40 algemeen mailadres	contactformulier
week 42: telefonisch contact medewerker bestand Kindermediair; verzoek doorsturen andere medewerker	week 42: telefonisch contact medewerker bestand Kindermediair verzoek doorsturen andere medewerker. Gedaan.	week 42; telefonisch contact; doorverwezen naar afdeling WMO, emailadres ontvangen	week 42 telefonisch contact medewerker bestand Kindermediair, niet aanwezig	week 42 telefonisch contact; telefonische afspraak gepland
week 42: persoonlijke email	week 43: telefonisch contact	week 42: persoonlijke email	week 42; persoonlijke email bestand Kindermediair	week 42: telefonisch afspraak vervalt
week 45; reminder naar persoonlijke email	week 45 : mededeling dat het niet meer gelukt is voor deadline; mail gestuurd dat deadline is verschoven naar 13-11	week 45; reminder naar persoonlijke email	week 45; medewerker bestand Kindermediair langere tijd afwezig, terugbelverzoek bij vervanger	week 42; persoonlijke email bestand Kindermediair
				week 45; medewerker telefonisch niet bereikbaar, terugbelverzoek

Bijlage III: Uitwerking onderzoek vragenlijst

Vraag 1. Heeft uw gemeente een regeling voor kinderopvang op basis van SMI?

Tabel III.1

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, ga verder naar vraag 2	35	87,5%	14	10	11
Nee, ga verder naar vraag 3	5	12,5%	1	0	4
Totaal	40	100%	15	10	15

Vraag 2. Is de regeling voor kinderopvang op basis van SMI vastgesteld door de gemeenteraad?

Tabel III.2

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, middels een verordening, ga verder naar vraag 5	9	26,5%	4	2	3
Ja, middels beleidsregels, ga verder naar vraag 5	17	50%	5	6	6
Nee, niet vastgesteld, ga verder naar vraag 4	8	23,5%	4	2	2
Totaal	34	100%	13	10	11

Vraag 3. Waarom heeft uw gemeente geen regeling voor kinderopvang op basis van SMI?

Tabel III.3

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Geen prioriteit, ga verder naar vraag 5	2	40%	0	0	2
Weinig aanvragen, ga verder naar vraag 5	1	20%	0	0	1
Geen aanvragen, ga verder naar vraag 5	0	0%	0	0	0
Anders, namelijk	2	40%	1	0	1
Totaal	5	100%	1	0	4

Antwoorden, namelijk:

1. een regeling met een begrenzing in duur en aantal uren komt ons inziens niet tegemoet aan de behoefte van de doelgroep. In deze situatie is maatwerk nodig. Om die reden behandelen wij deze regeling via de bijzondere bijstand.
2. indien wij een vraag krijgen van een partnerorganisatie of van een gezinscoach voor smi zetten we dit in vanuit het budget voor peuterspeelzaal. We maken er dus wel degelijk gebruik van.

Vraag 4. Waarom is de regeling voor kinderopvang op basis van SMI niet vastgesteld?

Tabel III.4

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Geen prioriteit	1	12,5%	0	1	1
Weinig aanvragen	2	25%	0	0	2
Geen aanvragen	0	0%	0	0	0
Anders, namelijk	5	62,5%	2	2	1
Totaal	8	100%	2	3	4

Antwoorden, namelijk:

1. bijzondere bijstand (2x)
2. de regeling is wel vastgesteld, maar door het college van b en w en niet door gemeenteraad
3. wettelijk geen noodzaak
4. wel vastgestelde regeling, maar niet door een beleidsregel of door verordening; er worden geen beschikkingen gemaakt

Vraag 5. Onder welke afdeling valt SMI (beleidsmatig)?

Tabel III.5

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Werk en Inkomen / Sociale Zaken	25	62,5%	9	8	8
Welzijn	5	12,5%	0	1	4
Onderwijs	4	10%	3	0	1
Anders, namelijk	6	15%	3	1	2
Totaal	40	100%	15	10	15

Antwoorden, namelijk:

1. jeugd (2x)
2. stedelijk sociaal beleid
3. maatschappelijke ontwikkeling
4. samenleving (2x)

Vraag 6. Onder welke afdeling valt SMI (uitvoering)?

