



# Professionalisering financiële administratie kinderopvang

## - EINDRAPPORT -

### Auteurs

Rosanne Schaap MSc  
Tessa van der Veen MSc  
Drs. Peter Bont (Bont Consult)  
Hedwig Rossing MSc

Amsterdam, 19 april 2023  
Publicatienr. 22075

© 2023 RegioPlan, in opdracht van het ministerie van SZW.

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

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>	
Infographic	3	
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>	
1.1 Aanleiding	6	
1.2 Scope	6	
1.3 Achtergrond	6	
1.4 Doelstelling en vraagstelling	7	
1.5 Leeswijzer	8	
<b>2 Onderzoeksopzet</b>	<b>10</b>	
2.1 Inleiding	10	
2.2 Onderzoeksactiviteiten	10	
<b>3 Huidige staat</b>	<b>14</b>	
3.1 Inleiding	14	
3.2 Uitvoerders financiële administratie	14	
3.3 Mogelijkheden voor goede uitvoering financiële administratie	16	
3.4 Gebruik van softwarepakketten voor de financiële administratie	17	
<b>4 Maandelijkse gegevenslevering</b>	<b>23</b>	
4.1 Inleiding	23	
4.2 Beoordeling maandelijkse gegevenslevering	23	
4.3 Moeite met maandelijkse gegevenslevering	24	
4.4 Redenen voor moeite met de maandelijkse gegevenslevering	25	
4.5 Gebruiksvriendelijkheid van softwarepakketten voor de maandelijkse gegevenslevering	27	
4.6 Gebruiksvriendelijkheid van het gegevensportaal van Toeslagen	28	
4.7 Werkprocessen bij de maandelijkse gegevenslevering	29	
<b>5 Initiatieven en ondersteuningsbehoeften</b>	<b>32</b>	
5.1 Inleiding	32	
5.2 Ondersteuningsbehoefte bij financiële administratie	32	
5.3 Bestaande initiatieven voor de maandelijkse gegevenslevering	33	
5.4 Het gebruik van initiatieven voor de maandelijkse gegevenslevering	34	
5.5 Initiatieven vanuit andere sectoren dan de kinderopvang	35	
5.6 Overheidsbeleid professionalisering bedrijfsvoering en financiële administratie	37	
5.7 Behoeften van kinderopvangorganisaties rond de maandelijkse gegevenslevering	38	
<b>6 Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>42</b>	
6.1 Inleiding	42	
6.2 Conclusie per deelvraag	42	
6.3 Aanbevelingen en beleidsopties	44	
<b>Bijlage 1</b>	<b>Aanvullende informatie respons enquête</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Uitwerking casestudies</b>	<b>50</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Gebruikte softwarepakketten</b>	<b>58</b>



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Samenvatting

# S

# Samenvatting

## Inleiding

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft RegioPlan onderzocht wat de huidige staat van de kinderopvangsector is op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie. Het onderzoek richt zich specifiek op de inrichting van de financiële administratie rondom de opvang van kinderen (facturering aan ouders en de maandelijkse gegevenslevering aan Toeslagen). Waar het gaat over bedrijfsvoering wordt alleen de bedrijfsvoering bedoeld die relevant is voor het doen van de financiële administratie, zoals het gebruik van software, werkprocessen en personeel.

## Onderzoeksvraag

*Wat is de huidige staat van de kinderopvangsector op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie en welke mogelijkheden zijn er voor verbetering?*

## Onderzoeksmethode

De volgende onderzoeksmethoden zijn ingezet:

- inventariserende interviews met betrokken stakeholders;
- het inventariseren en nader uitwerken van relevante initiatieven;
- een enquête onder kinderopvangorganisaties (n=511);
- verdiepende casestudies onder tien kinderopvangorganisaties;
- een inzichtensessie met stakeholders.

## De huidige staat van de sector

- **Uitvoerders van de financiële administratie.** In de meeste kinderopvangorganisaties wordt de financiële administratie uitgevoerd door een financieel-administratief medewerker en/of een directeur. Grotere kinderopvangorganisaties hebben hiervoor vaker een of meerdere financieel-administratief medewerkers in dienst, terwijl bij kleinere kinderopvangorganisaties vaker de directeur of leidinggevende deze taak uitvoert. Het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties voelt zich voldoende vaardig voor het uitvoeren van de financiële administratie. Meer dan de helft van de uitvoerders is getraind of geschoold in het uitvoeren van de financiële administratie.
- **Softwarepakketten.** De meerderheid van de kinderopvangorganisaties gebruikt een softwarepakket dat specifiek is ontwikkeld voor de administratie van de kinderopvang, vaak aangevuld met een algemeen boekhoudkundig softwarepakket. Grotere kinderopvangorganisaties, gastouderbureaus en kinderopvangorganisaties met als rechtsvorm besloten vennootschap en stichting maken vaker gebruik van een softwarepakket. Redenen voor kinderopvangorganisaties om gebruik te maken van softwarepakketten zijn dat het de financiële administratie gemakkelijker maakt, dat het minder tijd kost en/of dat minder personeel nodig is. Een kleiner deel van de kinderopvangorganisaties gebruikt helemaal geen softwarepakket, alleen Excel, of besteedt de financiële administratie (geheel) uit.
- **Maandelijkse gegevenslevering.** Het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties beoordeelt de maandelijkse gegevenslevering als eenvoudig. Kinderopvangorganisaties die de maandelijkse gegevenslevering wel als moeizaam beoordelen, geven als meest voorkomende reden geen of beperkte tijd. Dit zijn met name kleinere kinderopvangorganisaties zonder een softwarepakket. Grotere kinderopvangorganisaties beschikken over meer financiële en personele middelen (softwarepakket en/of financieel-administratief medewerkers) door schaalvoordelen en zijn daardoor beter in staat om de financiële administratie op een goede manier uit te voeren.

## Initiatieven om professionalisering te stimuleren

Er bestaan verschillende initiatieven ter ondersteuning van het doen van de kindspecifieke financiële administratie, uiteenlopend van documenten met informatie, instrumenten, webinars of netwerkringen voor het interactief delen van informatie, of een-op-eenondersteuning zoals financieel advies of een helpdesk. De initiatieven zijn op verschillende plekken vindbaar, zoals Belastingdienst/Toeslagen, het Waarborgfonds en bij brancheverenigingen. Kinderopvangorganisaties maken met name gebruik van de informatie en/of ondersteuning van de Belastingdienst/Toeslagen. Een aantal initiatieven is nog niet in gebruik binnen de kinderopvangsector, maar wel in andere sectoren. Dit betreft het overzichtelijk en geactualiseerd bij elkaar plaatsen van alle relevante informatie en hulpmiddelen voor de administratie en het werken met e-learnings. Er is momenteel geen overheidsbeleid voor het ondersteunen van ondernemers bij het professionaliseren van de bedrijfsvoering en financiële administratie.

### Ondersteuningsbehoeften

De meeste kinderopvangorganisaties hebben geen behoefte aan ondersteuning voor de financiële administratie. Als het specifiek gaat over de maandelijkse gegevenslevering, heeft ongeveer de helft van de respondenten behoefte aan informatie, nieuwe initiatieven en/of financiële ondersteuning. Kinderopvangorganisaties die de meeste behoefte aan ondersteuning hebben, zijn kinderopvangorganisaties die meer moeite hebben met de maandelijkse gegevenslevering, geen gebruikmaken van een softwarepakket en (daarmee samenhangend) kleinere kinderopvangorganisaties. Als het gaat om mogelijke verbeteringen en initiatieven, hebben kinderopvangorganisaties het vaakst behoefte aan informatie die beschikbaar is op één centrale plek. Verder heeft een deel van de kinderopvangorganisaties behoefte aan een e-learning voor het uitvoeren van de maandelijkse gegevenslevering of aan subsidie voor een softwarepakket. Meer algemeen kan een deel van de kinderopvangorganisaties boekhoudkundig advies goed gebruiken.

### Strategie om professionalisering verder te stimuleren

Het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties is in staat om de bedrijfsvoering en financiële administratie op een goede manier uit te voeren. Zij hebben geen (grote) behoefte aan ondersteuning van het ministerie van SZW en andere stakeholders om hun financiële administratie en bedrijfsvoering te professionaliseren. Kinderopvangorganisaties die knelpunten ervaren in het uitvoeren van de financiële administratie zijn met name kleinere kinderopvangorganisaties zonder een softwaresysteem en/of zonder financieel-administratief medewerker in dienst. Zij kunnen ondersteund worden in het gaan gebruiken van een softwarepakket. Hiervoor zijn de volgende **beleidsopties** verkend:

1. een subsidie voor het gebruik van een softwarepakket;
2. het verplichtstellen van het gebruik van een softwarepakket;
3. het ontwikkelen van een basistool voor het bijhouden van de verplichte administraties.

Kleinere kinderopvangorganisaties zonder softwarepakket hebben ook vaker moeite met de maandelijkse gegevenslevering. Zij zijn gebaad bij overzichtelijke informatie, eenvoudige hulpmiddelen en informatie en een makkelijke manier om zichzelf relevante wet- en regelgeving eigen te maken. Verder kunnen zij ondersteund worden met heldere informatie richting ouders. Ook kunnen zij leren van organisaties met een vergelijkbare omvang. Wij komen tot de volgende **aanbevelingen** om te voorzien in de ondersteuningsbehoefte van kinderopvangorganisaties:

1. Creëer één centrale plek waar alle actuele informatie rond verplichte administraties overzichtelijk te vinden is.
2. Ontwikkel een e-learning over de regelgeving rond de financiële administratie.
3. Maak de beschikbare hulpmiddelen en informatie zo eenvoudig mogelijk.
4. Ondersteun kinderopvangorganisaties bij het opvragen van de benodigde gegevens van ouders.
5. Faciliteer kinderopvangorganisaties om van elkaar te leren.

# Professionalisering financiële administratie kinderopvang

Wat is de huidige staat van de kinderopvangsector op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie en welke mogelijkheden zijn er voor verbetering?

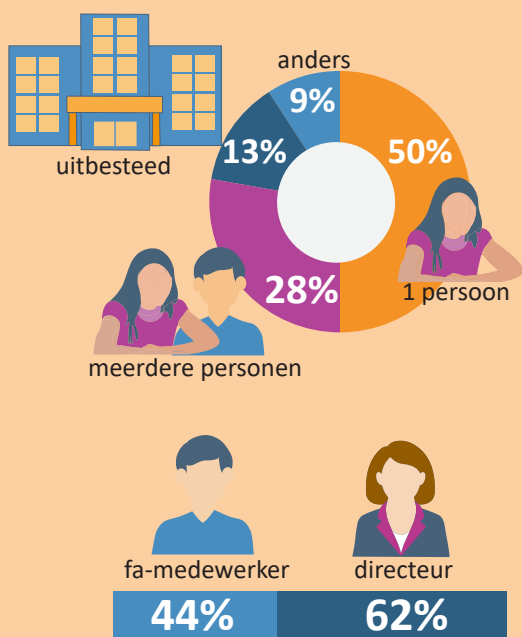
## Onderzoeksmethode

- Enquête onder kinderopvangorganisaties (511 respondenten)
- Casestudies bij 10 kinderopvangorganisaties
- Inventariseren en uitwerken softwarepakketten en initiatieven
- Gesprekken en inzichtensessie met stakeholders

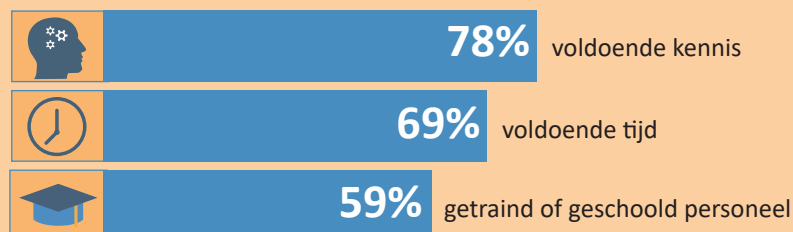


## Huidige staat financiële administratie

### Uitvoerders

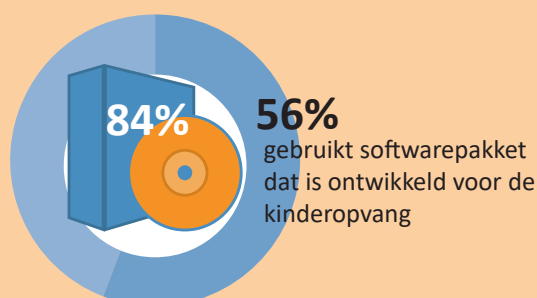


### Kinderopvangorganisaties met.....



## Softwarepakketten

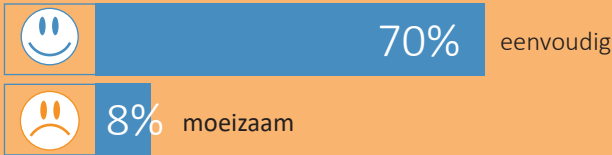
- 84% van de kinderopvangorganisaties gebruikt een softwarepakket voor de financiële administratie.



## Verplichte maandelijkse gegevenslevering

Per 1 januari 2022 zijn kinderopvangorganisaties verplicht om maandelijks gegevens over de opvang van kinderen aan te leveren bij Toeslagen.

Oordeel kinderopvangorganisaties

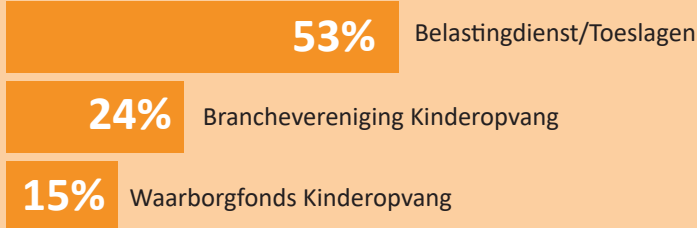


De voornaamste reden voor moeite met de maandelijkse gegevenslevering:

- geen of beperkte tijd
- gegevens ontbreken van de ouders
- de gegevenslevering heeft geen prioriteit

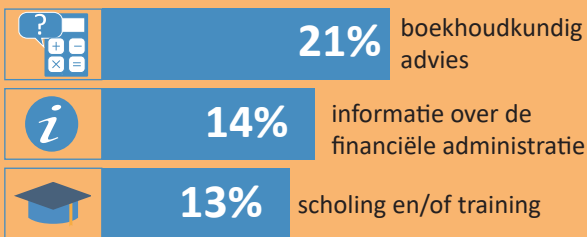
## Initiatieven ter professionalisering

Kinderopvangorganisaties met een ondersteuningsbehoefte bij de financiële administratie zoeken het meest naar informatie bij:



## Behoefte aan verbetering

Algemene ondersteuningsbehoefte



Behoefte rond de verplichte maandelijkse gegevenslevering



## Conclusie

Het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties is in staat om de bedrijfsvoering en financiële administratie op een goede manier uit te voeren. Kinderopvangorganisaties die knelpunten ervaren in het uitvoeren van de financiële administratie zijn met name kleinere kinderopvangorganisaties, zonder een softwaresysteem en/of zonder financieel-administratief medewerker in dienst. Kinderopvangorganisaties met deze mate van professionalisering hebben ook vaker moeite met de maandelijkse gegevenslevering.

## Aanbevelingen

- Creëer één centrale plek waar alle actuele informatie rond verplichte administraties overzichtelijk te vinden is
- Ontwikkel een e-learning over de regelgeving rond de financiële administratie
- Maak de beschikbare hulpmiddelen en informatie zo eenvoudig mogelijk
- Ondersteun kinderopvangorganisaties bij het opvragen van de benodigde gegevens van ouders
- Faciliteer kinderopvangorganisaties om van elkaar te leren

Beleidsopties ter bevordering van softwaregebruik in de sector

- Een subsidie voor het gebruik van een softwarepakket
- Het verplichtstellen van het gebruik van een softwarepakket
- Het ontwikkelen van een basistool voor het bijhouden van de verplichte administraties







REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Inleiding

# 1

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Kinderopvangorganisaties zijn sinds 1 januari 2022 wettelijk verplicht om maandelijks gegevens over de kinderopvang aan te leveren bij Toeslagen. Daar komt bij dat in het coalitieakkoord van kabinet-Rutte IV een stelselwijziging is aangekondigd, waarbij de financiering in de toekomst rechtstreeks bij kinderopvangorganisaties terechtkomt. In verband met beide ontwikkelingen heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) behoefte aan inzicht in de huidige staat van de bedrijfsvoering en financiële administratie van kinderopvangorganisaties, welke knelpunten er zijn bij het uitvoeren van de financiële administratie en hoe kinderopvangorganisaties beter ondersteund kunnen worden. RegioPlan heeft hiertoe een onderzoek uitgevoerd.

## 1.2 Scope

Het onderwerp van dit onderzoek is de inrichting van de financiële administratie van kinderopvangorganisaties. De focus ligt hierbij op de financiële administratie rondom de opvang van kinderen. Ook is het onderzoek gericht op relevante bedrijfsvoering voor het doen van de financiële administratie. Wanneer het gaat om beide begrippen hanteren we daarom de volgende scope:

**Financiële administratie:** de financiële administratie rondom de opvang van kinderen. Dit betreft de administratie die nodig is voor de facturering aan ouders en de verplichte maandelijkse gegevenslevering aan Toeslagen. Andere typen financiële administratie, zoals loonadministratie en in- en verkoopadministratie, vallen buiten de scope van het onderzoek.

**Bedrijfsvoering:** de relevante bedrijfsvoering voor het doen van de financiële administratie, zoals het gebruik van software, werkprocessen en personeel.

## 1.3 Achtergrond

### Maandelijkse gegevenslevering aan Toeslagen

Het ministerie van SZW werkt in het Verbetertraject kinderopvangtoeslag (KOT) samen met Toeslagen aan het verbeteren van de dienstverlening richting ouders om zodoende het aantal (hoge) terugvorderingen terug te dringen. Een onderdeel van het Verbetertraject Kinderopvangtoeslag is de zogeheten verplichte maandelijkse gegevenslevering. Dit houdt in dat kinderopvangorganisaties opvanggegevens van ouders doorgeven aan Toeslagen. Op basis hiervan kan Toeslagen bekijken of er verschillen zijn tussen de opvanggegevens van kinderopvangorganisaties en de aanvraag van ouders voor de kinderopvangtoeslag. Bij grote verschillen neemt Toeslagen contact op met de betreffend ouder(s). De ouder(s) kan (kunnen) dan eventueel hun gegevens voor de kinderopvangtoeslag aanpassen. Zo kan voorkomen worden dat zij later (veel) kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen.

Kinderopvangorganisaties moeten de volgende gegevens doorgeven aan Toeslagen: persoonsgegevens van het kind, de ouder en eventuele partner die kinderopvangtoeslag aanvraagt en gegevens over de kinderopvang. Het gaat hierbij specifiek om:

- voorletters, achternaam en geboortedatum van het kind, de ouder en eventuele partner;
- burgerservicenummer van het kind, de ouder en eventuele partner;
- periode van kinderopvang waarover wordt gerapporteerd;
- soort kinderopvang dat wordt afgenomen;
- aantal afgenomen uren in die periode;
- gemiddeld uurtarief afgenomen uren;
- LRK (registratienummer van de kinderopvangorganisatie);
- ingangsdatum en einddatum contract.

Niet alle kinderopvangorganisaties voldoen aan deze verplichting. Dat is opvallend, aangezien eind 2021 al 85 procent van de kinderopvangorganisaties op vrijwillige basis maandelijks gegevens aanleverde.<sup>1</sup> Daarbij typeert de sector de maandelijksse gegevenslevering als ‘relatief eenvoudig’.<sup>2</sup>

Van de gegevens die wel worden aangeleverd is de kwaliteit niet altijd goed. Dit heeft geleid tot de vraag of de kwaliteit van de financiële administratie en bedrijfsvoering van kinderopvangorganisaties voldoende is om aan de vereisten van de gegevenslevering te voldoen, en of professionalisering noodzakelijk is, mede gezien de voorgenomen stelselwijziging met rechtstreekse financiering van de overheidsvergoeding naar kinderopvangorganisaties.

### **Bedrijfsvoering en financiële administratie: mens, werkprocessen en ondersteunende systemen**

Om knelpunten en verbetermogelijkheden voor de professionalisering van de bedrijfsvoering en financiële administratie in de kinderopvang te identificeren, richten wij ons op drie hoofdzaken: 1) de mens, 2) werkprocessen en 3) ondersteunende systemen. De mens staat voorop, deze moet zowel de capaciteiten als de tijd en ruimte hebben om de financiële administratie uit te voeren. Voor de mens zijn de werkprocessen en ondersteunende systemen dienstbaar en ondersteunend. Deze werkprocessen en systemen moeten het voldoen aan financiële administratieve verplichtingen zo gemakkelijk mogelijk maken, door bijvoorbeeld controle op de juistheid en volledigheid in het proces of in de systemen in te bouwen. Het ontbreken van werkprocessen en ondersteunende systemen kan ervoor zorgen dat de maandelijksse gegevenslevering niet juist wordt uitgevoerd, met onjuiste of onvolledige gegevens tot gevolg.