Tabel III.6

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Werk en Inkomen / Sociale Zaken	25	62,5%	9	5	11
Welzijn	5	12,5%	1	1	3
Onderwijs	0	0%	0	0	0
Anders, namelijk	10	25%	5	4	1
Totaal	40	100%	15	10	15

Antwoorden, namelijk:

1. zorg en inkomen, bureau inkomensondersteuning, kinderopvangmakelaar
2. uitvoering is uitbesteed aan externe organisatie
3. gemeenschappelijke regeling Orionus Walcheren
4. de administratieve verwerking vindt plaats binnen onze rea-tak. De gezinscoaches stellen echter vast of iemand wel of geen aanspraak zou moeten maken op smi.
5. via soza maar toegang tot deze voorziening is overgedragen naar expertiseteam (sociale wijkteams)
6. sbc in samenwerking met d & a
7. samenleving (2x)
8. GGD
9. gebiedsteam met team beschikken

Vraag 7. Hoeveel aanvragen SMI worden er op jaarbasis gedaan in uw gemeente?

Tabel III.7

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
0 - 5 aanvragen	8	21,1%	0	1	7
6 - 15 aanvragen	11	29%	1	3	7
16 - 30 aanvragen	9	23,6%	3	5	1
meer dan 50 aanvragen	10	26,3%	9	1	0
Totaal	38	100%	13	10	15

Vraag 8. Komt dit aantal overeen met het verwachte aantal aanvragen op jaarbasis?

Tabel III.8

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Komt overeen	27	73%	8	8	11
Minder dan verwacht	8	21,7%	4	1	3
Meer dan verwacht	2	5,3%	1	0	1
Totaal	37	100%	13	9	15

Vraag 9. Zijn er vanaf 2014 wijzigingen toegepast in het SMI-beleid?

Tabel III.9

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, ga verder naar vraag 10	9	23,1%	4	3	2
Nee, ga verder naar vraag 11	30	76,9%	11	7	12
Totaal	39	100%	15	10	14

Vraag 10. Welke wijzigingen zijn toegepast? (meerdere antwoorden mogelijk; aanvinken indien van toepassing)

Tabel III.10

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Inkomenscriterium toegepast / afgeschaft	3	15,7%	1	0	2
Maximaal aantal uren opvang per week toekennen	4	21,1%	3	1	0
Maximale periode toekennen	4	21,1%	2	1	1
Opvang boven de maximale uurprijs wel/niet vergoeden	2	10,5%	1	0	1
Definiëren van specifieke doelgroepen	2	10,5%	1	0	1
Toetsing noodzaak opvang intern of via externe partij	4	21,1%	0	3	1
Terugwerkende kracht toekennen	0	0%	0	0	0
Regeling SMI wordt niet (meer) uitgevoerd	0	0%	0	0	0
Totaal	19	100%	8	5	6

9 respondenten hebben deze vraag beantwoord

Vraag 11. Wie worden als doelgroep beschouwd? (algemeen)
Tabel III.11

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ouder(s) met indicatie	6	15,4%	5	1	0
Kind(eren) met indicatie	0	0%	0	0	0
Beiden	33	84,6%	10	8	15
Totaal	39	100%	15	9	15

Vraag 12. Wie worden als doelgroep beschouwd? (specifiek). Meerdere antwoorden mogelijk.
Tabel III.12

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Iedereen waarvoor Wet Kinderopvang (WKO) geen voorliggende voorziening is	27	62,8%	6	8	13
Bewoners asielzoekerscentrum	0	0%	0	0	0
Mantelzorgers	1	2,3%	1	0	0
Overig, namelijk	15	34,9%	9	4	2
Totaal	43	100%	16	12	15

40 respondenten hebben deze vraag beantwoord

Antwoorden, namelijk:

1. een ouder/verzorger: a. die volgens de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens woonachtig is in de gemeente X en; b. die behoort tot de categorie personen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking en; c. voor wie het college heeft vastgesteld dat deze ouder/verzorger op grond van een sociaal medische indicatie kinderopvang nodig heeft en; d. die de kinderopvang laat plaatsvinden in een kindercentrum of bij een gastouder geregistreerd in het Landelijk register kinderopvang, met dien verstande dat gastouderopvang slechts mogelijk is na toestemming van de gemeente en; e. die geen gebruik kan maken van opvang door de op een ander adres wonende andere ouder/verzorger, een meerderjarige huisgenoot, iemand uit het sociale netwerk of van een voorliggende voorziening die passend en toereikend is; f. die niet reeds een tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang ontvangt of kan ontvangen.
2. de ouder die op of na de peildatum gebruik maakt van kinderopvang op basis van sociaal medische redenen en op basis van de wet geen recht heeft op een tegemoetkoming in de kosten maar wel een sociaal medische indicatie heeft waaruit de noodzaak voor kinderopvang blijkt afgegeven door de arts van volksgezondheid.
3. die gezinnen die niet terecht kunnen in de kinderopvang, maar waar ouders te kampen hebben met dusdanige problematiek (bijvoorbeeld een handicap, psychische problemen, verslaving) dat zij onvoldoende of niet fulltime voor hun kinderen kunnen zorgen en de ontwikkelingskansen van kinderen hierdoor onder druk staan
4. alle klanten die gezien hun inkomen recht hebben op bijzondere bijstand en niet tot de doelgroep van de kinderopvangtoeslag behoort
5. kinderen waarvan de ouders niet zelf in de kinderopvang kunnen voorzien, waarvoor geen beroep kan worden gedaan op een andere passende voorziening
6. in X wordt het criterium gehanteerd dat er sprake moet zijn van een tijdelijke crisissituatie
7. in aanmerking voor een vergoeding voor kosten kinderopvang komen ouders waarvoor een noodzaak tot kinderopvang of naschoolse opvang is vastgesteld als gevolg van sociale of medische noodzakelijkheid van ouder en/of kind en op grond van de wet geen recht heeft op een bijdrage in de kosten. Er wordt rekening gehouden met de aantoonbare mogelijkheden van de aanvrager om zelf in kinderopvang te voorzien of met een andere passende voorziening waar de ouder redelijkerwijs gebruik van zou kunnen maken.
8. waar sprake is van een indicatie van CJG
9. iedereen die een indicatie van onze indicerende organisatie (kinderopvangorganisatie, GGD)
10. als er geen adequate voorliggende voorziening is (wko, peuterspeelzaal) en er sprake is van problematiek van de ouders waardoor de ontwikkeling van het kind wordt bedreigd. Aanvragen waarbij de kosten leiden tot ernstige situaties
11. op een ouder van een kind woonachtig in gemeente waarvan het gezamenlijk inkomen niet meer bedraagt dan 150 % van het bruto WML
12. namelijk c. de ouder of het kind behoort tot de groep personen als bedoeld in artikel 1.6 eerste lid sub k of l van de Wkcp en voor zover andere voorzieningen geen passende oplossing kunnen bieden

13. namelijk kinderen en ouders met sociaal medische problemen
14. iedereen voor wie de GGD kinderopvang op sociaal medische gronden (voor ouder en/of kind) noodzakelijk acht en waarvoor geen andere voorliggende voorzieningen (sociaal netwerk, peuterspeelzaal, wko) voor handen is.
15. uitzondering partner in detentie/partner opgenomen i.v.m. verslavingszorg/partner heeft hersenbloeding gehad

Vraag 13. Wat is de hoogte van de tegemoetkoming voor kinderopvang op basis van SMI die ouders in uw gemeente ontvangen?

Tabel III.13

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
100% van de kosten kinderopvang	7	17,5%	1	2	4
94% van de kosten kinderopvang	3	7,5%	0	1	2
Inkomensafhankelijke bijdrage conform kinderopvangtoeslag	14	35%	9	3	2
Anders, namelijk	16	40%	5	4	7
Totaal	40	100%	15	10	15

Antwoorden, namelijk:

1. kosten worden als bijzondere kosten ihkv P-wet behandeld
2. 100% voor bijstandsgerechtigden. Voor werkende ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag: de kinderopvangtoeslag en verschil kosten per uur boven maximale uurprijs
3. 100% kosten kinderopvang voor inkomens tot 120% van de bijstandsnorm. Voor inkomens boven 120% van de bijstandsnorm o.b.v. draagkracht
4. inkomensafhankelijke bijdrage conform VNG adviestabel
5. de hoogte van de bijdrage van de gemeente in de kosten van kinderopvang bedraagt maximaal het bedrag van de werkelijke kosten van de kinderopvang per uur doch nooit meer dan het wettelijke vastgestelde maximaal te vergoeden uurtarief voor kinderopvang. De vastgestelde ouderbijdrage wordt op de bijdrage van de gemeente in mindering gebracht
6. rekening houden met draagkracht van de klant
7. inkomensafhankelijk; afhankelijk van de draagkrachtcriteria van de bijzondere bijstand
8. 100% voor iedereen met een inkomen; lager dan 110% van het sociaal minimum en voor de hogere inkomensgroepen een inkomensafhankelijke bijdrage conform kinderopvangtoeslag.
9. 100% voor de ouder met een inkomen tot maximaal 110% van de hem toepasselijke bijstandsnorm. 90% voor de ouder met een inkomen hoger dan 110% voor de hem geldende bijstandsnorm
10. via een draagkrachtberekening overeenkomstig de bijzondere bijstand
11. bij minimuminkomen 100%, inkomen daarboven gedeeltelijke vergoeding
12. afhankelijk draagkracht en vermogen van de klant
13. o.b.v. draagkrachtregels van bijzondere bijstand
14. in situatie waarvan het inkomen minder dan 120% van het minimumloon is een vergoeding van 100% van de kosten. Inkomen meer dan 120% van het minimumloon is de gedeeltelijke vergoeding op basis van de kinderopvangtoeslagtabel
15. 100% voor de ouders die onder de 110% van de uitkering van de p-wet zitten. Een eigen bijdrage van 20 euro per maand voor ouders die een inkomen boven de 110% van de uitkering van de p-wet krijgen
16. de vergoeding is gelijk aan de tabel van de Belastingdienst, ouders die tot de minima behoren ontvangen hierboven het koa-kopje van 5 of 6%