## **1.4 Doelstelling en vraagstelling**

Het ministerie van SZW wil meer inzicht in de huidige staat van bedrijfsvoering en financiële administratie van kinderopvangorganisaties en initiatieven ter professionalisering van de kinderopvangsector. Met deze kennis kan het ministerie bepalen welke mogelijkheden tot professionalisering er zijn, mede om ervoor te zorgen dat alle kinderopvangorganisaties kunnen voldoen aan de maandelijksse gegevenslevering aan Toeslagen. Voor dit onderzoek is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

*Wat is de huidige staat van de kinderopvangsector op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie en welke mogelijkheden zijn er voor verbetering?*

De onderzoeksvraag is vervolgens opgedeeld in vier deelvragen:

1. **Wat is de huidige staat van de sector op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie?**
  - Hoe hebben organisaties hun bedrijfsvoering en administratie georganiseerd?
  - Welke systemen/software worden gebruikt? Welk deel van de organisaties gebruikt specialistische software en welk deel organiseert de administratie op een andere manier?
  - Welke organisaties hebben moeite met de maandelijksse gegevenslevering? Waar ligt dit aan?
  - Op welke manier verschilt de mate van professionalisering van de bedrijfsvoering en financiële administratie binnen de sector (organisatieomvang, rechtsvorm)?
2. **Welke behoeften voor het verbeteren van bedrijfsvoering en financiële administratie hebben kinderopvangorganisaties?**
  - Welke mogelijkheden zien organisaties tot het verbeteren van de bedrijfsvoering en financiële administratie?
  - Hoe willen kinderopvangorganisaties de bedrijfsvoering en financiële administratie professionaliseren en welke wensen hebben zij hierbij?
  - Wat hebben kinderopvangorganisaties nodig om verbeteringen realiseren?
3. **Welke initiatieven, ook in andere sectoren, lopen er al om professionalisering van de sector te stimuleren?**
  - Welk beleid is er vanuit de overheid voor het ondersteunen van ondernemers bij het professionaliseren van de bedrijfsvoering en financiële administratie?

<sup>1</sup> Bron: [Maandelijksse gegevenslevering Belastingdienst per 1 januari 2022 waarschijnlijk verplicht - Kinderopvangtotaal](#)

<sup>2</sup> Bron: [QA dubbel check maandelijksse aanlevering opvanggegevens.pdf \(kinderopvang.nl\)](#)

- Hoe bekend zijn de huidige initiatieven en hoe vaak worden ze gebruikt?
- Wat kan geleerd worden uit andere sectoren om de bedrijfsvoering en financiële administratie van de sector te professionaliseren?
- Wat doen brancheorganisaties om professionalisering van de sector te stimuleren?
- 4. **Welke strategie kan er gevolgd worden op basis van de verkenning om professionalisering verder te stimuleren?**
  - Is er steun nodig vanuit het ministerie van SZW en andere stakeholders om de kinderopvang-sector te ondersteunen en stimuleren bij het professionaliseren van de bedrijfsvoering?
  - Zo ja, wat zijn de beste beleidsopties daarvoor? En hoe kan daarnaast worden aangesloten bij bestaande en bewezen succesvolle initiatieven?

### 1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksopzet. Daarna presenteren we de resultaten. Hierbij gaan we in hoofdstuk 3 in op de huidige staat van de bedrijfsvoering en financiële administratie. Vervolgens zoomen we in hoofdstuk 4 in op de maandelijkse gegevenslevering. Daarna volgt hoofdstuk 5 over de initiatieven die er zijn ter ondersteuning van het doen van de financiële administratie en de ondersteuningsbehoeften die opvangorganisaties hebben. Tot slot staat in hoofdstuk 6 de conclusie en aanbevelingen.



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Onderzoeksopzet



## 2 Onderzoekopzet

### 2.1 Inleiding

De huidige staat van bedrijfsvoering en financiële administratie in de kinderopvangsector en mogelijkheden ter professionalisering van de sector hebben we onderzocht door diverse onderzoeksmethoden in te zetten. We zijn gestart met inventariserende interviews met betrokken stakeholders. Ook hebben we gekeken welke initiatieven er zijn, gerelateerd aan het doen van de financiële administratie. De meest relevante initiatieven hebben we vervolgens uitgewerkt. De kern van het onderzoek bestaat uit een enquête onder kinderopvangorganisaties gevolgd door casestudies. Tot slot hebben we een inzichtensessie georganiseerd waarin samen met betrokken partijen werd nagedacht over kansen en beleidsopties. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksactiviteiten nader beschreven.

### 2.2 Onderzoeksactiviteiten

#### Inventariserende interviews

Om meer zicht te krijgen op wat al bekend is over de knelpunten in de bedrijfsvoering en financiële administratie, en om ideeën op te halen over mogelijke oplossingen en verbetermogelijkheden ter professionalisering van de financiële administratie hebben we inventariserende gesprekken met stakeholders gevoerd. Ook is belangrijke input en al bekende informatie opgehaald over de bedrijfsvoering en financiële administratie in de sector, zodat we deze konden meenemen in het verdere onderzoek en de interpretatie van de resultaten. We hebben hiervoor met de volgende stakeholders gesproken:

- met medewerkers van het ministerie van SZW en van de Belastingdienst/Toeslagen op het beleids­terrein kinderopvang;
- met medewerkers van Brancheorganisatie Kinderopvang (BK), Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK), Waarborgfonds Kinderopvang, Stichting Nysa, en BrancheVereniging Ondernemers Kinderopvang (BVOK).

#### Inventariseren initiatieven

We hebben door middel van deskresearch en interviews bestaande initiatieven geïnventariseerd die relevant zijn voor de professionalisering van de financiële administratie in de kinderopvangsector. Dit hebben we op drie verschillende manieren gedaan:

- 1) inventariseren van initiatieven in de kinderopvangsector, zoals ondersteuning vanuit Belasting­dienst/Toeslagen of vanuit brancheorganisaties. Bij initiatieven ter ondersteuning kan worden gedacht aan het leveren van overzichten van de inhoud van de administratie, het beantwoorden van vragen, het geven van advies en het organiseren van leercirkels;
- 2) inventariseren van administratieve softwarepakketten die bedrijven ondersteunen bij hun administratie en hoe deze pakketten de maandelijkse gegevenslevering aan Toeslagen faciliteren;
- 3) inventariseren van initiatieven in andere sectoren waarin ook gegevens worden uitgewisseld tussen organisaties en de overheid. We hebben hiervoor vier sectoren uitgekozen, namelijk de agrarische sector, kleinschalige zorgorganisaties, middenstandsbedrijven en de horeca. Van deze sectoren hebben we vooral de initiatieven geselecteerd die niet al binnen de kinderopvangsector zijn gebruikt in het verleden of nog steeds in gebruik zijn.

#### Enquête

Kinderopvangorganisaties zijn bevraagd middels een enquête onder de verantwoordelijke of uitvoerder van de financiële administratie. De enquête is verspreid met het gebruik van contactgegevens uit het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Ook is via diverse brancheorganisaties een bericht over de vragenlijst geplaatst in nieuwsbrieven, op websites en via Facebook. De volgende onderwerpen kwamen aan bod in de vragenlijst:

- mate van professionalisering van bedrijfsvoering en financiële administratie;
- uitvoering van en oordeel over de maandelijkse gegevenslevering;
- bekendheid met en het gebruik van bestaande initiatieven voor de financiële administratie;
- wensen en behoeften ten aanzien van ondersteuning voor de financiële administratie.

De vragenlijst is getest bij twee kinderopvangorganisaties.<sup>3</sup> Hierbij is gebruikgemaakt van *cognitief interviews*, waarbij respondenten wordt gevraagd om niet alleen het antwoord hardop te zeggen, maar ook iets te vertellen over hun denkproces. Op deze manier werd inzichtelijk welke overwegingen meespeelden bij het geven van een antwoord en op welke manier de vragen en de antwoordmogelijkheden werden geïnterpreteerd. Op basis hiervan zijn vragen en antwoordmogelijkheden die anders werden geïnterpreteerd aangepast en verder aangescherpt.

Om zo veel mogelijk kinderopvangorganisaties aan te kunnen schrijven, hebben we gebruikgemaakt van het LRK (gedownload op 03-10-2022). Het LRK bevat alle kinderopvangorganisaties in Nederland inclusief contactgegevens. We hebben eerst alle kinderopvangorganisaties geselecteerd met een e-mailadres. Er zijn 90 kinderopvangorganisaties die we niet konden uitnodigen voor de enquête, omdat er geen e-mailadres beschikbaar was. Per kinderopvangorganisatie hebben we bepaald wat het aantal vestigingen en het totaal aantal kindplaatsen was. We hebben elk bedrijf maar één keer aangeschreven op basis van het KvK-nummer. Het e-mailadres is geselecteerd op basis van de grootste vestiging (de vestiging met de meeste kindplaatsen). Dubbele e-mailadressen hebben we uit de lijst verwijderd. Tabel 2.1 geeft de steekproefgrootte naar type kinderopvangorganisatie weer. De uiteindelijke steekproef bestond uit 2.966 kinderopvangorganisaties. De meeste kinderopvangorganisaties hebben zowel een kinderdagverblijf als een buitenschoolse opvang.

**Tabel 2.1 Steekproefgrootte en respons naar type kinderopvangorganisatie**

Type kinderopvangorganisatie	Populatie	Respons	Percentage
Alleen kdv	872	158	18%
Alleen bso	270	48	18%
Alleen gob	400	88	22%
Kdv en bso	1.366	204	15%
Andere combinatie	58	11	22%
<b>Totaal</b>	<b>2.966</b>	<b>511</b>	<b>17%</b>

Gedurende drie weken in november 2022 konden respondenten de vragenlijst invullen. We hebben twee keer een herinnering gestuurd met steeds een tussenperiode van één week. Tijdens de tweede herinnering is tevens een non-responsvraag gesteld. Dit betrof één vraag die direct door kinderopvangorganisaties te beantwoorden was om een indruk te krijgen van de niet-responderende kinderopvangorganisaties (zie bijlage 1). Uiteindelijk hebben 511 kinderopvangorganisaties de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een respons van zeventien procent. De verhouding binnen de steekproef als het gaat om type kinderopvangorganisatie, omvang in kindplaatsen en rechtsvorm is vergelijkbaar met de verhouding binnen de populatie. Een weging van de resultaten was daarom niet nodig. In bijlage 1 staat meer gedetailleerde informatie over de steekproef in vergelijking met de populatie.

### Case studies

We zijn met kinderopvangorganisaties in gesprek gegaan om een beter beeld te krijgen van de huidige staat van de bedrijfsvoering en financiële administratie, om eventuele knelpunten in de financiële administratie, bedrijfsvoering en maandelijkse gegevenslevering verder uit te diepen, het gebruik en de ervaring met softwarepakketten en andere initiatieven te inventariseren, en te peilen welke ondersteuningsbehoeften kinderopvangorganisaties hebben. De resultaten uit de case studies zijn gebruikt om de resultaten uit de enquête verder aan te vullen, te verdiepen en te verifiëren.

Kinderopvangorganisaties konden in de enquête aangeven of zij wilden deelnemen aan een casestudie, bestaande uit verdiepende interviews met de verantwoordelijke en/of uitvoerder van de financiële administratie binnen de kinderopvangorganisatie. De cases zijn geselecteerd op basis van achtergrondkenmerken die uit de enquête naar voren kwamen. We hebben met het selecteren van de cases voldoende rekening gehouden met spreiding als het gaat om organisatiesomvang, wel/geen moeite met de verplichte administraties, het type opvang dat zij aanbieden en de mate waarin zij gebruikmaken van een

<sup>3</sup> Kenmerken kinderopvangorganisaties: 1) directeur kdv met ≤50 kindplaatsen, besloten vennootschap. 2) financieel-administratief medewerker kdv/bso met ≥800 kindplaatsen, besloten vennootschap.

softwarepakket voor de financiële administratie. Gastouders hebben niet deelgenomen aan de casestudies. Op basis van gesprekken met gastouderbureaus hebben we een goed beeld verkregen van de manier waarop de financiële administratie verloopt tussen gastouderbureaus en gastouders. Ook kwamen uit gesprekken met gastouderbureaus geen knelpunten naar voren in de financiële administratie. Tabel 2.2 geeft weer wie en wat voor type kinderopvangorganisaties wij hebben gesproken in de casestudies. In bijlage 2 beschrijven we de casestudies in het geheel. Per casestudie is uitgewerkt hoe zij de financiële administratie organiseren en waar zij tegenaan lopen. In de hoofdstukken met resultaten zijn de casestudies overkoepelend geanalyseerd en omschreven.

**Tabel 2.2 Kenmerken casestudies (n=10)**

#	Functie	Type	Kindplaatsen/gastouders	Rechtsvorm
1	Directeur	bso, kdv	50-99 kindplaatsen	Vennootschap onder firma
2	Financieel medewerker	bso, kdv	100-299 kindplaatsen	Besloten vennootschap
3	Accountant	bso, kdv	50-99 kindplaatsen	Besloten vennootschap
4	Directeur	gob	≤50 gastouders	Eenmanszaak
5	Financieel manager	bso, kdv	≥800 kindplaatsen	Besloten vennootschap
6	Directeur	kdv	≤50 kindplaatsen	Besloten vennootschap
7	Financieel medewerker	bso, kdv, gob	100-299 kindplaatsen/ ≤50 gastouders	Stichting
8	Directeur	bso	300-799 kindplaatsen	Besloten vennootschap
9	Directeur	kdv	50-99 kindplaatsen	Besloten vennootschap
10	Directeur	gob	300-799 gastouders	Vennootschap onder firma

#### **Uitwerking initiatieven**

De eerder in het onderzoek geïnventariseerde initiatieven hebben we in de enquête voorgelegd aan kinderopvangorganisaties met de vraag of, en de mate waarin ze gebruikmaken van bepaalde initiatieven, en wat hun ondersteuningsbehoeften zijn wat betreft de initiatieven. Vervolgens hebben we in de casestudies verder uitgevraagd in hoeverre kinderopvangorganisaties gebruikmaken van bepaalde initiatieven, wat hun ervaringen met het gebruik van de initiatieven zijn, en welke redenen zij hebben om daar wel of geen gebruik van te maken. Ook hebben we een aantal initiatieven in de casestudies voorgelegd die kinderopvangorganisaties mogelijk kunnen ondersteunen bij de financiële administratie.

#### **Inzichtsessie**

In een inzichtsessie hebben we de bevindingen uit het onderzoek gedeeld met vertegenwoordigers van het ministerie van SZW, Toeslagen, DUO, UWV, SVB, kinderopvangorganisaties en vertegenwoordigers van brancheorganisaties/belangenverenigingen.<sup>4</sup> Samen hebben we gekeken hoe de resultaten uit alle bovenstaande onderdelen vertaald kunnen worden naar kansen voor het verder stimuleren van professionalisering en de te volgen strategie en beleidsopties.

<sup>4</sup> Voor deze sessie heeft het ministerie van SZW deelnemers aan de zogenoemde *Greenfield-traject* uitgenodigd. In het Greenfield-traject werkt het ministerie van SZW samen met DUO, Toeslagen, UWV, SVB en partijen uit de kinderopvangsector aan het ontwerpen van het nieuwe financieringsstelsel voor de kinderopvang.





REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Huidige staat

# 3

## 3 Huidige staat

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten over de huidige staat van de bedrijfsvoering en financiële administratie van kinderopvangorganisaties. We focussen ons op de volgende onderdelen: wie de financiële administratie uitvoert, hoeveel mensen de financiële administratie uitvoeren, welke taken de personen hebben die de financiële administratie uitvoeren, en welke capaciteiten kinderopvangorganisaties hebben om de financiële administratie goed uit te voeren. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk van welke softwarepakketten kinderopvangorganisaties gebruikmaken voor het uitvoeren van de financiële administratie, ervaringen met het gebruik ervan en redenen om wel of geen gebruik te maken van een softwarepakket.

### 3.2 Uitvoerders financiële administratie

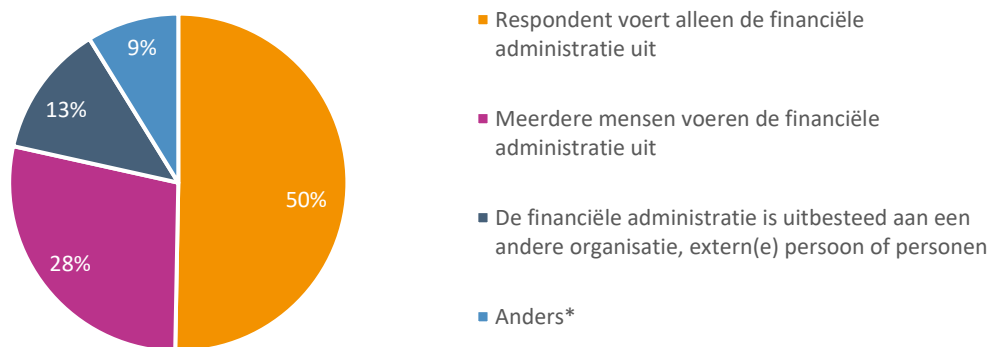
#### Resultaten enquête

Uit de enquête blijkt dat bij de helft van de kinderopvangorganisaties één persoon de financiële administratie uitvoert. Bij 28 procent van de kinderopvangorganisaties wordt de financiële administratie door meerdere medewerkers uitgevoerd. Het aantal medewerkers dat de financiële administratie uitvoert, ligt tussen de twee en tien medewerkers, met gemiddeld drie medewerkers die de financiële administratie uitvoeren. Daarnaast besteedt een deel van de kinderopvangorganisaties (13%) de financiële administratie uit. Ook is er een groep die de administratie deels zelf uitvoert en deels uitbesteedt.

Er zijn verschillen gevonden naar organisatieomvang, type kinderopvang en rechtsvorm:

- Bij grote kinderopvangorganisaties voeren vaker meerdere medewerkers de financiële administratie uit (23% één uitvoerder en 64% meerdere uitvoerders bij  $\geq 300$  kindplaatsen).
- Bij gastouderbureaus is vaker één persoon de uitvoerder van de financiële administratie (70% heeft één uitvoerder).
- Bij een eenmanszaak is vaker één persoon de uitvoerder van de financiële administratie (70% heeft één uitvoerder).

**Figuur 3.1** Aantal medewerkers dat de financiële administratie uitvoert (n=511)



\* Bijna alle respondenten geven bij 'anders' aan dat zij zelf in samenwerking met een externe partij de financiële administratie uitvoeren.

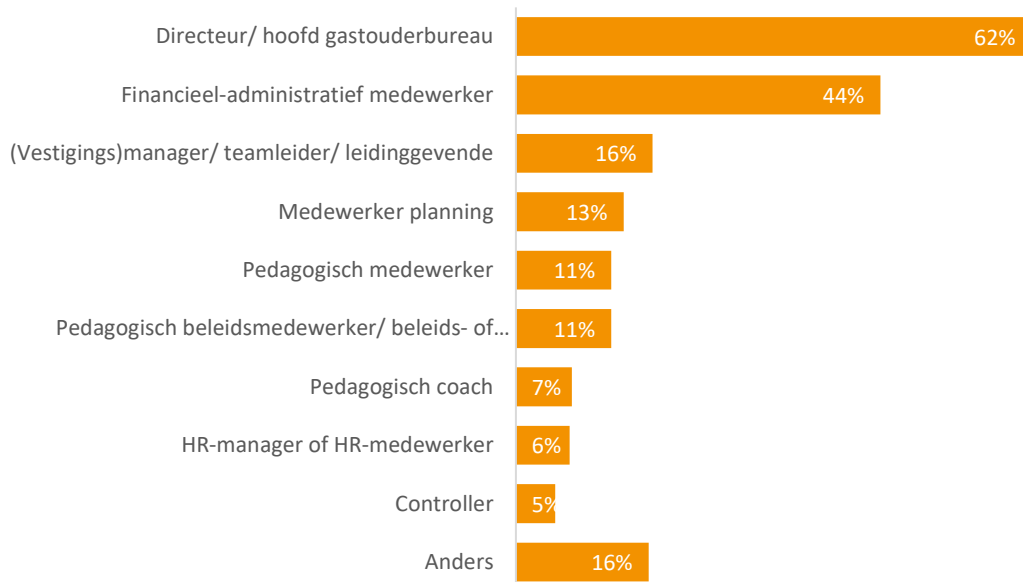
Bij een groot deel van de kinderopvangorganisaties wordt de financiële administratie uitgevoerd door een financieel-administratief medewerker en/of een directeur of hoofd gastouderbureau<sup>5</sup> (zie figuur 3.2). Er zijn verschillen gevonden naar organisatieomvang, type kinderopvang en rechtsvorm:

- Bij een grotere kinderopvangorganisaties met 300 of meer kindplaatsen is de directeur minder vaak betrokken bij de uitvoering van de financiële administratie (27%) en is er vaker een financieel-administratief medewerker (77%).

<sup>5</sup> Een hoofd gastouderbureau geeft leiding aan en is eindverantwoordelijk voor het gastouderbureau. Deze functie ressorteert hiërarchisch onder de directeur. Bron: functieboek CAO Kinderopvang.