Vraag 14. Wordt de kosten van opvang boven de maximale uurprijs vergoed?

Tabel III.14

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	18	45%	5	5	8
Nee	22	55%	10	5	7
Totaal	40	100%	15	10	15

Vraag 15. Is er een financiële drempel c.q. uitsluiting van inkomensgroepen?

Tabel III.15

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, ga verder naar vraag 16	18	45%	4	5	9
Nee, ga verder naar vraag 17	22	55%	11	5	6
Totaal	40	100%	15	10	15

Vraag 16. Welke inkomenscriteria worden gehanteerd?

Tabel III.16

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Tot 110% bijstandsnorm	3	16,7%	0	1	2
Tot 120% bijstandsnorm	7	38,9%	2	2	3
Anders, namelijk	8	44,4%	2	2	4
Totaal	18	100%	4	5	9

Antwoorden, namelijk:

1. toepassen kinderopvangtoeslagtabel. Ouder met inkomen tot 115% van de bijstandsnorm ontvangen hier bovenop een koa-kopje van 5 of 6%
2. inkomensafhankelijk
3. tot 150% van het WML
4. de voor bijzondere bijstand geldende draagkrachtregels (100%) zijn van toepassing. Van het meerdere boven bijstandsnorm geldt 35% als draagkracht. Wel is het beleid zo dat bij de berekening voorkomen wordt dat aanvrager niet in een nadele positie komt ten opzichte van die personen die een vergoeding krijgen via de Belastingdienst. Het kan in individuele gevallen dan ook voorkomen dat de draagkracht lager wordt vastgesteld
5. tot 125% van de bijstandsnorm
6. 115% bijstandsnorm, daarboven gedeeltelijke vergoeding afhankelijk hoogte inkomen
7. draagkrachtberekening die vergelijkbaar is met ongeveer 115% van de bijstandsnorm
8. draagkrachtpercentage bijzondere bijstand

Vraag 17. Is er een maximale looptijd voor de SMI-bijdrage?

Tabel III.17

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, namelijk	20	50%	8	6	6
Nee	20	50%	7	4	9
Totaal	40	100%	15	10	15

Antwoorden, namelijk:

1. wel geldt voor dagopvang tussen 2 en 4 jaar de mogelijkheid tot gebruik van peuterspeelzaal als voorliggende voorziening
2. voor 1 jaar (4x)
3. voor 1 jaar, daarna kan deze verlengd worden
4. indien er sprake is van een handicap of psychische stoornis dat zijn geen problemen die opgelost kunnen worden. Als er geen alternatief voor handen is, kan SMI 12 jaar duren.
5. 6 maanden, in uitzonderlijke gevallen kan het met nog eens 6 maanden worden verlengd. (3x)
6. 6 maanden + 6 maanden inclusief herindicatie
7. 3 maanden waarbij verlenging mogelijk is van 3 maanden
8. 1e keer 6 maanden en na herindicatie kan smi met nog maximaal 3 maanden worden verlengd: vorig jaar is bepaald dat vooruitlopend op nieuw beleid de duur van de SMI geen leidend criterium hoeft te zijn
9. 6 maanden tenzij indicatie er is om verlengd te worden
10. Max. 9 maanden / max. 12 maanden indien ouder én kind factoren

11. max 6 maanden met verlenging max 3 maanden
12. 6 maanden

Vraag 18. Is er een maximaal aantal uren/dagdelen kinderopvang per week vastgesteld voor de SMI-bijdrage?