- Bij gastouderbureaus is de directeur vaker betrokken bij de uitvoering van de financiële administratie (86%) en is er minder vaak een financieel-administratief medewerker (21%).
- Bij een stichting is de directeur minder vaak betrokken bij de uitvoering van de financiële administratie (14%) en is er vaker een financieel-administratief medewerker (80%).

**Figuur 3.2** Wie voeren de financiële administratie uit? (meerdere antwoorden mogelijk, n=401)\*



\* Exclusief respondenten die de financiële administratie uitbesteden.

In figuur 3.3 is weergegeven welke taken medewerkers naast de financiële administratie uitvoeren. Hieruit blijkt dat bij twee derde van de kinderopvangorganisaties de werkzaamheden worden gecombineerd met administratief-secretarieel werk (67%). Bij iets meer dan de helft van de kinderopvangorganisaties wordt het gecombineerd met beleidgerelateerde taken<sup>6</sup> (54%) en het maken van planningen (53%). Een derde houdt zich ook bezig met de zorg en opvang van kinderen (32%). Een klein deel houdt zich hoofdzakelijk bezig met de financiële administratie (12%).

**Figuur 3.3** Taken die medewerkers hebben die de financiële administratie uitvoeren (meerdere antwoorden mogelijk, n=401)



<sup>6</sup> Onder beleidgerelateerde taken valt onder andere het opstellen van en/of het beslissen over organisatiebeleid.

### Resultaten casestudies

Uit de casestudies kwam naar voren dat met name grotere kinderopvangorganisaties meerdere financieel medewerkers in dienst hebben of zo veel mogelijk processen van de financiële administratie geautomatiseerd hebben, waardoor ze maar één medewerker in dienst hebben voor de financiële administratie. Bij kleinere kinderopvangorganisaties voert de directeur de financiële administratie vaak zelf uit. Dit doen ze vaak naast alle andere taken die ze in de organisatie uitvoeren, zoals de opvang en zorg voor kinderen. Zo vertelde een medewerker van een kinderopvangorganisatie:

*‘Onze passie is om met kinderen te werken en bij te dragen aan de ontwikkeling van kinderen, daarom werken wij allebei volledig op de groep en de administratie doen we eraan.’*

*(Casestudie 1 - Directeur van bso en kdv met 50-99 kindplaatsen)*

Gastouderbureaus in de casestudies vertelden dat zij geen knelpunten ervaren in de financiële administratie. Zowel het gastouderbureau als de gastouders hebben er een belang bij dat de financiële administratie goed verloopt. Gastouderbureaus zijn hoofdzakelijk een financieel-administratiebureau en voeren de financiële administratie uit voor een gastouder. Wanneer dit niet goed verloopt, lopen zij het risico om gastouders als klanten te verliezen. Gastouders hebben in de meeste gevallen de gehele financiële administratie uit handen gegeven aan een gastouderbureau. Voor gastouders is het vaak alleen nodig om het aantal uren opvang door te geven aan een gastouderbureau. Wanneer gastouders dit vergeten, ontvangen zij ook geen inkomsten voor de opvang die zij hebben gegeven. Verder vertelden gastouderbureaus dat zij met gastouders afspraken maken over de wijze waarop gastouders het aantal uren opvang doorgeven. Hierbij worden geen knelpunten ervaren. De overige gegevens, zoals een Burgerservicenummer, hebben gastouderbureaus vaak al tot hun beschikking bij de inschrijving van een kind. Het gastouderbureau regelt de inschrijving van een kind en maakt de contracten op.

Uit de casestudies kwam ook naar voren dat veel kinderopvangorganisaties (een deel van) de financiële administratie hebben uitbesteed. Kinderopvangorganisaties besteden de financiële administratie uit, omdat zij zelf de expertise niet hebben, omdat zij zich zo min mogelijk willen bezighouden met de financiële administratie. Kinderopvangorganisaties hebben ook een deel uitbesteed ter controle van de financiële administratie door een boekhouder, accountant of administratiekantoor. Bijvoorbeeld voor controle van de jaarafrekening of de belastingaangifte.

## 3.3 Mogelijkheden voor goede uitvoering financiële administratie

### Resultaten enquête

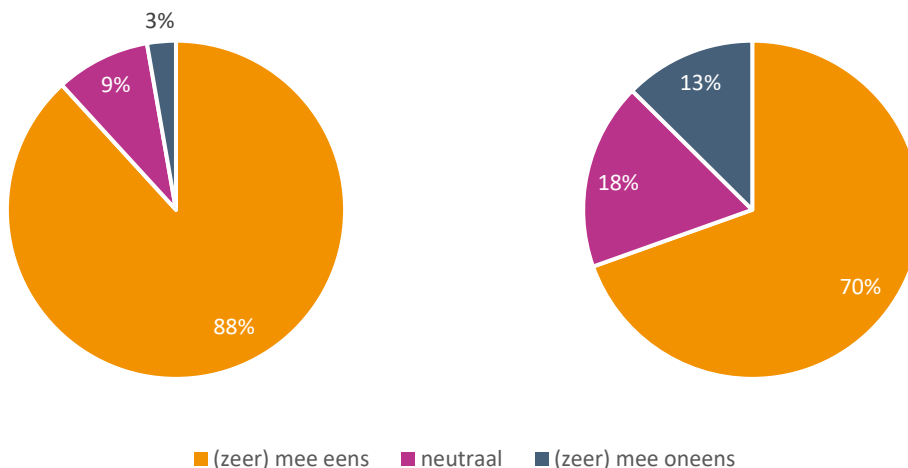
Figuur 3.4 laat zien dat kinderopvangorganisaties over het algemeen ervaren dat zij voldoende vaardig zijn om de financiële administratie uit te voeren (88% van de organisaties). Wel blijkt dat meer dan een zesde van de kinderopvangorganisaties onvoldoende tijd heeft voor het uitvoeren van de financiële administratie.

Als we kijken naar de scholing, dan zien we dat bij 59 procent van de kinderopvangorganisaties de medewerkers zijn getraind of geschoold om de financiële administratie uit te voeren.

**Figuur 3.4 Kennis, vaardigheden en tijd voor uitvoering financiële administratie (n=509)\***

*Mijn organisatie heeft voldoende kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van de financiële administratie*

*Mijn organisatie heeft voldoende tijd voor het uitvoeren van de financiële administratie*



\* Exclusief respondenten die 'weet niet' hebben geantwoord.

### Resultaten casestudies

Uit de casestudies kwam naar voren dat kinderopvangorganisaties in de loop der jaren een goede manier hebben gevonden om de financiële administratie uit te voeren. Bijvoorbeeld door de administratie bij te houden in een Excel bestand, of door een (groot) deel te automatiseren met behulp van een boekhoudprogramma of softwarepakket. Zo vertelde een medewerker van een kinderopvangorganisatie:

*'Wij willen met mensen werken, met mensen op de groep werken, en als er irritaties zijn dan zit dat altijd in processen en systemen die niet werken, en dat proberen ze we zo veel mogelijk weg te werken door automatisering.'*

(Casestudie 8 - Directeur van een bso met 300-799 kindplaatsen)

Er waren ook kinderopvangorganisaties die vertelden dat zij de financiële administratie gaandeweg hebben geleerd, omdat het van kinderopvangorganisaties verwacht werd.

Opvallend is dat de meeste kinderopvangorganisaties in de casestudies hebben aangegeven dat zij geen grote knelpunten ervaren in de uitvoering van de financiële administratie. De knelpunten liggen vaak op andere punten, zoals ouders die facturen niet betalen of de personeelstekorten.

## 3.4 Gebruik van softwarepakketten voor de financiële administratie

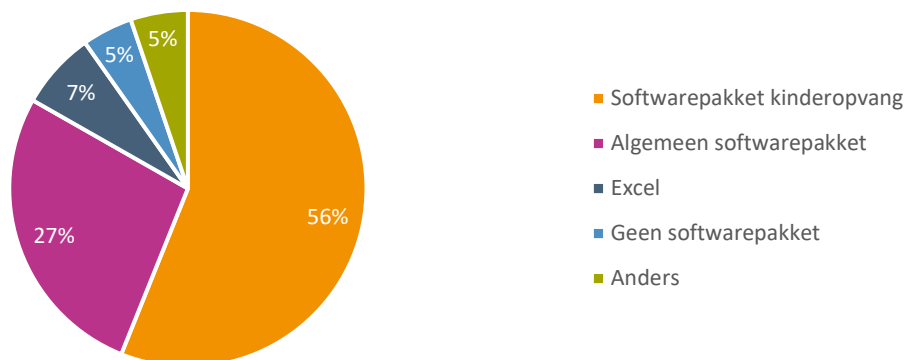
### Resultaten enquête

Softwarepakketten voor de uitvoering van de financiële administratie kunnen we grofweg verdelen in twee verschillende categorieën. Allereerst zijn er softwarepakketten die specifiek voor de kinderopvangsector zijn ontwikkeld. Deze pakketten bevatten bijvoorbeeld een functie voor het digitaal inschrijven van een kind, een planningssysteem voor de opvang van kinderen, of een applicatie voor communicatie met de ouders. Daarnaast zijn er ook algemene softwarepakketten die door allerlei typen organisaties gebruikt kunnen worden. Dit gaat bijvoorbeeld om boekhoudprogramma's zoals Exact en SnelStart, of softwarepakketten voor de salarisadministratie en andere HR-processen zoals Humanwave.

Figuur 3.5 laat het softwaregebruik van kinderopvangorganisaties zien voor het uitvoeren van de financiële administratie. In totaal gebruikt 83 procent van de kinderopvangorganisaties een softwarepakket voor de financiële administratie. De meerderheid van de kinderopvangorganisaties maakt gebruik van een softwarepakket dat specifiek is ontwikkeld voor de administratie van de kinderopvang (56%). Veel genoemde softwarepakketten specifiek voor de kinderopvangsector zijn bijvoorbeeld Portabase, KOV-net en Bitcare. Een deel van de kinderopvangorganisaties (27%) gebruikt een algemeen softwarepakket

zoals Exact en SnelStart. De rest van de kinderopvangorganisaties gebruikt Excel (5%), helemaal geen software (5%), of geeft aan iets anders te gebruiken (o.a. dat de boekhouder de financiële administratie regelt).

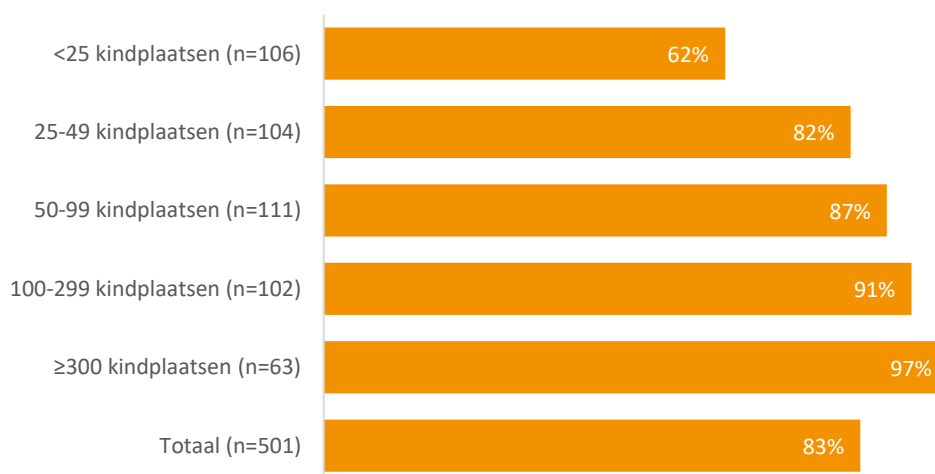
**Figuur 3.5 Gebruik van een softwarepakket (n=501)**



Er zijn verschillen gevonden naar organisatieomvang, type kinderopvang en rechtsvorm:

- Hoe groter een kinderopvangorganisatie, hoe vaker gebruik wordt gemaakt van een softwarepakket voor de financiële administratie (zie figuur 3.6).
- Kinderopvangorganisaties met minder dan 25 kindplaatsen maken vaker gebruik van Excel voor het doen van de financiële administratie (18% bij <25 kindplaatsen t.o.v. 4% bij ≥25 kindplaatsen).
- Gastouderbureaus gebruiken vaker een softwarepakket (92%) dan kinderopvangorganisaties met alleen kinderdagverblijven (72%) of buitenschoolse opvang (72%). Samenhangend met de organisatieomvang gebruiken kinderopvangorganisaties met zowel kinderdagverblijven als buitenschoolse opvang vaker een softwarepakket (90%).
- Kinderopvangorganisaties met als rechtsvorm besloten vennootschap en stichting gebruiken vaker een softwarepakket (respectievelijk 89% en 87%) dan kinderopvangorganisaties met als rechtsvorm eenmanszaak en vennootschap onder firma (respectievelijk 77% en 81%).

**Figuur 3.6 Percentage kinderopvangorganisaties dat een softwarepakket gebruikt, naar organisatieomvang**



Respondenten konden alleen aangeven of zij een softwarepakket specifiek voor de kinderopvang gebruikten of niet.<sup>7</sup> Uit de casestudies (zie onderstaand) blijkt dat veel organisaties zowel een specifiek als

<sup>7</sup> Vraagstelling in de vragenlijst: 1. Gebruikt uw organisatie een softwarepakket voor de financiële administratie? [Ja/Nee/Nee, wij gebruiken Excel/Anders, namelijk.../Weet niet] 2. Is dit softwarepakket speciaal gericht op de kinderopvangsector? [Ja/Nee/Weet niet].

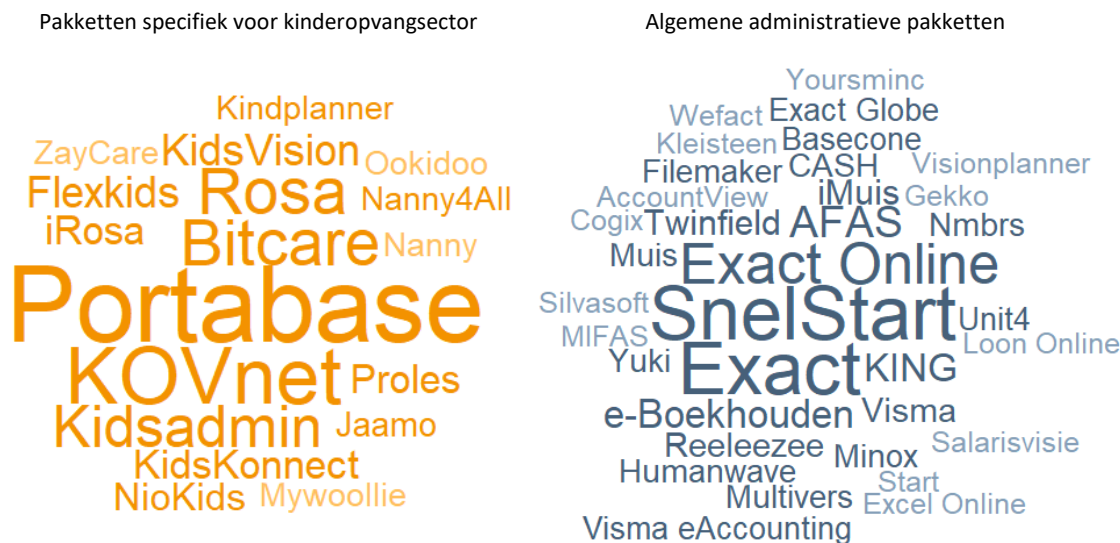
een algemeen softwarepakket gebruiken. De open antwoorden uit de enquête geven hier ook een indicatie voor. Door de vraagstelling in de enquête is niet bekend hoeveel kinderopvangorganisaties zowel een specifiek als een algemeen pakket gebruiken.

Wanneer we kijken naar verschillen naar organisatieomvang, type kinderopvang en rechtsvorm in het gebruik van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvang of een algemeen softwarepakket zijn de resultaten niet eenduidig. Van de kinderopvangorganisaties met een softwarepakket, maakt twee derde gebruik van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector (67%); een derde gebruikt een algemeen softwarepakket (33%). Hierbij vinden we de volgende verschillen:

- Kleine kinderopvangorganisaties met minder dan 25 kindplaatsen en grote organisaties met 300 of meer kindplaatsen maken minder vaak gebruik van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector (respectievelijk 55% en 51%), kinderopvangorganisaties met 25 tot 50 kindplaatsen maken meer gebruik van een specifiek softwarepakket (78%).
- Gastouderbureaus maken vaker gebruik van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector (95%). Kinderopvangorganisaties die alleen buitenschoolse opvang aanbieden, maken minder vaak gebruik van een specifiek softwarepakket (53%).
- Eenmanszaken maken vaker gebruik van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector (80%), stichtingen minder vaak (51%).

Figuur 3.7 geeft een indruk van het gebruik van de gebruikte softwarepakketten. Hoe vaker een pakket is genoemd, hoe groter deze voorkomt in de wordcloud. De achterliggende tabel met informatie over hoe vaak de pakketten zijn genoemd is opgenomen in bijlage 3.

**Figuur 3.7** Gebruikte softwarepakketten



Kinderopvangorganisaties die geen softwarepakket gebruiken (n=58), gaven hiervoor de volgende redenen: dat het te duur is (47%), dat ze er geen behoefte aan hebben (47%) en/of dat het te ingewikkeld is om te gebruiken (19%). Daarnaast gaven enkele kinderopvangorganisaties als open antwoord dat de opvang daar te klein voor is.

Over het algemeen geven kinderopvangorganisaties aan computervaardig te zijn voor het uitvoeren van de financiële administratie (94% van de organisaties). Een klein deel zegt een beetje vaardig te zijn (5%) of helemaal niet vaardig (1%).

#### Resultaten casestudies

Uit de casestudies kwam naar voren dat kinderopvangorganisaties die gebruikmaakten van softwarepakketten vaak gebruikmaakten van een combinatie van pakketten; pakketten die specifiek zijn ontwikkeld voor de kinderopvangsector zijn vaak aangevuld met een boekhoudpakket zoals Exact of SnelStart.

Kinderopvangorganisaties kiezen voor een combinatie van pakketten, omdat in de softwarepakketten voor de kinderopvangsector niet altijd alles mogelijk is. Het gaat bijvoorbeeld om aanvullende pakketten voor het verzenden van facturen.

Redenen voor kinderopvangorganisaties om gebruik te maken van een bepaald softwarepakket richten zich vooral op het feit dat het de verwerking van de administratie gemakkelijker moet maken. Sommige kinderopvangorganisaties willen zich bijvoorbeeld zo min mogelijk bezighouden met de financiële administratie of daar minder personeel voor inzetten. Andere kinderopvangorganisaties hebben gekozen voor een specifiek softwarepakket omdat je daarmee de koppeling kon maken met andere softwarepakketten die ze al gebruikten in de organisatie of omdat zij met maar één softwareleverancier wilden werken. Kinderopvangorganisaties hebben bijvoorbeeld een softwarepakket voor de kinderopvangsector en hebben dat verder uitgebreid met een boekhoudpakket dat eraan gekoppeld kan worden. Zo vertelde een medewerker van een kinderopvangorganisatie:

*‘Bitcare was er al voordat ik in de organisatie werkte, Snelstart hebben we toen gekozen omdat het een relatief makkelijk boekhoudprogramma is om te leren, niet heel ingewikkeld en ik had daar al ervaring mee, en het ook te koppelen was met Bitcare, dat was de grootste vereiste. Bitcare is geen administratieprogramma, je maakt daar de factuur aan en de planning, en wat in Snelstart mogelijk is, kan niet in Bitcare.’*

*(Casestudie 2 - Financieel medewerker van een bso en kdv met 100-299 kindplaatsen)*

Ook vertelde een medewerker van een kinderopvangorganisatie dat zij binnen de organisatie geen noodzaak zien om over te stappen naar een ander softwaresysteem, omdat andere systemen niet heel veel beter zijn, het veel geld kost om alles om te bouwen, en het personeel opnieuw te trainen en alles te implementeren in de organisatie.

In de casestudies hebben we ook besproken wat het kost om een softwarepakket aan te schaffen. Wat daarin opviel is dat de prijzen voor een softwarepakket uiteenlopen. Softwarepakketten die niet specifiek zijn ontwikkeld voor de kinderopvangsector zijn veel goedkoper dan een softwarepakket voor de kinderopvangsector. De kinderopvangorganisaties in de casestudies betaalden tussen de 10 en 40 euro per maand voor een boekhoudpakket (dat niet specifiek voor de kinderopvangsector is ontwikkeld) en tussen de 300 en 4.000 euro per maand voor een softwarepakket gericht op de kinderopvangsector. De prijs van het softwarepakket voor de kinderopvangsector hangt af van het aantal gekozen functies, aantal actieve accounts en het aantal kindplaatsen. Een compleet softwarepakket kan alle processen in een kinderopvangorganisatie ondersteunen met een kind- en personeelsadministratie. Deze pakketten kunnen bijvoorbeeld de volgende functies bevatten: kindplanning, personeelsplanning, ouderportaal of ouderapp, medewerkers app, urenregistratie, facturatie, salarisverwerking, documentbeheer, mogelijkheid om contracten digitaal op te stellen en te ondertekenen of een overzichtelijk dashboard.