Tabel III.18

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, namelijk	12	30%	6	2	4
Nee	28	70%	9	8	11
Totaal	40	100%	15	10	15

Antwoorden, namelijk:

1. 4 dagdelen per week
2. 230 uur kinderopvang, afhankelijk van het indicatie-advies
3. SMI is maatwerk
4. 20 uur per week of 90 uren per maand voor kinderopvang, maximaal 8 uren per week of 36 uren per maand voor BSO.
5. 30 uur per week
6. 26 uur per week, vorig jaar is echter bepaald dat, vooruitlopend op nieuw beleid, de omvang van de SMI geen leidend criterium meer hoeft te zijn.
7. 27,5 uur (5 dagdelen x 5,5 uur)
8. 25 uur per week
9. 3 dagen per week kinderopvang/ BSO voor max 10,5 uur per dag (max 8 dagdelen kinderopvang / 3 dagen BSO voor kinderopvang plus)
10. 2 dagdelen per week
11. 10 dagdelen per week, 230 uren per maand
12. maximaal 6 dagdelen; er is een hardheidsclausule opgenomen in de regeling zodat hier indien aantoonbaar noodzakelijk van kan worden afgeweken

Vraag 19. Hoe vaak is de hardheidsclausule* ingezet sinds 2014?

Tabel III.19

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
1-4 keer	11	33,3%	4	2	5
5-10 keer	4	12,1%	2	1	1
Meer dan 10 keer	0	0%	0	0	0
Niet bekend	18	54,6%	4	5	9
Totaal	33	100%	10	8	15

Toelichting 2 respondenten;

1. bij het verstrekken o.b.v. bijzondere bijstand is er altijd een individuele beoordeling, dus geen hardheidsclausule
2. altijd maatwerk

Vraag 20. Zijn er de afgelopen 12 maanden aanvragen SMI afgewezen?

Tabel III.20

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, ga verder naar vraag 21	23	60,5%	11	6	6
Nee, ga verder naar vraag 22	15	39,5%	2	4	9
Totaal	38	100%	13	10	15

Vraag 21. Op welke gronden is de aanvraag afgewezen (meerdere antwoorden mogelijk)

Tabel III.21

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Beschikbaarheid voorliggende voorzieningen	10	31,3%	6	3	1
Niet voldoen aan de inkomenscriteria	7	21,9%	1	4	2
Noodzaak kinderopvang niet vastgesteld	8	25%	5	2	1
Niet bekend	2	6,2%	1	0	1
Overig, namelijk	5	15,6%	2	2	1
Totaal	32	100%	15	11	6

23 respondenten hebben deze vraag beantwoord

Antwoorden, namelijk:

1. geen inwoners van de gemeente (2x)
2. toch recht op kinderopvangtoeslag
3. in 1 geval reageert klant niet op verzoek inkomensopgave
4. klanten kwam niet over de brug met benodigde papieren

Vraag 22. Zijn er de afgelopen 12 maanden bezwaarschriften ingediend na toekenning of afwijzing van aanvragen SMI?

Tabel III.22

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	6	15,8%	4	2	0
Nee	30	78,9%	9	7	14
Niet bekend	2	5,3%	1	1	0
Totaal	38	100%	14	10	14

Vraag 23. Uit welk budget wordt SMI verstrekt?

Tabel III.23

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
SMI-gelden (geormerkt / gemeentefonds)	21	46,7%	11	6	4
Wet Kinderopvang (WKO)	4	8,9%	0	2	2
Bijzondere Bijstand	14	31,1%	4	2	8
Participatiebudget	2	4,4%	0	0	2
Anders, namelijk	4	8,9%	2	2	0
Totaal	45	100%	17	12	16

39 respondenten hebben deze vraag beantwoord

Antwoorden, namelijk:

1. uit eigen middelen
2. gemeentebudget jeugd
3. aparte begrotingspost binnen armoedebeleid
4. algemene middelen

Vraag 24. Wat is het beschikbare budget voor SMI binnen uw gemeente?

Tabel III.24

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
niet bekend	8	22,9%	1	2	5
geen maximum	3	8,6%	2	0	1
0	1	2,9%	0	0	1
< € 25.000	3	8,6%	0	0	3
€ 25.000 - € 50.000	2	5,7%	0	1	1
€ 50.000 - € 100.000	5	14,2%	1	2	2
€ 100.000 - € 200.000	5	14,2%	2	3	0
€ 200.000 - € 400.000	3	8,6%	3	0	0
€ 400.000 - € 1.000.000	2	5,7%	1	1	0
> € 1.000.000	3	8,6%	3	0	0
Totaal	35	100%	13	9	13

Vraag 25. Is bekend welk budget er voor SMI beschikbaar is via het gemeentefonds?

Tabel III.25

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	10	27%	6	2	2
Nee	27	73%	7	8	12
Totaal	37	100%	13	10	14

Vraag 26. Is het budget dat beschikbaar is via het gemeentefonds voldoende om de SMI-regeling uit te voeren?

Tabel III.26

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, ga verder naar vraag 27	15	46,9%	8	3	4
Nee, ga verder naar vraag 28	5	15,6%	2	2	1
Onbekend, ga verder naar vraag 28	12	37,5%	1	3	8
Totaal	32	100%	11	8	13

Vraag 27. Is bekend welk percentage van de SMI-middelen de afgelopen jaren gebruikt werd?

Tabel III.27

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, namelijk	12	42,9%	8	3	1
Nee	16	57,1%	2	5	9
Totaal	28	100%	10	8	10

Antwoorden, namelijk:

1. 100% (5x)
2. 100% 2013, 75% (prognose 2015)
3. 70%
4. 50%
5. 2014:15%; in 2013 uitgegeven 57%
6. 128% in 2014
7. meer dan 100%
8. 80 tot 90%

Vraag 28. Hoe kunnen ouders een aanvraag voor SMI doen? (meerdere antwoorden mogelijk)

Tabel III.28

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Persoonlijk	21	22,8%	6	6	9
Telefonisch	15	16,3%	5	3	7
Schriftelijk via de post	35	38,1%	11	10	14
Digitaal via website	12	13%	4	3	5
Anders, namelijk	9	9,80%	3	3	3
Totaal <i>40 respondenten hebben deze vraag beantwoord</i>	92	100%	29	25	38

Antwoorden namelijk:

1. persoonlijk via zorgloket/consulenten SMI die werkzaam zijn in de wijkteams
2. alleen via hulpverlener
3. mail of post door middel van 2 verwijzingen van professionals
4. afspraken lopen via gezinscoaches
5. toegangsteam in de stad
6. via Kindermediair
7. per email
8. via partnerorganisatie of gezinscoach
9. eerst via indicatie van een instantie

Vraag 29. Op welke manier komen de aanvragen binnen (meerdere antwoorden mogelijk)

Tabel III.29

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Via ouder/aanvrager rechtstreeks	33	31,10%	12	8	13
Via GGD	9	8,50%	2	4	3
Via Centrum Jeugd en Gezin	23	21,70%	10	7	6
Via consultatiebureau	12	11,30%	4	3	5
Via kinderopvangorganisatie	11	10,40%	4	3	4
Anders, namelijk	18	17%	8	5	5
Totaal <i>40 respondenten hebben deze vraag beantwoord</i>	106	100%	40	30	36

Antwoorden namelijk:

1. via hulpverleners (3x)
2. gesprek door bemiddeling/signalering wijkcoach
3. maatschappelijk werk (2x)
4. huisarts, hulpverlener, ouder- en kindadviseur
5. behandelaars/huisartsen/begeleiders
6. jeugdhulpverlening
7. bij Werk talent kunnen aanvragen binnen komen of rechtstreeks bij de gezinscoaches die leidt de aanvragen door na de gezinscoaches zodat er langsgedaan kan worden bij het gezin
8. via hulpverleners, ondersteuners en expertiseteams
9. toegangsteams
10. vluchtelingenwerk
11. aanvraag komt niet bij gemeente binnen, ouder gaat naar kinderopvang, die regelt procedure indicerende organisatie
12. gebiedsteam
13. via wmo-consulent en klantmanager
14. gezinscoach
15. ziekenhuis

Vraag 30. Is er informatie over SMI beschikbaar op de website van uw gemeente?

Tabel III.30

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja, ga naar vraag 31	22	55%	12	6	4
Nee, ga naar vraag 32	16	40%	2	4	10
Niet bekend, ga naar vraag 32	2	5%	1	0	1
Totaal	40	100%	15	10	15

Vraag 31. Waar op de website staat die informatie precies?

Tabel III.31

Antwoorden

1. lean en mean methode
2. <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/historie/Enschede/>
3. via roermond.nl/sociale zaken en in de brochure "iedereen doet mee 2015"
4. website/nijmegen/beleid/kinderopvang/smi en digitale balie
5. digitaal loket gemeente utrecht/kinderopvang, gemeentelijke bijdragen, sociaal medisch
6. amsterdam.nl/kwaliteit/kinderopvang
7. op de website bij de gemeente bij lokale regeling en via uitvoering Orionus
8. http://www.alkmaar.nl/4/Sociaal_medische_indicatie_%28SMI%29_voor_kinderopvang.html
9. bij het bijzondere bijstandsbeleid
10. via zoekopdracht
11. digitaal loket, zorg welzijn en onderwijs
12. inwoners, laag inkomen, kosten kinderopvang
13. <http://www.weert.nl/Kinderopvang,-gemeentelijke-bijdrage.html?highlight=smi>
14. website wordt aangepast
15. jeugd en onderwijs
16. www.denhaag.nl