Organisaties denken heel wisselend over de prijs van softwarepakketten: sommige kinderopvangorganisaties vinden het niet veel geld, sommige kinderopvangorganisaties vinden het veel geld maar vinden het wel opwegen tegen de voordelen die een softwarepakket oplevert, terwijl andere (vaak kleine) kinderopvangorganisaties het een te grote investering vinden. Zo zei een medewerker van een kinderopvangorganisatie het volgende:

*‘Het is vooral de prijs, ze zijn gigantisch prijzig, je betaalt per maand 300 tot 400 euro en het boekhoudpakket is maar 10 euro per maand. We hebben het wel eens overwogen, maar als je dat doorrekent dan is het niet meer financieel haalbaar en aantrekkelijk. We kunnen dat niet zo lang opvangen, we maken nog wel winst, maar ook met de stijgende inflatie willen we dit soort uitgaven eigenlijk niet meer doen’.*

*(Casestudie 3 - Accountant van een bso en kdv met 50-99 kindplaatsen)*

De kinderopvangorganisaties die geen softwarepakket gebruiken, gaven daarvoor vergelijkbare redenen als in de enquête. Sommige kinderopvangorganisaties vertelden bijvoorbeeld dat zij het te duur vinden en dat alleen een boekhoudpakket of het gebruik van Excel veel goedkoper is. Ook gaven sommige kinderopvangorganisaties aan dat een softwarepakket de financiële administratie veel ingewikkelder kan



maken, omdat je daarin alles netjes moet invoeren en bijhouden en softwarepakketten niet altijd rekening houden met uitzonderingen, zoals achteraf factureren en het eerder dicht gaan van een organisatie. Daarnaast vertelden sommige kinderopvangorganisaties dat zij het al jaren op dezelfde manier doen en de financiële administratie niet heel ingewikkeld vinden. Excel is daarbij voldoende ondersteunend, waardoor zij geen behoefte hebben aan een softwarepakket.

In de casestudies vertelden kinderopvangorganisaties dat computervaardigheden van groot belang zijn bij het gebruik van softwarepakketten. Er is namelijk veel mogelijk in een softwarepakket en kinderopvangorganisaties zonder computervaardigheden hebben tijd nodig om vaardig te worden in het gebruik van softwarepakketten. Zo vertelde een medewerker van een kinderopvangorganisatie:

*'Het softwarepakket is niet gebruiksvriendelijk. Ik houd niet van computeren en sta het liefst op de groep, en daarom is er een hele lange periode nodig om daaraan te wennen en om daarin vaardig te worden.'*  
(Casestudie 6 - Directeur van een kdv met ≤50 kindplaatsen)



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Maandelijks gegevenslevering

# 4

## 4 Maandelijksse gegevenslevering

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we wat kinderopvangorganisaties van de maandelijksse gegevenslevering vinden, de mate waarin kinderopvangorganisaties daar moeite mee hebben en waarom kinderopvangorganisaties wel of geen moeite hebben met de maandelijksse gegevenslevering. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk of kinderopvangorganisaties gebruikmaken van softwarepakketten en andere initiatieven ter ondersteuning van het uitvoeren van de maandelijksse gegevenslevering, en wat hun ervaring is met het gebruik daarvan. Als laatste wordt beschreven welke aanpassingen kinderopvangorganisaties hebben gedaan in de werkprocessen om de maandelijksse gegevenslevering goed te laten verlopen.

### 4.2 Beoordeling maandelijksse gegevenslevering

#### Resultaten enquête

In de enquête is aan de respondenten gevraagd hoe ze de maandelijksse gegevenslevering aan Toeslagen beoordelen. Hieruit blijkt dat meer dan twee derde (70%) van de kinderopvangorganisaties de gegevenslevering als eenvoudig beoordeelt. Minder dan een op de tien (8%) van de kinderopvangorganisaties beoordeelt de gegevenslevering als moeizaam. Kinderopvangorganisaties beoordelen het maandelijksse aanleveren als moeizaam, omdat het te veel tijd kost en er meer administratieve druk bij kinderopvangorganisaties komt te liggen. Zo gaf een kinderopvangorganisatie in de vragenlijst aan:

*‘Het is wéér een taak die erbij komt en dat terwijl ik niet diegene ben die een toeslagenaffaire veroorzaakt heeft. Het kost enorm veel tijd en dus veel geld waarmee ik veel leuke andere dingen had kunnen doen met de kinderen van mijn bso. Dat steekt.’*

*(Open antwoord enquête - bso met ≤50 kindplaatsen)*

Ook komt het moment van maandelijksse gegevenslevering bij sommige kinderopvangorganisaties niet overeen met de facturering naar ouders, of wordt het simpelweg vergeten. Als laatste wordt vaak genoemd dat het Excel-invulsjabloon en het gegevensportaal van de Belastingdienst/Toeslagen niet gebruiksvriendelijk zijn.

Opvallend is dat een deel van de respondenten zei helemaal niet op de hoogte te zijn van de maandelijksse gegevenslevering (3%) of maar een beetje op de hoogte te zijn (3%). Hoewel dit in de steekproef gaat om een klein aantal kinderopvangorganisaties, is dit percentage vermoedelijk in werkelijkheid hoger; kinderopvangorganisaties die niet afweten van de maandelijksse gegevenslevering zijn mogelijk ook minder geneigd een vragenlijst in te vullen over de financiële administratie (zie ook bijlage 1, non-responsvraag). Een respondent zegt hier bijvoorbeeld over:

*‘Wij sturen nog niets naar Toeslagen, omdat we nog geen verzoek van de Belastingdienst hebben ontvangen.’*

*(Open antwoord enquête - kdv met ≤50 kindplaatsen)*

#### Resultaten casestudies

In de casestudies beoordeelde het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties het maandelijks aanleveren van gegevens als waardevol en nuttig. Een medewerker van een kinderopvangorganisatie stelde bijvoorbeeld:

*‘Het voorkomt een hoop leed en ellende en het voorkomt dat ouders toeslagen terug moeten betalen. Daarentegen zijn er ook organisaties die het als een extra administratieve last en druk ervaren.’*

*(Casestudie 1 - Directeur van een bso en kdv met 50-99 kindplaatsen)*

In overeenstemming met de uitkomsten van de enquête vertelden sommige kinderopvangorganisaties in de casestudies dat de maandelijksse gegevenslevering (veel) tijd kost, met name bij kleinere kinderopvangorganisaties zonder een softwarepakket. Kleinere kinderopvangorganisaties moesten veel veranderingen doorvoeren voor de uitvoering van de maandelijksse gegevenslevering, waardoor zij vooral in het begin moesten wennen aan de extra werkzaamheden. Sommige kinderopvangorganisaties ervaren ook

dat er veel tijdsdruk op ligt. Het moet elke maand worden aangeleverd en er kunnen tijdens de vakantie bijvoorbeeld geen uitzonderingen worden gemaakt. Kinderopvangorganisaties vertelden ook dat zij al zo veel aanpassingen hebben moeten doorvoeren, zoals het verplicht stellen van een pedagogisch coach, terwijl zij zich willen bezighouden met de zorg en opvang van kinderen. Een aantal kinderopvangorganisaties heeft het gevoel dat ze alleen maar bezig zijn met het aanleveren van informatie en het invullen van formulieren. Zo vertelde een medewerker van een kinderopvangorganisatie:

*‘Het probleem ligt bij de regeldruk. De overheid valt de ondernemer lastig met het invullen van allerlei formulieren.’*

*(Casestudie 9 - Directeur van een kdv met 50-99 kindplaatsen)*

Daarbij vinden enkele kinderopvangorganisaties ook dat de tijd die alle kinderopvangorganisaties erin stoppen niet opweegt tegen de voordelen die het op kan leveren.

### 4.3 Moeite met maandelijkse gegevenslevering

#### Resultaten enquête

Naast de vraag hoe respondenten de maandelijkse gegevenslevering beoordelen, waarbij acht procent dit als ‘moeizaam’ beoordeelt (zie paragraaf 4.2), hebben we gevraagd of respondenten moeite hebben om aan de verplichte maandelijkse gegevenslevering te voldoen. Dit geldt voor een op de tien respondenten (10%). Wanneer we de moeite met de maandelijkse gegevenslevering relateren aan het aantal kindplaatsen (het marktaandeel) dan zien we dat kinderopvangorganisaties met vijf procent van de kindplaatsen moeite heeft met de maandelijkse gegevenslevering.

Zoomen we verder in op de karakteristieken van kinderopvangorganisaties die aangeven moeite te hebben met de maandelijkse gegevenslevering, dan zien we dat:

- kleinere kinderopvangorganisaties (<100 kindplaatsen) vaker moeite hebben dan grotere kinderopvangorganisaties (≥100 kindplaatsen) (respectievelijk 13% t.o.v. 5%);
- kinderdagverblijven en buitenschoolse opvangen vaker moeite hebben dan gastouderbureaus (respectievelijk 12% t.o.v. 3%);
- kinderopvangorganisaties zonder softwarepakket voor de financiële administratie vaker moeite hebben dan kinderopvangorganisaties met softwarepakket (respectievelijk 26% t.o.v. 10%). Hierbij vinden we geen significante verschillen in het gebruik van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector of een algemeen softwarepakket.

Er zijn geen significante verschillen gevonden in de moeite met de maandelijkse gegevenslevering als het gaat om de rechtsvorm van de kinderopvangorganisatie.

Grotere kinderopvangorganisaties beschikken over meer financiële middelen door schaalvoordelen en zijn daardoor beter in staat om de financiële administratie op een goede manier uit te voeren. Zij beschikken bijvoorbeeld vaker over een softwarepakket om de financiële administratie uit te voeren.

#### Percentage kinderopvangorganisaties met moeite

Uit de enquête blijkt dat tien procent van de kinderopvangorganisaties moeite heeft met de maandelijkse gegevenslevering. Doordat dit is uitgevraagd middels een digitale enquête, bestaat de mogelijkheid dat respondenten die moeite hebben met de maandelijkse gegevenslevering mogelijk ook meer moeite hebben met het invullen van een digitale enquête. Om dit te controleren hebben we aan de laatste herinnering voor de enquête een non-responsvraag toegevoegd die met één druk op de knop direct te beantwoorden was. Van de 147 kinderopvangorganisaties die de non-responsvraag hebben ingevuld, zei zestien procent moeite te hebben met de maandelijkse gegevenslevering. Dit verschil kan deels verklaard worden door de grootte van de kinderopvang. De non-responsvraag is relatief vaker ingevuld door kleine kinderopvangorganisaties. Het werkelijke percentage kinderopvangorganisaties dat moeite heeft met de maandelijkse gegevenslevering ligt daarom tussen de tien procent en zestien procent.

Deze schatting strookt met het percentage dat niet voldeed aan de maandelijkse gegevenslevering volgens Toeslagen. In juni 2022 voldeed 90 procent van de kinderopvangorganisaties aan de maandelijkse gegevenslevering.

Verspreid over de verschillende maanden was het echter niet continu dezelfde 90 procent die voldeed. In de vakantieperiode zakte het percentage net onder 90 procent, later in 2022, nadat Toeslagen actief kinderopvangorganisaties ging benaderen, steeg het percentage tot 95 procent.

#### 4.4 Redenen voor moeite met de maandelijkse gegevenslevering

##### Resultaten enquête

De redenen waarom kinderopvangorganisatie moeite hebben met de maandelijkse gegevenslevering zijn weergegeven in figuur 4.1. De meest voorkomende reden is geen of beperkte tijd. Daarnaast zien we dat gegevens van ouders vaak ontbreken of dat het geen prioriteit heeft. De meeste moeite wordt ervaren bij het verkrijgen van Burgerservicenummers van het kind en de ouders die kinderopvangtoeslag aanvragen.

**Figuur 4.1** Redenen voor de moeite met de maandelijkse gegevenslevering (meerdere antwoorden mogelijk, n=53)



##### Resultaten casestudies

In de casestudies is ook besproken waarom kinderopvangorganisaties wel of geen moeite hebben met het maandelijks aanleveren van gegevens. Met name grotere kinderopvangorganisaties zeggen geen enkele moeite te hebben met de maandelijkse gegevenslevering. Kinderopvangorganisaties vertelden bijvoorbeeld:

*‘Het softwaresysteem heeft een standaard export voor het gegevensportaal van Toeslagen.’*  
(Casestudie 5 - Financieel manager van een kdv en bso met ≥800 kindplaatsen)

*‘Het is maar één druk op de knop.’*  
(Casestudie 7 - Financieel medewerker van een kdv, bso en gob met 100-299 kindplaatsen/≤50 gastouders)

Bovendien hebben grote kinderopvangorganisaties vaker medewerkers in dienst die zich hoofdzakelijk op de administratie richten. Gastouderbureaus waarmee we hebben gesproken tijdens de casestudies hebben aangegeven dat zij geen moeite hebben met de maandelijkse gegevenslevering omdat zij hoofdzakelijk een administratief bureau zijn.

Kleinere organisaties gaven aan er vaker moeite mee te hebben. In overeenstemming met de resultaten uit de enquête werd geen of beperkte tijd ook vaak als reden genoemd. Dit zijn met name kinderopvangorganisaties zonder een softwarepakket of zonder administratief-financiële medewerkers, omdat het niet één druk op de knop is, maar structureel extra werk oplevert. Deze kinderopvangorganisaties moeten het vaak naast alle andere taken uitvoeren, waardoor ze er geen tijd voor hebben of het vergeten. Eén kleine kinderopvangorganisatie zonder softwaresysteem vertelde dat zij de maandelijkse gegevenslevering hebben uitbesteed, omdat zij de kennis en expertise niet hebben en er geen tijd voor hebben. Ook in de inventariserende gesprekken kwam naar voren dat beperkte tijd een belangrijk reden is.

Er waren ook kinderopvangorganisaties die alleen in de beginperiode van de verplichte levering moeite hadden met de maandelijkse gegevenslevering. Dit waren met name kleinere kinderopvangorganisaties, omdat het voor hen onduidelijk was wat ze precies moesten doen en het zonder een softwarepakket meer tijd vergt om dit proces goed te laten verlopen. Daardoor hadden zij in de beginperiode meer behoefte aan praktische ondersteuning of een betere informatievoorziening. Sommige kinderopvangorganisaties zeiden dat de Belastingdienst/Toeslagen goed bereikbaar en behulpzaam is bij vragen als ze erens tegenaan lopen bij de maandelijkse gegevenslevering. Het onderzoek dat de Belastingdienst/Toeslagen in 2021 heeft uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de dienstverlening omtrent de maandelijkse gegevenslevering liet ook zien dat het contact met Belastingdienst/Toeslagen over het algemeen als prettig werd ervaren.<sup>8</sup>

Uit de inventariserende gesprekken kwam naar voren dat de belangrijkste oorzaak voor het niet juist aanleveren van gegevens ligt bij het niet kunnen aanleveren van Burgerservicenummers. Kinderopvangorganisaties zijn hiervoor afhankelijk van ouders. In de casestudies was de mate waarin ouders wel of geen rol spelen bij het juist aanleveren van gegevens wisselend. Sommige kinderopvangorganisaties ervaren helemaal geen problemen met ouders die bepaalde gegevens niet willen aanleveren. Deze kinderopvangorganisaties hebben bijvoorbeeld een online applicatie of intakeformulier waardoor ze automatisch alle benodigde gegevens tot hun beschikking hebben, of sluiten geen contract met ouders af als gegevens onjuist zijn of ontbreken. Ook nauw contact (vaak in kleine kinderopvangorganisaties aanwezig) of extra toelichting aan ouders over waarom ze bepaalde gegevens aan moeten leveren kunnen helpen. Zo vertelde een kinderopvangorganisatie:

*‘Ouders kunnen zich digitaal aanmelden via Portabase, dus meestal staat alles erin. Als je het uitlegt willen ouders het altijd aanleveren; wij hebben nog nooit gehad dat ouders het niet willen aanleveren.’*  
(Casestudie 7 - Financieel medewerker van een kdv, bso en gob met 100-299 kindplaatsen/≤50 gastouders)

Daarbij kan het volgens sommige kinderopvangorganisaties helpen om gebruik te maken van de toelichting die beschikbaar is gesteld door Belastingdienst/Toeslagen over waarom ouders bepaalde gegevens aan moeten leveren. Andere kinderopvangorganisaties ervaren wel dat ouders bepaalde gegevens niet of onjuist aanleveren. Ouders begrijpen niet waarom zij bepaalde gegevens aan moeten leveren, en door een taalbarrière kan het ook niet altijd worden toegelicht. Een kinderopvangorganisatie vertelde bijvoorbeeld:

*‘Wat vaak voorkomt is dat de geboortedatum van de ouders of het BSN van de tweede ouder ontbreken, en het is ook lastig om daaraan te komen omdat ouders dat niet standaard aanleveren in het begin. Daarin speelt een taalbarrière ook mee; ik heb te maken met allochtone ouders dus die begrijpen het niet goed.’*  
(Casestudie 5 - Financieel manager van een bso en kdv met ≥800 kindplaatsen)

Daarom is het van belang dat de toelichting voor ouders in meerdere talen beschikbaar is. Ook proberen kinderopvangorganisaties altijd de ontbrekende gegevens op te vragen of onjuiste gegevens te corrigeren, maar ouders reageren niet altijd op dat verzoek. Uit de inventariserende gesprekken kwam naar voren dat zowel kleine als grote kinderopvangorganisaties moeite hebben om Burgerservicenummers te verkrijgen. Ook werd verteld dat kleinere kinderopvangorganisaties er zelfs minder moeite mee hebben, omdat zij een grotere betrokkenheid hebben met ouders en kunnen uitleggen aan ouders waarom ze deze gegevens opvragen. Daarnaast zijn er ook ouders die zich inschrijven als het kind nog niet is geboren, waardoor er ook geen Burgerservicenummer beschikbaar is. Ouders vergeten het dan om op een later moment aan te leveren of reageren niet op het verzoek van kinderopvangorganisaties om dit alsnog aan te leveren. Ook zijn er ouders die de gegevens niet willen aanleveren vanwege privacy redenen.

Op basis van de bovenstaande resultaten kunnen we concluderen dat het verkrijgen van Burgerservicenummers extra aandacht vraagt, omdat veel kinderopvangorganisaties in de casestudies aangeven dat ouders het vergeten aan te leveren of het niet willen aanleveren. Wat daarin goed werkt is extra uitleg

<sup>8</sup> Eindrapportage enquête ‘dienstverlening aanleveren kinderopvanggegevens’. 2021. Belastingdienst/Toeslagen.

aan ouders geven over de reden waarom zij gegevens moeten aanleveren en het aanpassen van werkprocessen door bijvoorbeeld de inschrijving van een kind alleen te voltooien wanneer Burgerservice-nummers zijn aangeleverd.

## 4.5 Gebruiksvriendelijkheid van softwarepakketten voor de maandelijkse gegevenslevering

### Resultaten enquête

In de enquête is aan de respondenten gevraagd of het softwarepakket dat zij gebruiken aansluit bij het gegevensportaal van Toeslagen. Kinderopvangorganisaties vinden over het algemeen dat hun softwarepakket goed aansluit bij het gegevensportaal (90%).

Een deel van de kinderopvangorganisaties (46 organisaties, 9%) maakt gebruik van het Excel-invulsjabloon van de Belastingdienst/Toeslagen. De meerderheid van de kinderopvangorganisaties (71%) is tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het invulsjabloon voor de uitvoering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering. In een toelichting waarom kinderopvangorganisaties niet tevreden zijn met de gebruiksvriendelijkheid wordt voornamelijk aangegeven dat het eenvoudiger zou kunnen. Zo zei een respondent in de enquête:

*‘Veel handelingen moeten herhaald worden en het opschonen van de lijst is omslachtig en/of zorgt voor foutmeldingen.’*

*(Open antwoord enquête - kdv met ≤50 kindplaatsen)*

Een van de redenen om de maandelijkse gegevenslevering als moeizaam te beoordelen was dat het Excel-invulsjabloon niet gebruiksvriendelijk en foutgevoelig is. Een onderzoek van de Belastingdienst/Toeslagen uit 2021 liet zien dat er nog veel te verbeteren was aan het sjabloon en dat respondenten negatief waren over het gebruik.

### Resultaten casestudies

Organisaties in de casestudies en stakeholders in de inventariserende gesprekken beschreven dat het Excel-invulsjabloon ondersteunend is voor kinderopvangorganisaties die geen softwarepakket hebben. Daarnaast werd ook beschreven dat de gegevens in het Excel-invulsjabloon handmatig moeten worden ingevoerd en dat het daardoor foutgevoelig blijft. De gebruiksvriendelijkheid van het Excel-invulsjabloon is verbeterd, maar men heeft Excel-vaardigheden nodig om het op de juiste manier te gebruiken. Zo vertelde een kinderopvangorganisatie:

*‘Het is een heel log bestand dat je maar op een bepaalde manier mag invullen, geen puntjes in de voorletters, en dat krijg je nooit zo van ouders aangeleverd. Het is ook heel anders dan mijn eigen Excel. Het hele proces van informatie opvragen bij ouders, verwerken en in een Excelsheet zetten kost veel tijd. Ik moet nu twee keer zo veel werk doen.’*

*(Casestudie 9 - Directeur van een kdv met 50-99 kindplaatsen)*

Het Excel-invulsjabloon bevat ook een handleiding, maar veel kinderopvangorganisaties in de casestudies vinden dat deze handleiding te veel tekst bevat en langdradig is. Het onderzoek van de Belastingdienst/Toeslagen uit 2021 laat ook zien dat de handleiding te veel tekst en jargon bevat. Sommige kinderopvangorganisaties in de casestudies hebben daarom behoefte aan een filmpje, kortere handleiding of meer uitleg van de Belastingdienst/Toeslagen over het gebruik van het Excel-invulsjabloon.