17. www.rotterdam.nl/kinderopvang
18. [home/bestuur/beleidsstukken/sociale zaken/tegemoetkoming ogv smi](http://home/bestuur/beleidsstukken/sociale%20zaken/tegemoetkoming%20ogv%20smi)
19. onder jeugd
20. onder schikbare regelingen szw: tegemoetkoming kosten kinderopvang
21. [http://etten-leur.nl/productcatalogus/produkten/mnop/peuterspeelzalen_ en_ kinderopvang](http://etten-leur.nl/productcatalogus/produkten/mnop/peuterspeelzalen_en_kinderopvang)
22. www.leeuwarden.nl
23. onder kinderopvang

Vraag 32. Staat de aanvraagprocedure voor SMI gepubliceerd op de website?

Tabel III.32

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	15	46,9%	11	2	2
Nee	15	46,9%	4	7	4
Niet bekend	2	6,2%	0	1	1
Totaal	32	100%	15	10	7

Vraag 33. Staat de regeling SMI (beleidsregel/verordening) gepubliceerd op de website?

Tabel III.33

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	18	47,4%	8	5	5
Nee	17	44,7%	4	4	9
Niet bekend	3	7,9%	2	1	0
Totaal	38	100%	14	10	14

Vraag 34. Vindt er een toetsing voor het vaststellen van de noodzaak van kinderopvang plaats door een externe partij?

Tabel III.34

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	29	72,5%	13	6	10
Nee	11	27,5%	2	4	5
Niet bekend	0	0%	0	0	0
Totaal	40	100%	15	10	15

Vraag 35. Is er sprake van integrale benadering SMI binnen het gemeentelijke sociale domein?

Tabel III.35

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	23	59%	8	7	8
Nee	9	23,1%	4	1	4
Niet bekend	7	17,9%	2	2	3
Totaal	39	100%	14	10	15

Bijlage IV: Uitwerking onderzoek websites

Zoekresultaten

Tabel IV.1

Zoekresultaten	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Zoekresultaat op Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang en/of Sociaal Medische Indicatie en/of Kinderopvang	35	72,9%	13	12	10
Geen zoekresultaat	13	27,1%	4	3	6
Totaal	48	100%	17	15	16

Trefwoorden

Tabel IV.2

Hit op trefwoord	Aantal	Percentage
Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang	32	66,7%
Sociaal Medische Indicatie	26	54,2%
Kinderopvang	31	64,6%
35 respondenten		

Onder welke rubriek staat SMI vermeld?

Tabel IV.3

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
W en I / Sociale Zaken	8	16,7%	2	2	4
Welzijn	5	10,4%	3	0	2
Onderwijs	1	2,1%	1	0	0
Geen vermelding	17	35,4%	5	5	7
Anders, namelijk	17	35,4%	6	8	3
Totaal	48	100%	17	15	16

Antwoorden anders, namelijk;

Jeugd 7x
 Geen 4x
 Zorgloket/Zorgplein 2x
 Werkplein
 Samenleving
 Uw hulpverlener
 Publiekszaken

Op welke manier is de aanvraag beschikbaar?

Tabel IV.4

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Te downloaden op website	9	16,4%	6	2	1
Papier/post	3	5,4%	2	1	0
Telefoon	16	29,1%	7	4	5
Persoonlijk ophalen	4	7,3%	1	1	2
Geen vermelding	23	41,8%	5	8	10
Totaal	55	100%	21	16	18
48 respondenten					

Wordt er informatie over de aanvraagprocedure gecommuniceerd (zoals interne/externe toetsing)?

Tabel IV.5

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	18	37,5%	10	4	4
Nee	30	62,5%	7	11	12
Totaal	48	100%	17	15	16

Is de beleidsregel gepubliceerd op de website?

Tabel IV.6

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	14	29,2%	4	7	3
Nee	34	70,8%	13	8	13
Totaal	48	100%	17	15	16

Komen de resultaten van de website check overeen met antwoorden van de vragenlijst?