## 4.6 Gebruiksvriendelijkheid van het gegevensportaal van Toeslagen

### Resultaten enquête

Ongeveer drie kwart (77%) van de kinderopvangorganisaties vindt het gegevensportaal van Toeslagen gebruiksvriendelijk voor de uitvoering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering. Dit komt overeen met de bevindingen in het onderzoek van de Belastingdienst/Toeslagen uit 2021.

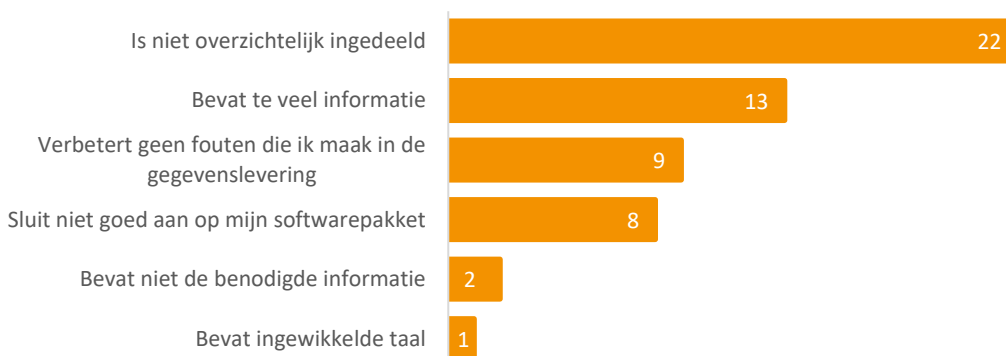
De reden waarom kinderopvangorganisaties het gegevensportaal niet gebruiksvriendelijk vinden is voornamelijk omdat het niet overzichtelijk is ingedeeld (figuur 4.2). Daarnaast blijkt uit de open antwoorden dat enkele kinderopvangorganisaties vinden dat een fout snel gemaakt is, een respondent schrijft daarover:

*‘Het zou prettig zijn als je een waarschuwing zou krijgen als je iets fout doet, bijvoorbeeld als je een al ingeleverd bestand gaat overschrijven.’*

*(Open antwoord enquête - kdv met ≤50 kindplaatsen)*

Daarnaast is het periodiek wijzigen van het wachtwoord een bron van irritatie bij sommige kinderopvangorganisaties. Dat het gegevensportaal niet gebruiksvriendelijk is, was ook een van de redenen om de maandelijkse gegevenslevering als moeizaam te beoordelen.

**Figuur 4.2 Redenen waarom kinderopvangorganisaties het gegevensportaal niet gebruiksvriendelijk vinden in aantallen (meerdere antwoorden mogelijk, n=34)**



### Resultaten casestudies

De meeste kinderopvangorganisaties in de casestudies vertelden dat het gegevensportaal gebruiksvriendelijk is, goed werkt en je gemakkelijk bestanden kunt uploaden. Vaak krijgen kinderopvangorganisaties al de volgende dag een terugkoppeling met het verwerkingsverslag. Het verwerkingsverslag is voor veel kinderopvangorganisaties bruikbaar voor het ontdekken van fouten, maar volgens enkele kinderopvangorganisaties is het vreemd dat alleen ouders een bericht over krijgen wanneer het aantal uur opvang niet overeenkomt met het aantal uur waarvoor kinderopvangtoeslag is aangevraagd. Sommige kinderopvangorganisaties zouden hier ook graag een bericht over willen ontvangen.

Organisaties die het gegevensportaal niet gebruiksvriendelijk vonden, gaven aan dat het niet overzichtelijk is ingedeeld en dat het voor kinderopvangorganisaties die alles geautomatiseerd hebben vervelend is dat zij handmatig een bestand moeten uploaden en het verwerkingsverslag handmatig moeten nakijken. Zo zei een medewerker van een kinderopvangorganisatie het volgende:

*‘Je wilt eigenlijk een live koppeling van het systeem van Toeslagen met het softwaresysteem waarin alle gegevens staan. Het is gewoon een oud en onvriendelijk systeem.’*

*(Casestudie 8 - Directeur van een bso met 300-799 kindplaatsen)*

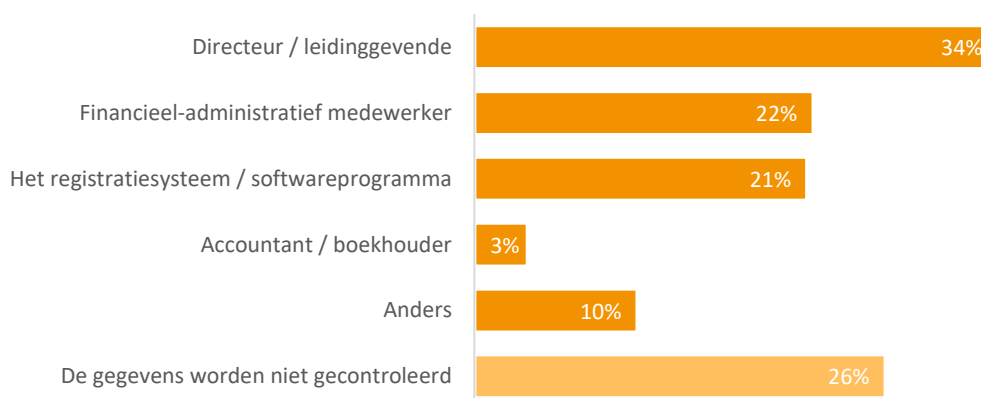


## 4.7 Werkprocessen bij de maandelijkse gegevenslevering

### Resultaten enquête

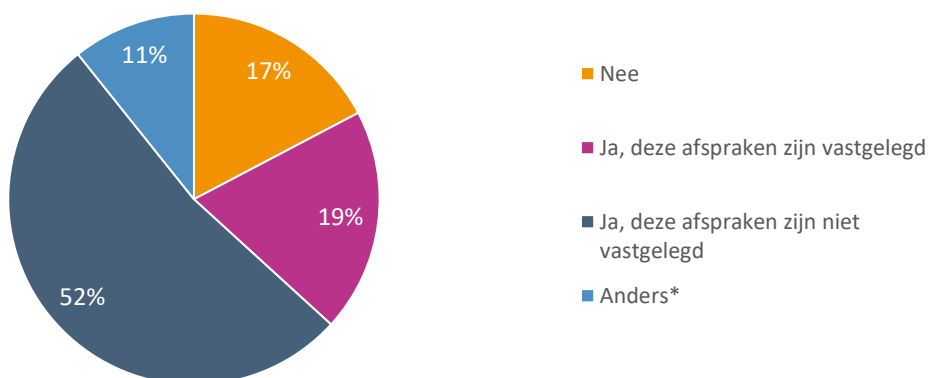
In de enquête is gevraagd in hoeverre gegevens gecontroleerd worden die worden opgestuurd voor de maandelijkse gegevenslevering. In de meeste gevallen worden gegevens gecontroleerd door de directeur of leidinggevende (figuur 4.3). Een groot deel van de kinderopvangorganisaties controleert de gegevens niet. Uit de open antwoorden blijkt dat de software in veel gevallen een overzicht uitdraait van alle gegevens, die daarna niet meer gecontroleerd worden. Verder zeggen respondenten zelf de gegevens te controleren of noemen zij een andere collega.

**Figuur 4.3** Controle van gegevens (meerdere antwoorden mogelijk, n=496)



De meeste kinderopvangorganisaties stellen dat er afspraken zijn gemaakt over de uitvoering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering (figuur 4.4). Een deel van de kinderopvangorganisaties die afspraken hebben gemaakt heeft deze vastgelegd, bijvoorbeeld in een handleiding of protocol.

**Figuur 4.4** In hoeverre hebben kinderopvangorganisaties afspraken gemaakt over de uitvoering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering (n=503)



\* Voor een groot deel respondenten die zeggen alleen de financiële administratie uit te voeren.

Kijken we naar welke afspraken er worden vastgelegd rondom de maandelijkse gegevenslevering, dan zien we dat de meeste kinderopvangorganisaties afspraken hebben gemaakt over wie de maandelijkse gegevenslevering uitvoert (86%), wanneer de maandelijkse gegevenslevering wordt uitgevoerd (83%) en op welke manier dit gebeurt (73%). In de casestudies zei een gastouderbureau bijvoorbeeld dat zij afspraken hebben gemaakt over de wijze waarop gastouders de benodigde gegevens voor de maandelijkse gegevenslevering aanleveren bij het gastouderbureau.

### Resultaten casestudies

In de casestudies hebben kinderopvangorganisaties ook aangegeven welke veranderingen zij hebben doorgevoerd om de maandelijkse gegevenslevering goed te laten verlopen. Veel kinderopvangorganisaties verzamelen de benodigde gegevens bij de aanmelding van een kind en/of bij het opstellen van een nieuw contract. Daarnaast bekijken veel kinderopvangorganisaties ook standaard het verwerkingsverslag van de Belastingdienst, om te bepalen of er informatie ontbreekt of niet klopt. Mocht dat het geval zijn, dan proberen ze deze informatie opnieuw op te vragen bij ouders door ouders nogmaals te mailen of een herinnering te sturen vanuit het softwarepakket dat automatisch een bericht stuurt naar ouders waarvan gegevens ontbreken.

In de casestudies viel het daarbij op dat veel kinderopvangorganisaties vertelden dat een foutje snel is gemaakt in het maandelijks aanleveren van gegevens en zich hiervan bewust te zijn. Zo vertelde een medewerker van een kinderopvangorganisatie:

*‘Er kan altijd iets tussendoor slippen.’*

*(Casestudie 7 - Financieel medewerker van een kdv, bso en gob met 100-299 kindplaatsen/≤50 gastouders)*

Veel kinderopvangorganisaties proberen de fouten achteraf te herstellen, maar willen daar niet te veel tijd in steken. Kinderopvangorganisaties proberen bijvoorbeeld een ontbrekend Burgerservicenummer op te vragen bij ouders, maar als ouders het niet aanleveren blijven ze daar als kinderopvangorganisatie niet achteraan gaan.



# Initiatieven en ondersteunings- behoeften

# 5

## 5 Initiatieven en ondersteuningsbehoeften

### 5.1 Inleiding

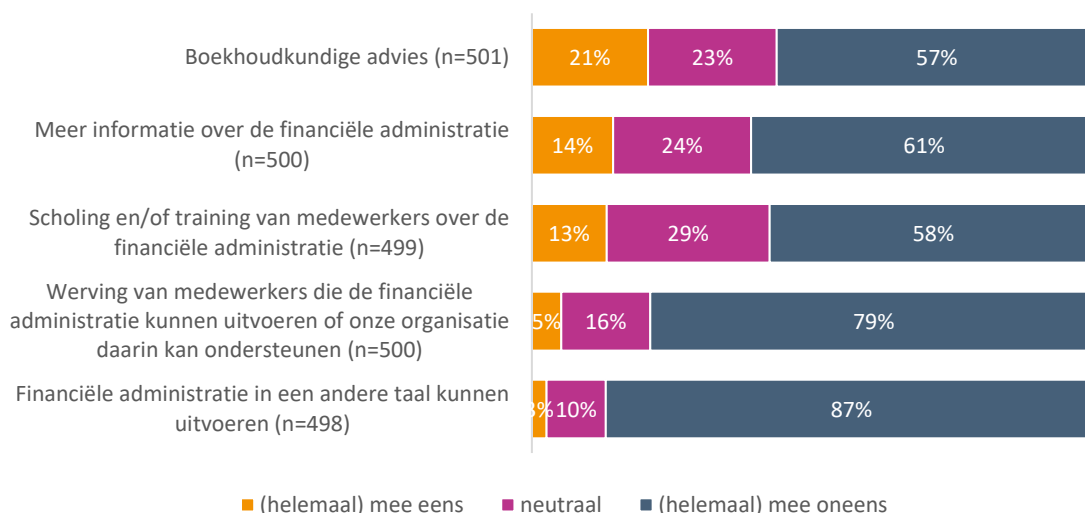
In dit hoofdstuk beschrijven we in welke mate kinderopvangorganisaties behoefte hebben aan ondersteuning voor de financiële administratie en in welke vorm ze deze ondersteuning graag zouden willen ontvangen. Ook beschrijven we van welke initiatieven kinderopvangorganisaties momenteel gebruikmaken en wat hun ervaring met het gebruik ervan is.

### 5.2 Ondersteuningsbehoefte bij financiële administratie

#### Resultaten enquêtes

Aan respondenten is gevraagd in hoeverre zij behoefte hebben aan ondersteuning bij de uitvoering van de financiële administratie (figuur 5.1). Het vaakst zijn respondenten het ermee eens dat zij behoefte hebben aan boekhoudkundig advies (21%). Onder boekhoudkundig advies valt bijvoorbeeld een adviesgesprek of een audit. Ook zijn er kinderopvangorganisaties met behoefte aan meer informatie over de financiële administratie (14%) en met behoefte aan scholing en/of training van medewerkers (13%).

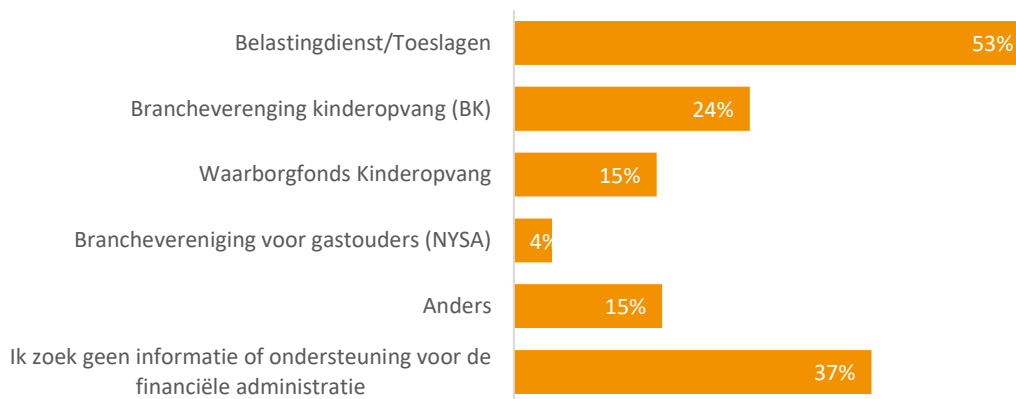
Figuur 5.1 Ondersteuningsbehoefte kinderopvangorganisaties\*



\* Exclusief respondenten die 'weet niet' hebben geantwoord.

Uit de enquête komt naar voren dat er voornamelijk veel gebruik wordt gemaakt van informatie en/of ondersteuning van de Belastingdienst/Toeslagen. Meer dan de helft van de respondenten zoekt hier naar informatie als ze ondersteuning nodig hebben (figuur 5.2). Ongeveer een kwart zoekt informatie bij de Branchevereniging Kinderopvang, vijftien procent zoekt informatie bij het Waarborgfonds en vier procent bij de Branchevereniging voor gastouders (figuur 5.2). Als meest gegeven antwoord in aanvulling op de categorie 'anders' noemen respondenten de accountant of boekhouder. Verder zegt 37 procent geen informatie of ondersteuning te zoeken.

**Figuur 5.2** Waar zoeken kinderopvangorganisaties informatie als ze ondersteuning nodig hebben? (meerdere antwoorden mogelijk, n=511)



### Resultaten casestudies

Veel kinderopvangorganisaties uit de casestudies vertelden dat zij niet vaak gebruik maken van de informatie die beschikbaar is bij de Belastingdienst/Toeslagen en bij de brancheverenigingen. Kinderopvangorganisaties zoeken niet specifiek naar informatie over de financiële administratie, maar zij zoeken met name informatie over nieuwe maatregelen en/of veranderingen in de sector. Daarnaast maken kinderopvangorganisaties met een softwarepakket meer gebruik van de informatie die beschikbaar is bij de softwareleveranciers. Softwareleveranciers hebben bijvoorbeeld informatie over het gebruik van softwareprogramma's en hoe de maandelijkse gegevenslevering moet worden uitgevoerd. En als kinderopvangorganisaties ergens tegenaan lopen rondom de financiële administratie, dan zullen ze eerder de Belastingdienst/Toeslagen bellen of hun boekhouder raadplegen. Sommige kinderopvangorganisaties vertelden ook dat zij geen behoefte hebben aan informatie over de financiële administratie, omdat de werkprocessen over de administratie goed verlopen en alle benodigde informatie beschikbaar is.

Uit de inventariserende gesprekken kwam naar voren dat het ontbreken van digitale vaardigheden belemmerend kan zijn voor het begrijpen van de informatie die beschikbaar is over de bedrijfsvoering en financiële administratie. Ook is deze informatie niet altijd beschikbaar in simpele taal. Kinderopvangorganisaties in de casestudies gaven daarom aan dat zij behoefte hebben aan informatie in simpelere taal. Zo vertelde een kinderopvangorganisatie:

*'De benodigde informatie is er wel, maar de rust die je moet hebben om dingen door te nemen en door te lezen heb ik niet, ik wil liever informatie meer in Jip en Janneke-taal en dat een digibeet het ook kan begrijpen.'*

(Casestudie 6 - Directeur van een kdv met ≤50 kindplaatsen)

Een gastouderbureau gaf daarnaast aan dat zij geen specifieke informatiebehoefte hebben, maar graag zouden willen zien dat zij in de communicatie naar kinderopvangorganisaties meer erkend en specifiek benoemd worden. Deze kinderopvangorganisatie had het idee dat de gastouders en gastouderbureaus vaak vergeten worden in de informatievoorziening naar kinderopvangorganisaties.

## 5.3 Bestaande initiatieven voor de maandelijkse gegevenslevering

### Resultaten inventarisatie

In de inventariserende fase van het onderzoek hebben we door middel van deskresearch en gesprekken met stakeholders bestaande initiatieven in de sector geïnventariseerd die relevant zijn voor de professionalisering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering. In de tabel hieronder zijn de initiatieven in de kinderopvangsector weergegeven. Bij de BVOK en BMK zijn geen initiatieven gevonden die zich specifiek richten op de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering.

venslevering. In de inventariserende gesprekken gaven deze brancheverenigingen aan dat zij kinderopvangorganisaties doorsturen naar het Waarborgfonds en dat zij kinderopvangorganisaties voornamelijk informeren over de stand van zaken in de kinderopvangsector.

**Tabel 5.1**      **Initiatieven ter professionalisering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering**

<b>Gezamenlijk initiatief van brancheorganisaties en het Waarborgfonds</b>
Beeldmerk maandelijkse gegevenslevering*
<b>Initiatieven van Belastingdienst/Toeslagen</b>
Verwerkingsverslag: verwerking (en controle) van het bestand dat kinderopvangorganisaties hebben aangeleverd bij Toeslagen voor de maandelijkse gegevenslevering
Document 'Gegevens kinderopvang – Veelvoorkomende fouten'
Informatieblad 'gegevens opvragen bij ouders'
Handleiding gegevensaanlevering kinderopvang
Eenvoudig en uitgebreid Excel invulsjabloon
Webinar aanlevering gegevens
Q&A maandelijkse aanlevering gegevens
Informatiebijeenkomsten over aanlevering van opvanggegevens aan de Belastingdienst
Webpagina maandelijkse factuurgegevens versturen met vraag en antwoord 'Hoe verstuur ik als kinderopvangorganisatie mijn maandelijkse factuurgegevens aan de Belastingdienst?'
<b>Initiatieven van Waarborgfonds Kinderopvang</b>
Webinar Maandelijkse gegevenslevering
Kennisdocumenten over het professionaliseren van de bedrijfsvoering
Helpdeskabonnement voor onbeperkt toegang tot de helpdesk
Ondersteuningsabonnement voor onbeperkt toegang tot de helpdesk, virtueel kinderdagverblijf, en korting op cursussen, workshops, webinars en aanbod vanuit de markt
Kenniscirkels voor ondernemers van kleinschalige kinderopvangorganisaties
Workshopreeks extra ondersteuning kleinere kinderopvangorganisaties in de financiële administratie
Netwerkring controllers
<b>Initiatieven van de Brancheorganisatie Kinderopvang (BK)</b>
Webinar maandelijkse gegevenslevering
<b>Initiatieven van de Branchevereniging voor gastouders (NYSA)</b>
Financieel advies

\* Het beeldmerk is een onderdeel van een project op initiatief van BK om samen met andere branchepartijen de maandelijkse gegevenslevering zoveel mogelijk te stimuleren.

## 5.4 Het gebruik van initiatieven voor de maandelijkse gegevenslevering

### Resultaten enquêtes

Het gebruik van de initiatieven van de Belastingdienst en Toeslagen voor de maandelijkse gegevenslevering is weergegeven in figuur 5.3. Ongeveer drie op de vier kinderopvangorganisaties die informatie opzoeken bij de Belastingdienst/Toeslagen maken gebruik van het verwerkingsverslag en bijna twee derde maakt gebruik van de handleiding voor de gegevenslevering.

Andere initiatieven die gebruikt worden zijn kennisdocumenten van het Waarborgfonds (32 respondenten) en webinars over de maandelijkse gegevenslevering van de Branchevereniging Kinderopvang (32 respondenten). Andere initiatieven van het Waarborgfonds en de Branchevereniging Kinderopvang worden minder vaak gebruikt. Kinderopvangorganisaties kunnen een speciaal beeldmerk op hun website plaatsen, zodat ouders direct kunnen zien of hun kinderopvangorganisatie al meedoet aan de maandelijkse gegevenslevering. Van het financieel advies van de Branchevereniging voor gastouders wordt ook weinig gebruikgemaakt.

**Figuur 5.3 Gebruik van bestaande initiatieven van de Belastingdienst/Toeslagen (meerdere antwoorden mogelijk, n=256)**



### Resultaten casestudies

In de casestudies gaven sommige kinderopvangorganisaties aan dat zij in de beginperiode wel informatie hebben opgezocht over hoe de maandelijkse gegevenslevering moet worden uitgevoerd, maar dat het vaak niet nodig is als een kinderopvangorganisatie over een softwaresysteem beschikt. Ook uit de inventariserende gesprekken kwam naar voren dat er bij de brancheverenigingen weinig vragen worden gesteld over de maandelijkse gegevenslevering. Daarnaast kwam in de enquête en in de casestudies naar voren dat kinderopvangorganisaties ook informatie opvragen bij het softwarebedrijf waar zij een softwarepakket afnemen en via hun boekhouder of accountant. Een kinderopvangorganisatie uit de casestudies vertelde bijvoorbeeld:

*'Specifiek voor maandelijkse gegevenslevering heb ik in het begin wat informatie opgezocht hoe dat werkt, maar het is één druk op de knop dus niet echt nodig gehad; het is heel makkelijk, zolang daar niets in verandert en Portabase was daar ook een partij in die ondersteunde in wat wij als organisatie moesten aanleveren.'*

*(Casestudie 7 - Financieel medewerker van een kdv, bso en gob met 100-299 kindplaatsen/≤50 gastouders)*

## 5.5 Initiatieven vanuit andere sectoren dan de kinderopvang

### Resultaten inventarisatie

In de inventariserende fase van het onderzoek zijn ook door middel van deskresearch en gesprekken met stakeholders initiatieven van buiten de kinderopvangsector geïnventariseerd. Hierbij is gekeken naar initiatieven die relevant kunnen zijn voor de professionalisering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering. We hebben naar vier sectoren gekeken: de agrarische sector, de kleinschalige zorgsector, de middenstandsbedrijven<sup>9</sup> en de horeca. Een groot deel van de initiatieven in deze sectoren (zoals handreikingen, cursussen, webinars, Q&A's, informatiebijeenkomsten, advies op maat, workshops et cetera) komt overeen met die in de kinderopvangsector. Deze initiatieven ter (ondersteuning van de) professionalisering van de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering zijn uitgebreid in paragraaf 5.3 en 5.4 aan de orde gekomen. Uit de inventarisatie en

<sup>9</sup> Middenstandsbedrijven zijn kleine zelfstandige winkels (zoals slagerijen en bakkers) en kleine ambachtelijke bedrijven (zoals fietsemakers). Ze verkopen rechtstreeks aan de consument. Vaak zijn het eenmansbedrijven.

analyse vanuit de andere sectoren komen echter twee nieuwe initiatieven: 1) alle informatie op één centrale plek en 2) het gebruik van e-learnings. Daarnaast is tijdens het onderzoek nog een extra mogelijke maatregel geopperd: het verplichte gebruik van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector voor de maandelijkse gegevenslevering. De reden hiervan is dat uit de onderzoeksresultaten blijkt dat van de kinderopvangorganisaties zonder softwarepakket 26 procent moeite heeft met de maandelijkse gegevenslevering (tegen 10% van het totaal).

### 1. Alle informatie op één centrale plek

Alle informatie over de verplichte administraties en beschikbare hulpmiddelen is beschikbaar op één centrale plek. Dit is geregeld voor de agrarische sector: alle administraties waar een gemiddelde boer mee te maken kan krijgen (zoals de mestboekhouding, landbouwtelling, het aanvragen van subsidies) is te vinden op één site ([www.rvo.nl](http://www.rvo.nl)). Dit heeft een aantal grote voordelen:

- Alles staat overzichtelijk bij elkaar. Als iemand iets zoekt is het snel gevonden. Daar staat ook informatie bij waarop niet direct gezocht wordt maar die wel belangrijk is.
- Bij alle verplichtingen zijn ook de beschikbare hulpmiddelen opgenomen. Daar hoeft niet meer specifiek op te worden gezocht. Dus bij een bepaalde verplichte administratie staat ook een bruikbare beslissboom of invulsheet.
- De informatie is compleet. In principe wordt aan de wet voldaan als aan alle genoemde verplichtingen wordt voldaan.
- De informatie wordt actueel gehouden. Waar bij zoeken met een zoekmachine nog wel eens verouderde informatie wordt gevonden is dat op deze site niet het geval.

Voordeel voor de toezichthouder is hierbij dat een bedrijf niet kan zeggen dat de informatie niet bekend is.

Een vergelijkbaar systeem geldt bij veel gemeenten voor horecabedrijven. Daar zijn specifieke ondernemersloketten voor de horeca opgezet waarop alle verplichtingen voor de horeca (zowel vanuit de gemeente als het Rijk) bij elkaar staan. Denk hierbij aan de benodigde vergunningen bij bepaalde activiteiten, de aanvraagformulieren en toelichtingen daarbij en de kosten daarvan.

### 2. Het gebruik van e-learnings

Zowel binnen de kleinschalige zorginstellingen, de middenstandsbedrijven als de horeca wordt met (vers) voedsel gewerkt. Hierop zijn allerlei verplichtingen van toepassing, vooral vanuit de HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points: een risico-inventarisatie voor hygiëne van voedingsmiddelen waaraan allerlei meet-, registratie- en rapportageverplichtingen zitten). Opvallend is dat zowel de brancheverenigingen als commerciële partijen e-learnings hebben ontwikkeld voor het werken met voedsel en voedselveiligheid. Deze zijn niet duur (meestal gratis of een paar tientjes) en geschikt voor allerlei medewerkers (van management en staf tot uitvoerend personeel). Omdat daarin ook wordt gewerkt met bijvoorbeeld kennisquizes nodigen ze uit tot leren.

De bovengenoemde initiatieven worden nog niet gebruikt in de kinderopvangsector voor de ondersteuning van kinderopvangorganisaties bij de kindspecifieke financiële administratie en de maandelijkse gegevenslevering. Ze zouden daar wel geschikt voor kunnen zijn. E-learnings kunnen, mits ze daar specifiek voor worden ontwikkeld, ook worden gebruikt voor het verder professionaliseren van de bedrijfsvoering en de financiële administratie. Dit betreft zowel de scholing in het opzetten van een financiële administratie als het gebruik daarvan.

### 3. Verplicht gebruik softwarepakketten specifiek voor de kinderopvangsector voor de maandelijkse gegevenslevering

Verplicht gebruik van softwarepakketten wordt in Nederland niet voorgeschreven. Wel moet een ondernemer, om aan zijn verplichtingen te voldoen, in ieder geval over een computer en een internetverbinding kunnen beschikken. Tijdens het onderzoek is geopperd om een kinderopvangorganisatie te verplichten om gebruik te maken van een softwarepakket ontwikkeld voor de kinderopvangsector voor de maandelijkse gegevenslevering. Dit is getoetst in de inzichtensessie met een stelling en een vraag:

1. Stelling: Een kindspecifiek softwarepakket zou verplicht moeten zijn.
2. Vraag: Waarom zou het gebruik van een kindspecifiek softwarepakket verplicht moeten zijn?



De stelling gaf een score van 3.6 uit 5 bij 28 respondenten, waarbij opviel dat men het of zeer eens of zeer oneens was. Uit de waarom-vraag kwam een aantal antwoorden:

- makkelijker om naar uniformiteit in gegevensuitwisseling en gegevensverzamelingen toe te werken.
- alleen gebruik koppelvlak/invoervlak verplicht stellen;
- aantal voorwaarden verplicht stellen door middel van een basis-softwarepakket over kindgegevens en bedrijfsvoering;
- het aanleverkanaal moet afhankelijk zijn van de grootte van de organisatie.

Ten slotte was een van de aanbevelingen van een deelnemer aan de inzichtensessie voor het ministerie om de onderzoeksresultaten te gebruiken voor de verplichtstelling van bepaalde software voor een minimumpakket.

In algemene softwarepakketten is de maandelijkse gegevenslevering geen kwestie van één druk op de knop. Daarom zal het verplichtstellen van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvang waarschijnlijk leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de maandelijks verplicht te leveren gegevens. Andere voordelen van dergelijke softwarepakketten zijn opgenomen in paragraaf 3.4.

Aan het verplichtstellen zit echter ook een aantal haken en ogen. Dit zijn onder meer:

- **Proportionaliteit.** 90 procent van de kinderopvangorganisaties heeft geen moeite met de maandelijkse gegevenslevering. Dat geldt ook voor 74 procent van de organisaties zonder softwarepakket. Het is daarom de vraag in hoeverre het proportioneel is om het voor deze kinderopvangorganisaties verplicht te stellen dat zij een softwarepakket aanschaffen.
- **Kwaliteit.** Een verplicht softwarepakket moet aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. De organisatie en naleving hiervan is bewerkelijk. Het is de vraag waar het opstellen en bewaken van de kwaliteitseisen wordt belegd en hoe de controle hierop plaatsvindt. Dit kan een private taak zijn door middel van certificering of een inspectietaak.
- **Kosten.** Een deel van de kinderopvangorganisaties die geen softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector hebben geeft als motivatie het kostenaspect. Ze vinden het een te grote investering. De huidige pakketten zijn vaak heel uitgebreid, en hebben allerlei functies die niet voor de administratie van belang zijn. Zelfs een minimaal pakket is zeker een factor 10 duurder dan een standaard administratief softwarepakket/boekhoudpakket.
- **Wet- en regelgeving.** Verplichtstelling van een softwarepakket moet binnen de kaders van bestaande wet- en regelgeving worden vormgegeven. Hiervoor moet nader worden onderzocht wat de gevolgen zijn voor marktwerking, of er sprake is van staatssteun en of verplichtstelling juridisch afdwingbaar is.

## 5.6 Overheidsbeleid professionalisering bedrijfsvoering en financiële administratie

Momenteel is er geen overheidsbeleid voor de ondersteuning van (mkb-)ondernemers bij het professionaliseren van de bedrijfsvoering en financiële administratie. In het verleden was dergelijk beleid er wel. Dit was vastgelegd in de Vestigingswet bedrijven 1954 die medio 2007 is ingetrokken. Het doel was het waarborgen van de kwaliteit van ondernemers. De systematiek van de wet hield in dat ondernemers een vergunning nodig hadden om een bedrijf op te starten. De eisen van algemene ondernemersvaardigheden voor bedrijven die onder de vergunningplicht van de Vestigingswet vielen, zijn per 2001 afgeschaft. Tot 2001 gold voor een groot aantal branches dat de Kamer van Koophandel alleen een vergunning gaf aan startende ondernemers om zich ergens te vestigen indien deze ondernemers een middenstandsdiploma of gelijkwaardig (bijvoorbeeld een havodiploma met minimaal een 6 gemiddeld) bezaten. Met het diploma toonde een ondernemer aan dat hij/zij bepaalde vaardigheden bezat op het gebied van ondernemen, boekhouden, bedrijfsrekenen, handelskennis, bedrijfsleer en rechts- en wetskennis. Op die manier vormde het middenstandsdiploma een zekere drempel voor beginnende ondernemers. Het vervallen van de eisen heeft (mede) te maken met de terugtrekkende rol van de overheid en de rol van de marktwerking, maar ook met een verminderend effect van de eisen.

De eis van een middenstandsdiploma is afgeschaft, maar een ondernemer heeft bij het starten van een eigen bedrijf in een aantal gevallen nog wel een vakdiploma nodig. Deze heeft echter geen betrekking op de algemene bedrijfsvoering en de financiële administratie, maar op vakkennis op gebieden waar veiligheid en gezondheid in het geding kunnen komen.

## 5.7 Behoeften van kinderopvangorganisaties rond de maandelijkse gegevenslevering

### Resultaten enquêtes

Ongeveer de helft van de respondenten heeft behoefte aan (extra) informatie, nieuwe initiatieven en/of financiële ondersteuning bij de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering. Figuur 5.4 geeft aan waar de kinderopvangorganisaties behoefte aan hebben. In deze figuur is te zien dat kinderopvangorganisaties het meest behoefte hebben aan een centrale plek waar alle informatie beschikbaar is, aan e-learning over de uitvoering van de maandelijkse gegevenslevering en aan subsidie voor de aanschaf van een softwarepakket. Gaan we dieper in op de kinderopvangorganisaties die aangeven behoefte te hebben aan subsidie voor een softwarepakket, dan zien we dat kinderopvangorganisaties zonder softwarepakket vaker behoefte hebben aan subsidie voor een softwarepakket dan kinderopvangorganisaties met een softwarepakket (22% t.o.v. 14% van de organisaties).

**Figuur 5.4** Behoeften aan informatie, nieuwe initiatieven en financiële ondersteuning bij de financiële administratie rondom de maandelijkse gegevenslevering (meerdere antwoorden mogelijk, n=511)



Organisaties die meer moeite hebben met de maandelijkse gegevenslevering blijken vaker aan te geven behoefte te hebben aan informatie, nieuwe initiatieven en/of ondersteuning rondom de maandelijkse gegevenslevering. Ongeveer 80 procent van de kinderopvangorganisaties die aangeven moeite te hebben met de maandelijkse gegevenslevering zeggen behoefte te hebben aan informatie, nieuwe initiatieven en/of ondersteuning, tegenover 46 procent in kinderopvangorganisaties die aangeven geen moeite te hebben met de maandelijkse gegevenslevering.

Kijken we naar het gebruik van softwarepakketten en Excel, dan zien we dat de informatiebehoefte, de behoefte aan nieuwe initiatieven en/of de ondersteuningsbehoefte het grootst zijn bij kinderopvangorganisaties geen softwarepakket gebruiken (61%) en kinderopvangorganisaties die Excel gebruiken (63%) in vergelijking met kinderopvangorganisaties die wel een softwarepakket gebruiken (48%).

Wanneer we kijken naar organisatieomvang in kindplaatsen, dan geldt: hoe kleiner de kinderopvangorganisatie, hoe vaker er behoefte is aan informatie, nieuwe initiatieven en/of ondersteuning. Zo heeft bij

kinderopvangorganisaties met minder dan 25 kindplaatsen twee derde hier behoefte aan, tegenover ongeveer 40 procent bij kinderopvangorganisaties met 300 of meer kindplaatsen.

### Resultaten casestudies

Kinderopvangorganisaties beschreven in de casestudies dat informatie op veel verschillende plekken beschikbaar is. Sommige kinderopvangorganisaties gaven aan dat het zou helpen als informatie op één centrale plek te vinden is. Dit zijn dan wel met name de kinderopvangorganisaties die hebben aangegeven moeite te hebben met maandelijkse gegevenslevering en geen softwarepakket hebben. Een medewerker van een kinderopvangorganisatie vertelde:

*'Er ontbreekt geen informatie, maar informatie is wel versplinterd, dus het zou zeker helpen als alle informatie op één plek beschikbaar is. Nu heb je meerdere brancheorganisaties en die hebben allemaal hun eigen informatieverstrekking en je krijgt van allemaal wat mee, maar als alles wat meer gecentreerd zou zijn dan is dat zeker makkelijker.'*

*(Casestudie 2 - Financieel medewerker van een bso en kdV met 100-299 kindplaatsen)*

Daarentegen waren er ook kinderopvangorganisaties die hier de meerwaarde niet van inzien, omdat informatie gemakkelijk vindbaar is en kinderopvangorganisaties weten waar ze de benodigde informatie moeten zoeken. Een kinderopvangorganisatie vindt het belangrijker dat de benodigde informatie tijdig wordt aangeleverd.

Uit zowel de inventariserende gesprekken als de casestudies kwam naar voren dat kinderopvangorganisaties overvallen kunnen worden door nieuwe wet- en regelgeving. Met name bij kleinere kinderopvangorganisaties kan er angst en onzekerheid heersen bij mogelijke veranderingen in de sector. Het doorvoeren van veranderingen kost voor deze kinderopvangorganisaties meer tijd dan bij een grotere kinderopvangorganisatie met een softwarepakket. Die angst kan worden weggenomen door meer informatie te verschaffen, kinderopvangorganisaties hiervan tijdig op de hoogte te stellen en een transitieperiode in te zetten waarin actief hulp wordt geboden aan kinderopvangorganisaties om veranderingen door te voeren. Dit betekent dat er niet alleen informatie wordt verschaft aan kinderopvangorganisaties, maar kinderopvangorganisaties ook ondersteund worden in het implementeren van aanpassingen in de uitvoering van de financiële administratie. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit een helpdesk waar kinderopvangorganisaties de mogelijkheid hebben om vragen te stellen als ze ergens tegenaan lopen. Een medewerker van een kinderopvangorganisatie gaf bijvoorbeeld het volgende advies:

*'Maak het makkelijk, overzichtelijk, transparant en als het kan in een voorbeeld met een filmpje en geef het ruim van te voren aan, en niet een paar maanden van tevoren. Als je heel klein bent, dan moet je de financiële administratie allemaal in de avonduren doen. Als er vanuit de overheid veranderingen worden aangekondigd daar eerder informatie over verschaffen over hoe en wat, en dat je weet waar je aan toe bent, en ook tijd hebt om het te implementeren.'*

*(Casestudie 6 - Directeur van een kdV met ≤50 kindplaatsen)*

### Behoeftte aan ondersteuning in de vorm van een softwarepakket

Sommige kinderopvangorganisaties uit de casestudies gaven aan dat zij geen behoefte hebben aan extra informatie en/of andere vormen van ondersteuning. Ze zijn van mening dat alleen een softwarepakket zal helpen. Ook kinderopvangorganisaties die al een softwarepakket hebben, geven aan dat het gebruik van een softwarepakket veel winst kan opleveren. Maar een softwarepakket is voor sommige kinderopvangorganisaties te duur, en daarom lastig om verplicht te stellen. Ook in de inventariserende gesprekken werd beschreven dat kinderopvangorganisaties de keuzevrijheid moeten hebben om een softwarepakket te kiezen dat past bij hun wensen en behoeften, en dat het aan de ondernemer zelf is om te bepalen of deze daarin wil investeren.

Een subsidie voor het aanschaffen van een softwarepakket kan kinderopvangorganisaties mogelijk overtuigen om een softwarepakket aan te schaffen, omdat het dan voor met name kleinere kinderopvangorganisaties betaalbaar wordt. Het gebruik van Excel of een boekhoudpakket is een stuk goedkoper, en biedt voor sommige kinderopvangorganisaties voldoende ondersteuning. Andere kinderopvangorganisa-

ties zijn van mening dat een subsidie voor een softwarepakket er niet voor gaat zorgen dat kinderopvangorganisaties een softwarepakket aanschaffen. Voor deze kinderopvangorganisaties is het belangrijker dat een softwarepakket gemakkelijk in het gebruik is en past bij de wensen van een kinderopvangorganisatie.

Een mogelijkheid kan ook zijn om ondersteuning te bieden bij het implementeren van software. Voor kinderopvangorganisaties die nog geen softwarepakket gebruiken, kan het een grote stap zijn om te starten. Ze moeten het systeem inregelen, waardoor het in eerste instantie meer tijd kost om het systeem in gebruik te nemen.

#### Behoeftte aan ondersteuning ter vermindering van de regeldruk

Daarnaast hebben sommige kinderopvangorganisaties uit de casestudies geen behoefte aan nieuwe initiatieven ter ondersteuning van de financiële administratie. Zij willen liever een vermindering van de regeldruk in de kinderopvangsector. Eén kinderopvangorganisatie zou bijvoorbeeld willen dat er minder druk komt te liggen op het maandelijks aanleveren van gegevens, en deze gegevens eens per halfjaar of per kwartaal worden opgevraagd, of dat de Belastingdienst/Toeslagen gaat werken met steekproeven. Een andere kinderopvangorganisatie is van mening dat de Belastingdienst/Toeslagen meer aandacht moet geven aan het informeren van ouders waarom zij bepaalde gegevens aan moeten leveren, en daarvoor niet de verantwoordelijkheid bij de kinderopvangorganisaties moet neerleggen. Ook uit de inventariserende gesprekken kwam meermaals naar voren dat het belang van het aanleveren van een burgerservicenummer moet worden benadrukt door de Belastingdienst/Toeslagen.