Tabel IV.7

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
Ja	15	31,3%	6	5	4
Nee, namelijk	20	41,7%	8	5	7
Niet meetbaar i.v.m. non-respons vragenlijst	13	27%	3	5	5
Totaal	48	100%	17	15	16

Tabel IV.8

Antwoorden namelijk (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	Groot	Middel	Klein
verschil tussen aanvraagprocedure wel/niet gepubliceerd	7	3	2	2
verschil tussen beleidsregel/verordening wel/niet gepubliceerd	10	5	1	4
rubricering (verschil afdeling)	7	0	5	2

Bijlage V: Uitwerking onderzoek aanvrager

Aantal belpogingen

Tabel V.1

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
1x	29	60,4%	11	7	11
2x	6	12,5%	4	2	0
3x	13	27,1%	2	6	5
Totaal	48	100%	17	15	16

Word ik doorverwezen naar juiste afdeling (conform vragenlijst)?

Tabel V.2

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
ja	19	39,6%	5	7	7
nee	16	33,3%	9	3	4
niet meetbaar i.v.m. non-respons vragenlijst	13	27,1%	3	5	5
Totaal	48	100%	17	15	16

Hoe kan ik een aanvraag doen?

Tabel V.3

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
digitaal	3	6,3%	2	0	1
persoonlijk	4	8,3%	3	0	1
schriftelijk	8	16,7%	1	5	2
niet besproken	17	35,4%	7	4	6
kan geen aanvraag doen	16	33,3%	4	6	6
Totaal	48	100%	17	15	16

Krijg ik informatie over de regeling/vergoeding?

Tabel V.4

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
ja	18	37,5%	3	8	7
nee	27	56,3%	13	5	9
niet besproken	3	6,2%	1	2	0
Totaal	48	100%	17	15	16

Word ik geattendeerd op informatie website?

Tabel V.5

Antwoorden	Aantal	Percentage	Groot	Middel	Klein
ja	6	12,5%	5	0	1
nee	40	83,3%	11	14	15
niet besproken	2	4,2%	1	1	0
Totaal	48	100%	17	15	16

Tabel V.6

Overig/bijzonderheden
1. CJG verwijst door naar kinderopvangorganisatie. CJG/sociaal team geen kennis van regeling.
2. Driemaal gebeld, zonder resultaat/geen medewerker gesproken.
3. Foutieve informatie; wordt gezegd dat uitkering voorwaarden is voor recht op vergoeding. (2x)
4. Bij aanvraag ook afwijfsbrief Belastingdienst meesturen.
5. Doorverwijzing naar website www.berekenuwrecht.nl . (3x)
6. Discrepancie met vragenlijst: er is een regeling via sociale zaken, maar er wordt doorverwezen naar CJG.

7. Op basis van inkomen case geen recht (uitsluiting). (3x)
8. Informatie over hoogte vergoeding wijkt af van de vragenlijst. (2x)
9. Er kan direct een afspraak gemaakt worden.
10. Geen aanvraag mogelijk i.v.m. inkomensgrens (uitsluiting).
11. Er wordt meteen doorverwezen naar CJG. Als er was doorgevraagd, was op basis van inkomen duidelijk dat er geen recht was.
12. Er is slechts 1 persoon die hier over gaat en die is meerdere malen niet bereikbaar. (3x)
13. Medewerker wil eigenlijk niet te woord staan zonder geboortedatum doorgeven.
14. Medewerker verzoekt om email te sturen dan wordt er contact opgenomen.
15. Ik heb even overlegd. Wij denken dat er geen regeling is, want man werkt gewoon. Tip: ga googelen. Afdeling die er over gaat heeft cursus vandaag.
16. Verwijzing naar informeel netwerk, school en maatschappelijk werk. Er is geen regeling vanuit de gemeente.
17. Medewerker wil in eerste instantie doorverwijzen naar kinderopvangorganisatie, maar na doorvragen kijkt ze zelf op website gemeente voor informatie.
18. Na 2x doorverbinden bij juiste persoon uitgekomen. Betreffende medewerker geeft zeer uitgebreide informatie.
19. Er wordt gesproken over een pleeggezin als mogelijke oplossing.
20. Integrale benadering door wijkteam. Wil binnen 2 dagen op huisbezoek.
21. Medewerker geeft aan dat er geen regeling is, dit wijkt af van vragenlijst ;er is wel een regeling.
22. Partner van mevrouw kan een afspraak maken bij WMO-loket.
23. Medewerker verwijst door naar Bijzondere Bijstand en leerlingenvervoer. Er wordt niet gesproken over SMI.
24. Op basis van de situatie is er recht, maar op basis van inkomen wordt ouder uitgesloten.
25. Kan niet rechtstreeks doorverbonden worden. Verzoek om mail te sturen naar medewerker met het verzoek terug te bellen. Alleen per mail bereikbaar.