Sommige kinderopvangorganisaties gaven in de casestudies aan dat zij het idee hebben dat er steeds meer administratieve lasten worden neergelegd bij kinderopvangorganisaties. Kinderopvangorganisaties vinden dat de overheid goed moet overwegen of veranderingen in de sector nodig zijn, omdat dit veel impact heeft op een kinderopvangorganisatie, en veel geld kost. Eén kinderopvangorganisatie vindt het daarbij belangrijk dat eventuele veranderingen ruim van te voren worden aangekondigd en daar informatie over wordt verschaft, zodat kinderopvangorganisaties tijdig weten welke veranderingen zij in de werkprocessen moeten doorvoeren.

Enkele kinderopvangorganisaties gaven ook aan dat er meer nadruk moet komen te liggen op de gebruiksvriendelijkheid van de manier waarop gegevens moeten worden aangeleverd, om de ondernemer zo veel mogelijk te ontlasten. Eén kinderopvangorganisatie vertelde bijvoorbeeld dat zij graag een koppeling zouden willen hebben tussen het softwaresysteem en het systeem van de Belastingdienst, zodat het handmatig uploaden van de gegevens ook niet meer nodig is.

#### Behoeftte aan praktische ondersteuning

Verder gaven sommige kinderopvangorganisaties tijdens de casestudies aan dat zij behoefte hebben aan meer praktische ondersteuning. Deze ondersteuning kan verschillende vormen aannemen, bijvoorbeeld een cursus, e-learning of praktisch filmpje. Eén kinderopvangorganisatie gaf wel aan dat een e-learning over de maandelijkse gegevenslevering vooral zinvol is voor kleinere kinderopvangorganisaties zonder softwaresysteem. Andere kinderopvangorganisaties gaven aan dat je voor de praktische ondersteuning ook gebruik kunt maken van bestaande netwerken van kinderopvangorganisaties, waarin je met elkaar praktische vragen en ervaringen kunt uitwisselen. Een stakeholder in de inventariserende gesprekken benoemde ook dat bestaande netwerken van kinderopvangorganisaties waarin organisaties bij elkaar komen, gebruikt kunnen worden om op een laagdrempelige manier ervaringen met elkaar uit te wisselen en praktische vragen te beantwoorden. Ook vertelde een gastouderbureau:

*'De meeste gastouders zitten op een forum en krijgen daar informatie, en er zijn ook avonden dat gastouders en gastouderbureaus onderling dingen kunnen uitwisselen over waar ze tegenaanlopen.'*

*(Casestudie 4 - Directeur van een gob met ≤50 gastouders)*



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Conclusie en aanbevelingen

# 6

## 6 Conclusie en aanbevelingen

### 6.1 Inleiding

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben we onderzocht wat de huidige staat van de kinderopvangsector is op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie. Hierbij hebben we verder ingezoomd op het gebruik van softwarepakketten en de maandelijkse gegevenslevering. Daarnaast brachten we in kaart welke initiatieven er (zowel binnen als buiten de sector) zijn ter ondersteuning van het doen van de financiële administratie en ondersteuningsbehoeften die kinderopvangorganisaties hebben.

Het onderzoek richt zich specifiek op de inrichting van de financiële administratie rondom de opvang van kinderen (facturering aan ouders en de maandelijkse gegevenslevering aan Toeslagen). Waar het gaat over bedrijfsvoering wordt alleen de bedrijfsvoering bedoeld die relevant is voor het doen van de financiële administratie, zoals het gebruik van software, werkprocessen en personeel.

We starten dit hoofdstuk met de beantwoording van de eerste drie deelvragen van dit onderzoek. Vervolgens gaan we in op de aanbevelingen, waarin we verbetermogelijkheden beschrijven voor de professionalisering van de bedrijfsvoering en financiële administratie in de kinderopvang.

### 6.2 Conclusie per deelvraag

#### Deelvraag 1: Wat is de huidige staat van de sector op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie?

##### *Uitvoerders van de financiële administratie*

In de meeste kinderopvangorganisaties wordt de financiële administratie uitgevoerd door een financieel-administratief medewerker en/of een directeur. Grotere kinderopvangorganisaties hebben hiervoor vaker één of meerdere financieel-administratief medewerkers in dienst, terwijl bij kleinere kinderopvangorganisaties vaker de directeur of leidinggevende deze taak uitvoert. Ook wordt de financiële administratie in de meeste gevallen alleen uitgevoerd, meestal in combinatie met andere taken zoals administratief-secretarieel werk of beleidgerelateerde taken.

Het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties voelt zich voldoende vaardig voor het uitvoeren van de financiële administratie. Meer dan de helft van de uitvoerders is getraind of geschoold in het uitvoeren van de financiële administratie. Kinderopvangorganisaties hebben vaak een softwarepakket aangeschaft ter ondersteuning van het uitvoeren van de financiële administratie of zij hebben zelf een goede manier gevonden om de financiële administratie uit te voeren.

##### *Softwarepakketten*

De meerderheid van de kinderopvangorganisaties gebruikt een softwarepakket dat specifiek is ontwikkeld voor de administratie van de kinderopvang, vaak aangevuld met een algemeen boekhoudkundig softwarepakket. Veelgebruikte pakketten specifiek voor de kinderopvangsector zijn Portabase, KOVnet en Rosa. De meest gebruikte algemene pakketten zijn SnelStart en Exact. Grotere kinderopvangorganisaties, gastouderbureaus en kinderopvangorganisaties met als rechtsvorm besloten vennootschap en stichting maken vaker gebruik van een softwarepakket. Redenen voor kinderopvangorganisaties om gebruik te maken van softwarepakketten zijn dat het de financiële administratie gemakkelijker maakt, dat het minder tijd kost en/of dat minder personeel nodig is. Een kleiner deel van de kinderopvangorganisaties gebruikt helemaal geen softwarepakket, alleen Excel, of besteedt de financiële administratie (geheel) uit. Kinderopvangorganisaties die geen gebruik van een softwarepakket maakten, vinden het te duur. Hierbij gaat het dan met name om softwarepakketten specifiek voor de kinderopvangsector, die zijn relatief een stuk duurder dan een algemeen softwarepakket. Voor (vaak kleinere) kinderopvangorganisaties is dit een grote investering. Daarnaast zijn er ook kinderopvangorganisaties die geen behoefte hebben aan een softwarepakket of die het te ingewikkeld vinden om te gebruiken.

### *Maandelijkse gegevenslevering*

Het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties beoordeelt de maandelijkse gegevenslevering als eenvoudig. Kinderopvangorganisaties die de maandelijkse gegevenslevering wel als moeizaam beoordelen, geven als meest voorkomende reden geen of beperkte tijd. Dit zijn met name kleinere kinderopvangorganisaties zonder een softwarepakket. Grotere kinderopvangorganisaties beschikken over meer financiële en personele middelen (softwarepakket en/of financieel-administratief medewerkers) door schaalvoordelen en zijn daardoor beter in staat om de financiële administratie op een goede manier uit te voeren. Een andere veelvoorkomende reden voor moeite met de maandelijkse gegevenslevering was het ontbreken van gegevens van ouders; dit gaat met name om het burgerservicenummer van de ouders of het kind. Kinderopvangorganisaties zijn hiervoor afhankelijk van ouders, terwijl ouders niet altijd begrijpen waarom ze dit moeten aanleveren, het niet willen aanleveren, of het vergeten aan te leveren.

### **Deelvraag 2: Welke initiatieven, ook in andere sectoren, lopen er al om professionalisering van de sector te stimuleren?**

Er bestaan verschillende initiatieven ter ondersteuning van het doen van de kindspecifieke financiële administratie, uiteenlopend van documenten met informatie, instrumenten zoals het Excel-invalsjabloon, webinars of netwerkkringen voor het interactief delen van informatie, of een-op-eenondersteuning zoals financieel advies of een helpdesk. De initiatieven zijn op verschillende plekken vindbaar, zoals Belastingdienst/Toeslagen, het Waarborgfonds en bij brancheverenigingen. Kinderopvangorganisaties maken met name gebruik van de informatie en/of ondersteuning van de Belastingdienst/Toeslagen. Een aantal initiatieven is nog niet in gebruik binnen de kinderopvangsector, maar wel in andere sectoren. Dit betreft het overzichtelijk en geactualiseerd bij elkaar plaatsen van alle relevante informatie en hulpmiddelen voor de administratie (agrarische sector en horeca) en het werken met e-learnings (bijvoorbeeld in het kader van de voedselveiligheid en HACCP-verplichtingen in de kleinschalige zorgsector, middenstandsbedrijven en horeca). Er is momenteel geen overheidsbeleid voor het ondersteunen van ondernemers bij het professionaliseren van de bedrijfsvoering en financiële administratie. In het verleden was het onder de Vestigingswet bedrijven binnen een groot aantal branches een vereiste om aantoonbaar over algemene ondernemersvaardigheden voor bedrijven te beschikken.

### **Deelvraag 3: Welke behoeften voor het verbeteren van bedrijfsvoering en financiële administratie hebben kinderopvangorganisaties?**

De meeste kinderopvangorganisaties hebben geen behoefte aan ondersteuning voor de financiële administratie. Als het specifiek gaat over de maandelijkse gegevenslevering, heeft ongeveer de helft van de respondenten behoefte aan informatie, nieuwe initiatieven en/of financiële ondersteuning. Kinderopvangorganisaties die de meeste behoefte aan ondersteuning hebben, zijn kinderopvangorganisaties die meer moeite hebben met de maandelijkse gegevenslevering, geen gebruik maken van een softwarepakket en (daarmee samenhangend) kleinere kinderopvangorganisaties. Als het gaat om mogelijke verbeteringen en initiatieven, hebben kinderopvangorganisaties het vaakst behoefte aan informatie die beschikbaar is op één centrale plek. Verder heeft een deel van de kinderopvangorganisaties behoefte aan een e-learning voor het uitvoeren van de maandelijkse gegevenslevering of aan subsidie voor een softwarepakket. Meer algemeen kan een deel van de kinderopvangorganisaties boekhoudkundig advies goed gebruiken. Ook zijn er kinderopvangorganisaties geïnteresseerd in meer informatie over de financiële administratie en scholing/training van medewerkers.

### **Deelvraag 4: Welke strategie kan er gevolgd worden op basis van de verkenning om professionalisering verder te stimuleren?**

Het overgrote deel van de kinderopvangorganisaties is in staat om de bedrijfsvoering en financiële administratie op een goede manier uit te voeren. Zij hebben geen (grote) behoefte aan ondersteuning van het ministerie van SZW en andere stakeholders om hun financiële administratie en bedrijfsvoering te professionaliseren. Zij zien wel verbetermogelijkheden in de huidige ondersteuning, zoals één centrale plek waar alle informatie beschikbaar is, vereenvoudiging van de informatie en hulpmiddelen en een e-learning over de regelgeving (zie onderstaand aanbeveling 1, 2 en 3).



Kinderopvangorganisaties die knelpunten ervaren in het uitvoeren van de financiële administratie zijn met name kleinere kinderopvangorganisaties zonder een softwaresysteem en/of zonder financieel-administratief medewerker in dienst. De directeur voert vaak zelf de administratie uit, naast alle andere taken, en is niet getraind en/of geschoold voor het uitvoeren van de financiële administratie. Kinderopvangorganisaties met deze mate van professionalisering hebben ook vaker moeite met de maandelijkse gegevenslevering. Ook hebben deze kinderopvangorganisaties meer tijd nodig om de maandelijkse gegevenslevering goed uit te kunnen voeren, of heeft het deze kinderopvangorganisaties veel tijd gekost om hun werkprocessen daar goed op aan te laten sluiten. Kleine kinderopvangorganisaties hebben de financiële administratie vaker bij één persoon belegd, dit maakt hen kwetsbaar voor de maandelijkse verplichting bij uitval (ziekte, verlof). Het ministerie van SZW en andere stakeholders kunnen op basis van deze kenmerken kinderopvangorganisaties met knelpunten ondersteunen om te professionaliseren en ondersteunen bij de verplichte maandelijkse gegevenslevering. Hiertoe geven wij in de volgende paragraaf aanbevelingen en beleidsopties.

### 6.3 Aanbevelingen en beleidsopties

Gelet op de bovenstaande conclusies doen we een aantal aanbevelingen die als strategie gebruikt kunnen worden om verdere professionalisering van de sector op het gebied van bedrijfsvoering en financiële administratie te stimuleren. Vervolgens geven wij drie beleidsopties ter overweging om het gebruik van software voor het doen van de kindspecifieke financiële administratie te stimuleren.

#### Aanbevelingen

##### 1. Creëer één centrale plek waar alle actuele informatie rond verplichte administraties overzichtelijk te vinden is.

Er is veel informatie beschikbaar over de maandelijkse gegevenslevering. Deze informatie is op verschillende plekken te vinden, zoals bij Toeslagen, het Waarborgfonds en de brancheverenigingen. In de enquête zegt negentien procent van de respondenten behoefte te hebben aan één centrale plek waar alle relevante informatie beschikbaar is. Kinderopvangorganisaties zijn ermee geholpen als er één centrale plek (website) is waar alle informatie overzichtelijk bij elkaar staat. Op dit moment zijn de informatie en hulpmiddelen die bij Toeslagen beschikbaar zijn alleen zichtbaar na inloggen. De belangrijkste informatie dient openbaar toegankelijk te zijn, zodat alle medewerkers die hier behoefte aan hebben zich kunnen informeren. Om er geen twijfel over te laten bestaan dat men over de juiste informatie beschikt, is het ook noodzakelijk dat de informatie compleet is en actueel wordt gehouden; de site moet actief beheerd worden. Informatie die niet (meer) ter zake doet of die niet helder en concreet is, dient van de centrale omgeving te worden verwijderd. Op deze centrale plek kunnen ook beschikbare hulpmiddelen worden opgenomen. Voor de gebruikers van de site kan een optie worden toegevoegd waarbij zij per e-mail een bericht krijgen wanneer informatie is toegevoegd of aangepast.

##### 2. Ontwikkel een e-learning over de regelgeving rond de financiële administratie voor het inwerken van nieuwe medewerkers of voor langdurige vervanging bij ziekte of verlof.

De uitvoering van de financiële administratie kan geprofessionaliseerd worden door medewerkers een standaard uitleg te geven over de regelgeving rond de financiële administratie. Met name bij het inwerken van nieuwe medewerkers en tijdelijke vervangers is het belangrijk dat zij snel en volledig op de hoogte zijn van de vereisten en hoe men hieraan kan voldoen. Bij grotere kinderopvangorganisaties waar meerdere personen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de financiële administratie zal een overdracht en het inwerken van nieuwe medewerkers vaak wel te organiseren zijn. Kleinere kinderopvangorganisaties waarbij de financiële administratie bij één persoon is belegd, zijn echter kwetsbaar voor uitval. Wanneer de verantwoordelijke voor de financiële administratie een andere baan vindt of uitvalt door ziekte of langdurig verlof (zoals zwangerschaps-/bevallingsverlof) kan het overdragen van taken en het inwerken een uitdaging zijn.

In andere sectoren zagen wij voorbeelden waarbij e-learnings zijn ontwikkeld om medewerkers op de hoogte te brengen van de geldende verplichtingen. Hierop hebben wij tijdens de enquête en de



casestudies aan kinderopvangorganisaties voorgelegd of zij behoefte hebben aan een e-learning rond het uitvoeren van de financiële administratie in de kinderopvang. In de enquête zei veertien procent van de kinderopvangorganisaties hier behoefte aan te hebben. Tijdens de casestudies werd door deelnemende kinderopvangorganisaties positief gereageerd op dit idee.

Een e-learning is snelle en laagdrempelige manier om nieuwe medewerkers wegwijs te maken met de regelgeving rond de financiële administratie. Het is een online opleiding waarbij deelnemers interactief door de lesstof worden geleid. De e-learning kan laagdrempelig worden ingericht met filmpjes en visualisaties. Te denken valt aan kortdurende modules van ongeveer een half uur, zodat medewerkers de e-learning tussendoor kunnen volgen. Kennisvragen helpen om de e-learning interactief te maken en om de opgedane kennis te testen. Door een e-learning te ontwikkelen, komt er een makkelijke en relatief kortdurende manier beschikbaar om nieuwe medewerkers in te werken en wordt een standaard gezet voor een hogere mate van professionalisering.

### 3. Maak de beschikbare hulpmiddelen en informatie zo eenvoudig mogelijk.

Momenteel is er voldoende informatie beschikbaar over de financiële administratie, maar informatie is niet altijd beschikbaar in eenvoudige taal. Een voorbeeld hiervan is het Excel-invulsjabloon. In de casestudies wordt benoemd dat de handleiding voor het Excel-invulsjabloon van de maandelijkse gegevenslevering te veel tekst bevat. Kinderopvangorganisaties hebben daardoor behoefte aan een handleiding met minder tekst of in de vorm van een filmpje. Uit de enquête blijkt dat een deel van de kinderopvangorganisaties vindt dat het Excel-invulsjabloon in het algemeen eenvoudiger kan. Handelingen moeten herhaald worden en het opschonen verloopt niet soepel.

Een andere suggestie om de maandelijkse gegevenslevering makkelijker te maken, is het automatiseren van het uploaden van de gegevens bij Toeslagen. Door een koppeling tussen softwaresystemen en het systeem van Toeslagen mogelijk te maken, wordt het proces eenvoudiger voor de kinderopvangorganisaties.

### 4. Ondersteun kinderopvangorganisaties bij het opvragen van de benodigde gegevens van ouders.

Kinderopvangorganisaties moeten persoonsgegevens aanleveren bij de verplichte maandelijkse gegevenslevering richting Toeslagen. Het gaat om de voorletters, achternaam, geboortedatum en het burgerservicenummer van het kind, de ouder en de eventuele partner. Kinderopvangorganisaties met moeite met het aanleveren van de verplichte gegevens geven vaak als reden dat gegevens van ouders ontbreken. In de casestudies opperden sommige kinderopvangorganisaties dat het informeren van ouders en/of geven van een toelichting aan ouders helpt bij het opvragen van ontbrekende gegevens. Zij zijn geholpen bij een heldere uitleg waarom het noodzakelijk is dat ouders gegevens aanleveren.

Dat de meeste kinderopvangorganisaties geen moeite hebben met het aanleveren van de maandelijkse gegevens, laat zien dat zij het opvragen van gegevens bij ouders anders hebben georganiseerd. Bij hen is inschrijving bijvoorbeeld simpelweg niet mogelijk wanneer gegevens van ouders ontbreken. Kinderopvangorganisaties kunnen hierin ook van elkaar leren hoe om te gaan met de benodigde informatie van ouders.

### 5. Faciliteer kinderopvangorganisaties om van elkaar te leren.

De meeste kinderopvangorganisaties hebben geen moeite om te voldoen aan de maandelijkse gegevenslevering. Dat geldt ook voor de meerderheid van de kleinere kinderopvangorganisaties en de kinderopvangorganisaties die geen softwarepakket gebruiken. De kinderopvangorganisaties die minder geprofessionaliseerd zijn en daardoor moeite hebben met de maandelijkse gegevenslevering, kunnen daarom leren van andere kinderopvangorganisaties. Zij kunnen leren van kinderopvangorganisaties van een vergelijkbare omvang, die de financiële administratie anders geregeld hebben waardoor zij geen moeite hebben. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan over informatievoorziening richting ouders over verplicht aan te leveren gegevens, of over de inzet van een softwarepakket. De verwachting is dat er weinig tijd is voor uitgebreide intervisie. Met beknopte tips kunnen kinderopvang-

organisaties al van elkaar leren. Ook kan voor het uitwisselen van ervaringen gebruik worden gemaakt van reeds bestaande overleggen, zoals regionale overleggen of bijeenkomsten georganiseerd door de brancheverenigingen.

### **Beleidsopties ter bevordering van softwaregebruik in de sector**

Met name kleine kinderopvangorganisaties die geen softwarepakket gebruiken hebben moeite om aan de verplichte gegevenslevering te voldoen. Wij geven daarom drie beleidsopties om het gebruik van software, en daarmee de professionalisering van de financiële administratie, te stimuleren. Op basis van het onderzoek is geen concrete aanbeveling te doen welke beleids optie het best passend is. Alle drie opties kennen plus- en minpunten. Voor een goede afweging zouden de beleids opties verder onderzocht en uitgewerkt moeten worden.

#### **1. Een subsidie voor het gebruik van een softwarepakket**

Om softwaregebruik te stimuleren en daarmee de financiële administratie te professionaliseren, kan worden overwogen hiervoor een subsidie beschikbaar te stellen. Een deel van de kinderopvangorganisaties die geen softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector hebben geeft als motivatie het kostenaspect. Ze vinden het een te grote investering.

Van de kinderopvangorganisaties zegt veertien procent in de enquête behoefte te hebben aan financiële ondersteuning in de vorm van een subsidie voor het gebruik van een softwarepakket. De kinderopvangorganisaties uit de casestudies zijn verdeeld over het inzetten van een subsidie. Sommige kinderopvangorganisaties denken dat een subsidie de betaalbaarheid van het aanschaffen van een softwarepakket ten goede komt. Andere kinderopvangorganisaties vinden dat Excel of een algemeen boekhoudpakket hen voldoende ondersteuning biedt, of zijn van mening dat een subsidie voor een softwarepakket er niet voor gaat zorgen dat kinderopvangorganisaties een softwarepakket zullen aanschaffen.

Een mogelijkheid kan ook zijn om ondersteuning te bieden bij het implementeren van software. Voor kinderopvangorganisaties die nog geen softwarepakket gebruiken kan het een grote stap zijn om te starten. Ze moeten het systeem inregelen, waardoor het in eerste instantie meer tijd kost om het systeem in gebruik te nemen.

#### **2. Het verplichtstellen van het gebruik van een softwarepakket**

Het verplichtstellen van het gebruik van softwarepakketten is tijdens de inzichtensessie getoetst. Een meerderheid was voorstander van dit idee. Door verplichtstelling kan uniformiteit in de gegevensuitwisseling en gegevensverzameling worden aangebracht.

Het verplichtstellen van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvang zal waarschijnlijk leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de maandelijks verplicht te leveren gegevens. Aan het verplichtstellen zit echter ook een aantal haken en ogen. Bij een verplichtstelling moeten ook kinderopvangorganisaties zonder softwarepakket die geen moeite hebben met de maandelijks gegevenslevering een pakket aanschaffen. Het aanschaffen van een softwarepakket neemt bovendien kosten met zich mee voor kinderopvangorganisaties. Daarnaast moeten bij een verplichting kwaliteitseisen worden opgesteld; de organisatie en naleving hiervan is bewerkelijk.

#### **3. Het ontwikkelen van een basistool voor het bijhouden van de verplichte administraties**

Een andere mogelijkheid om kinderopvangorganisaties zonder softwarepakket te ondersteunen, is door hen een basistool aan te bieden waarin zij de verplichte administraties eenvoudig kunnen bijhouden. Deze beleids optie is niet getoetst bij kinderopvangorganisaties en andere stakeholders. Het idee komt voort uit de conclusie dat kindspecifieke administratiesystemen prijzig zijn, doordat dit veelal uitgebreide pakketten zijn.

Deze basistool dient gebruiksvriendelijker te zijn dan de huidige Excelsheet. Ook moet deze tool dermate simpel zijn dat bij afwezigheid van de uitvoerder van de financiële administratie (door bijvoorbeeld verlof of ziekte), een andere collega de werkzaamheden (tijdelijk) kan overnemen. De gegevens uit de

tool moeten op een simpele manier met Toeslagen gedeeld kunnen worden, met één druk op de knop. Ook is het belangrijk dat de tool een foutmelding geeft wanneer gegevens foutief of onvolledig zijn.

Voor het ontwikkelen van een basistool kan de samenwerking worden gezocht met softwareleveranciers die een basispakket aanbieden dat aan de vereisten voor de verplichte gegevenslevering voldoet (bijvoorbeeld gebaseerd op de reeds bestaande softwarepakketten). Een andere optie is het (laten) ontwikkelen van een eigen tool vanuit de overheid. Hier komen echter ook juridische complicaties bij kijken zoals vanuit de Wet Markt en Overheid.



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK

# Bijlagen

# B

# Bijlage 1 Aanvullende informatie respons enquête

## Steekproef in vergelijking met de populatie

De populatie van dit onderzoek bestaat uit 2.966 kinderopvangorganisaties die we hebben aangeschreven om deel te nemen aan het vragenlijstonderzoek. Uiteindelijk hebben 511 kinderopvangorganisaties de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van zeventien procent. Tabel B1.1 en B1.2 geven de verschillen in algemene kenmerken van de kinderopvangorganisaties die de vragenlijst hebben ingevuld ten opzichte van alle kinderopvangorganisaties. In grote lijnen komen het aantal kindplaatsen en type kinderopvang overeen tussen de steekproef en de populatie. Kinderopvangorganisaties met 100 tot 300 kindplaatsen hebben relatief minder vaak de vragenlijst ingevuld. Ook zitten er in onze steekproef relatief meer gastouderbureaus en minder kinderopvangorganisaties die zowel een kinderdagverblijf als een buitenschoolse opvang zijn. Omdat de kenmerken van de steekproef in grote lijnen overeenkomen met de kenmerken van de populatie is er geen weging nodig op organisatieomvang en type kinderopvang.

**Tabel B1.1 Aantal kindplaatsen**

	Steekproef (n=495)	Populatie (n=2.966)
<25 kindplaatsen	22%	21%
25-49 kindplaatsen	21%	22%
50-99 kindplaatsen	23%	23%
100-299 kindplaatsen	21%	22%
≥300 kindplaatsen	13%	13%

**Tabel B1.2 Type kinderopvang\***

	Steekproef (n=511)	Populatie (n=2.966)
Alleen kdv	31%	29%
Alleen bso	9%	9%
Alleen gob	17%	14%
Kdv en bso	40%	46%
Kdv/bso/gob	2%	2%

\* De combinaties kdv/gob en bso/gob kennen beide lage aantallen die in de afronding uitkomen op 0%.

## Non-responsvraag

Bij de laatste herinnering voor de enquête hebben we een non-responsvraag in de e-mail toegevoegd. Deze vraag was: 'Heeft u moeite met de maandelijkse gegevenslevering?'. 147 kinderopvangorganisaties hebben deze non-responsvraag beantwoord. Wat we zien is dat een groter percentage van de kinderopvangorganisaties aangeeft moeite te hebben met de maandelijkse gegevenslevering dan de kinderopvangorganisaties die de vragenlijst volledig hebben ingevuld (respectievelijk 16% en 10%). Dit verschil kan verklaard worden door de grootte van de kinderopvang. De non-responsvraag is relatief vaker ingevuld door kinderopvangorganisaties tot 25 kindplaatsen (26%) en relatief weinig door kinderopvangorganisaties met meer dan 300 kindplaatsen (8%). Onder de kleinere kinderopvangorganisaties zien we dat meer kinderopvangorganisaties zeggen moeite te hebben met de maandelijkse gegevenslevering.

## Bijlage 2    Uitwerking casestudies

In deze bijlage beschrijven we per casestudie de huidige staat van de bedrijfsvoering en financiële administratie en van welke softwarepakketten kinderopvangorganisaties gebruikmaken. Vervolgens beschrijven we per casestudie wat kinderopvangorganisaties van de maandelijkse gegevenslevering vinden en hoe zij deze uitvoeren. Als laatste beschrijven we waar kinderopvangorganisaties informatie en/of ondersteuning zoeken voor het uitvoeren van de financiële administratie en waar zij behoefte aan hebben.

### Casestudie 1

#### *Directeur van een bso en kdv met 50-99 kindplaatsen*

Twee directeuren zijn samen een kinderopvangorganisatie gestart, omdat het hun passie is om met kinderen te werken. Voor beiden bestaan hun werktaken overdag uit de zorg en opvang van kinderen, en doen ze de overige taken ernaast. Beiden zijn verantwoordelijk voor de financiële administratie, maar ze hebben hiervoor geen opleiding gevolgd. Het uitvoeren van de financiële administratie hebben ze gaandeweg en stapsgewijs geleerd, deels omdat het van kinderopvangorganisaties verwacht wordt dat ze de financiële administratie op een goede manier uitvoeren. Het grootste gedeelte van de financiële administratie voeren ze handmatig uit. Daarnaast hebben ze een boekhouder voor de jaarafrekening en controle van de financiële administratie. Ze maken alleen facturen aan in een algemeen softwarepakket: Snelstart. Redenen om geen gebruik te maken van een softwarepakket voor de kinderopvangsector zijn de hoge kosten en dat het niet gemakkelijk is om naar een ander softwarepakket over te stappen als je daar eenmaal gebruik van maakt en alle gegevens daarin zijn ingevoerd.

De maandelijkse gegevenslevering werd in het begin als moeizaam ervaren. Ze hebben geen financieel medewerkers in dienst en moeten het daardoor in hun eigen tijd in de avonduren uitvoeren. Ook lag er al veel druk op kinderopvangorganisaties, en werd dit gezien als een extra taak waar ze geen tijd voor hebben. Momenteel zien ze toch de voordelen en de noodzaak ervan in, omdat op deze manier wordt voorkomen dat ouders een teveel aan toeslag moeten terugbetalen. Momenteel heeft deze kinderopvangorganisatie geen problemen met het maandelijks aanleveren van gegevens. Bij de inschrijving van een kind vragen ze de benodigde gegevens op, met behulp van een intakeformulier. Het aantal uur opvang dat door ouders wordt afgenomen wordt bijgehouden in agenda's en de mail. Ze ervaren ook geen knelpunten in het verkrijgen van gegevens van ouders, omdat ze de ouders goed kennen. Er zijn ouders die zich afvragen waarom gegevens, zoals het Burgerservicenummer, worden opgevraagd. Uitleg aan ouders waarom deze gegevens worden opgevraagd heeft er altijd voor gezorgd dat ouders de gegevens aanleveren. Voor de maandelijkse gegevenslevering wordt gebruikgemaakt van het Excel-invulsjabloon. Deze kinderopvangorganisatie moest wennen aan het maandelijks aanleveren van gegevens. Ze hadden geen ervaring hadden met het gebruik van Excel, waardoor het veel tijd kostte. Deze kinderopvangorganisatie had meer behoefte aan een praktische uitleg, waarbij stap voor stap wordt uitgelegd hoe de maandelijkse gegevenslevering moet worden uitgevoerd. Nu zijn ze gewend om te werken met het Excel-invulsjabloon, omdat het sjabloon gebruiksvriendelijker is geworden, en ze als kinderopvangorganisatie ook vaardiger zijn geworden in het gebruik van Excel. Ze hebben geen gebruik gemaakt van de handleiding van het Excel-invulsjabloon, omdat het te veel tekst bevat. In plaats daarvan hebben ze veel contact gehad met de Belastingdienst/Toeslagen over de uitvoering van de maandelijkse gegevenslevering. De Belastingdienst/Toeslagen is goed bereikbaar en neemt rustig de tijd om een fout op te lossen of extra uitleg te geven. Deze kinderopvangorganisatie stelt dat een foutje in de maandelijkse gegevenslevering snel is gemaakt. Door het handmatig invoeren van gegevens in het Excel-invulsjabloon is er een grotere kans op fouten. De terugkoppeling van fouten in het verwerkingsverslag wordt als prettig ervaren, en ook dat ze een mailtje ontvangen wanneer ze de maandelijkse gegevenslevering zijn vergeten. Ze vinden het wel vervelend dat ze als kinderopvangorganisatie niet op de hoogte worden gebracht als het aantal uren kinderopvang niet overeenkomt met het aantal uur waarvoor ouders kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd. Ze zouden het fijn vinden als zowel ouders als de kinderopvangorganisatie hiervan op de hoogte worden gebracht.

Voor uitvoering van de financiële administratie maakt deze kinderopvangorganisatie gebruik van informatie en/of ondersteuning bij de brancheorganisaties, het gegevensportaal van de Belastingdienst, en wat in nieuwsbrieven wordt vermeld over bijvoorbeeld nieuwe maatregelen. Ze hebben geen behoefte aan extra informatie, maar wel aan een praktische cursus over bijvoorbeeld de maandelijkse gegevens-

levering. Dat de Belastingdienst/Toeslagen goed bereikbaar is voor vragen en dat ze in de regio deel uitmaken van een netwerk van andere kinderopvangorganisaties wordt als prettig en waardevol ervaren. In het netwerk kunnen ze altijd om hulp vragen en ervaringen met elkaar uitwisselen.

### **Casestudie 2**

#### *Financieel medewerker van een bso en kdvd met 100-299 kindplaatsen*

In deze kinderopvangorganisatie wordt de financiële administratie door één financieel medewerker uitgevoerd, die daarvoor een opleiding heeft gevolgd. Daarnaast controleert een externe accountant de financiële administratie. De financieel medewerker ervaart geen knelpunten in de financiële administratie, het grootste knelpunt zit bij ouders die facturen niet betalen. Deze kinderopvangorganisatie maakt gebruik van meerdere softwarepakketten om zo veel mogelijk processen in de organisatie te automatiseren. Ze maken gebruik van Bitcare, een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector en een algemeen boekhoudpakket (Snelstart). De softwarepakketten zijn gebruiksvriendelijk, maar de financieel medewerker heeft moeten leren om deze pakketten op de juiste manier te gebruiken. Deze softwarepakketten zijn gekozen omdat ze aan elkaar gekoppeld konden worden, en de functionaliteiten ervan elkaar goed aanvullen. Bitcare kost tussen de 600 en 700 euro per maand, en de prijs is afhankelijk van het aantal kinderen en medewerkers. Snelstart is een stuk goedkoper en kost rond de 30 euro per maand.

Deze kinderopvangorganisatie heeft geen moeite met de maandelijkse gegevenslevering. Het wordt als eenvoudig ervaren, en toen het verplicht werd hoefden ze in de werkprocessen niet veel veranderingen door te voeren. Ook levert het softwarepakket Bitcare automatisch de gegevens voor de maandelijkse gegevenslevering en kunnen ouders alle benodigde gegevens in Bitcare invoeren. Daarnaast wordt het maandelijks aanleveren van gegevens als noodzakelijk gezien, omdat het voorkomt dat ouders toeslagen moeten terugbetalen. Deze kinderopvangorganisatie ervaart dat sommige ouders gegevens niet willen delen met de kinderopvangorganisatie. Bij het nalopen van het verwerkingsverslag zien ze dat het Burgerservicenummer vaak ontbreekt. Mochten gegevens ontbreken, dan neemt de kinderopvangorganisatie (vaak via Bitcare) contact op met de ouders. Van het overgrote deel van de ouders ontvangen ze dan alsnog de ontbrekende gegevens, maar er zijn altijd ouders waar gegevens van blijven ontbreken.

Informatie ter ondersteuning van de financiële administratie wordt vooral gezocht bij de leveranciers van de softwarepakketten. Er is bijvoorbeeld een online helpdesk en filmpjes en webinars over het gebruik van softwarepakketten, en de maandelijkse gegevenslevering. Er is volgens deze kinderopvangorganisatie geen informatie die ontbreekt, maar informatie staat wel op veel verschillende plekken. Daarom is het gemakkelijker als informatie op één centrale plek beschikbaar is. Ook is een e-learning over de maandelijkse gegevenslevering volgens deze kinderopvangorganisatie van toegevoegde waarde. Verder had deze kinderopvangorganisatie alleen behoefte aan een automatische koppeling tussen het systeem van Toeslagen en het softwarepakket Bitcare, zodat gegevens voor de maandelijkse gegevenslevering automatisch uit het softwarepakket kunnen worden uitgelezen.

### **Casestudie 3**

#### *Accountant van een bso en kdvd met 50-99 kindplaatsen*

In deze kinderopvangorganisatie is de gehele financiële administratie uitbesteed aan een accountant. De accountant werkt 4 uur per maand en voert de financiële administratie grotendeels handmatig uit in Excel, omdat de kinderopvangorganisatie maar beperkte middelen heeft. Alleen voor de facturatie naar ouders wordt gebruikgemaakt van een algemeen boekhoudpakket. Het boekhoudpakket kon in het verleden niet voldoen aan de wensen van de kinderopvangorganisatie, en uit gemakzucht wordt de financiële administratie nog steeds op dezelfde manier uitgevoerd. De accountant is Excel-vaardig, en hij heeft zelf een Excel-format opgesteld waarin de financiële administratie wordt uitgevoerd. De reden om geen gebruik te maken van een specifiek softwarepakket voor kinderopvang zijn met name de kosten, die veel hoger zijn dan voor een algemeen softwarepakket. Ze kunnen een softwarepakket voor de kinderopvangsector betalen, maar voor een kleine kinderopvangorganisatie betekent dat hoge kosten en met de stijgende inflatie willen ze dit soort uitgaven niet doen. Ook heeft de kinderopvangorganisatie geen behoefte aan bepaalde functionaliteiten in een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector, zo-

als een app voor ouders en een tool voor de planning. Als laatste hebben de medewerkers in de kinderopvangorganisatie niet voldoende computervaardigheden om gebruik te maken van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector.

Deze kinderopvangorganisatie heeft moeite met de maandelijkse gegevenslevering, omdat er te veel druk op ligt en het voor een kinderopvangorganisatie zonder softwaresysteem veel tijd kost en extra werk oplevert. Daarom hebben ze behoefte aan een lagere frequentie voor de aanlevering van gegevens. Het kost ook veel tijd doordat de financiële administratie in deze kinderopvangorganisatie niet overeenkomt met de maandelijkse gegevenslevering. Ouders maken bijvoorbeeld elke maand gebruik van een ander aantal uur opvang, waardoor de accountant achteraf veel aanpassingen moet doorvoeren. Ook hadden ze meer behoefte aan informatie van de Belastingdienst/Toeslagen toen de maandelijkse gegevenslevering verplicht werd. Het was onduidelijk waarom deze gegevens moesten worden aangeleverd. De Belastingdienst/Toeslagen was daarentegen wel goed bereikbaar voor vragen over het maandelijks aanleveren van gegevens. Met name in het begin leverde het veel extra werk op, omdat zij als kinderopvangorganisatie zonder softwaresysteem tijd nodig hadden om een goede manier te vinden voor het juist uitvoeren van de maandelijkse gegevenslevering. Ze maken gebruik van het Excel-invulsjabloon, en hebben met de leverancier van het boekhoudpakket nagedacht over hoe zij de gegevens van hun eigen Excel-format gemakkelijk kunnen overzetten naar het Excel-invulsjabloon. Het Burgerservicenummer vraagt de kinderopvangorganisatie op bij de inschrijving van een kind, en wordt nu ook opgevraagd via het inschrijfformulier. Ze ervaren geen problemen met ouders die een Burgerservicenummer niet willen aanleveren. Ze zijn een relatief kleine opvang en kunnen uitleg geven aan ouders die geen Burgerservicenummer willen aanleveren. Verder wordt het gegevensportaal als toegankelijk ervaren en is het verwerkingsverslag duidelijk. Deze kinderopvangorganisatie heeft behoefte aan een terugkoppeling wanneer het aantal uren waarvoor ze opvang hebben gegeven niet overeenkomt met het aantal uren waarvoor ouders kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd. Momenteel krijgen alleen de ouders hier een bericht over.

Deze kinderopvangorganisatie is van mening dat extra informatie of ondersteuning over de financiële administratie de hoeveelheid werk niet vermindert. Het enige wat volgens hen gaat helpen is de aanschaf van een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector, maar dat is voor deze kinderopvangorganisatie een te grote investering waar ze dan ook langdurig aan vast zitten.

#### **Casestudie 4**

##### *Directeur gob met ≤50 gastouders*

Dit gastouderbureau is een eenmanszaak waarvan de directeur alle taken, inclusief de financiële administratie, uitvoert. Alleen de belastingaangifte wordt uitgevoerd door een accountantsbureau. Er worden geen knelpunten ervaren in de uitvoering van de financiële administratie. Het gastouderbureau heeft zich gespecialiseerd in de financiële administratie en het uit handen nemen van dit soort taken voor gastouders. Volgens dit gastouderbureau ervaren gastouders ook geen knelpunten in de financiële administratie. Het gastouderbureau heeft korte lijntjes met gastouders, en is altijd bereikbaar voor vragen. Ook heeft het gastouderbureau afspraken gemaakt met gastouders over de wijze waarop ze gegevens aanleveren, afhankelijk van de wensen van de gastouders. De ene gastouder levert het aan via de mail, terwijl andere gastouders een foto maken van het aantal uren met een handtekening van ouders. Het gastouderbureau maakt voor de financiële administratie gebruik van een algemeen softwarepakket (Snelstart) en Excel. De reden daarvoor is dat deze pakketten veel goedkoper zijn dan softwarepakketten voor de kinderopvang.

Deze kinderopvangorganisatie heeft geen moeite met de maandelijkse gegevenslevering. De gegevens leverde het gastouderbureau al één keer per jaar aan. De enige verandering is dat het nu één keer per maand moet worden aangeleverd. Ook ziet het gastouderbureau de noodzaak ervan in, omdat Belastingdienst/Toeslagen ouders nu tijdig op de hoogte kan brengen van eventuele fouten in de aanvraag van de kinderopvangtoeslag. De levering van gegevens tussen gastouders en het gastouderbureau verloopt goed. Gastouders weten dat zij uiterlijk de 4<sup>e</sup> van de maand hun gegevens aan moeten leveren bij het gastouderbureau, en het gastouderbureau stuurt ook altijd een herinnering. Gastouders moeten alleen het aantal uren opvang doorgeven, de rest van de gegevens vraagt het gastouderbureau op bij de



inschrijving van een kind. Het gastouderbureau ervaart geen problemen met het verkrijgen van Burger-servicenummers, omdat het alle ouders kent en ouders begrijpen waarom ze het moeten aanleveren. Voor de uitvoering van de maandelijkse gegevenslevering wordt gebruikgemaakt van het Excel-invoersjabloon, dat als gebruiksvriendelijk wordt ervaren. Ook wordt het als prettig ervaren dat het verwerkingsverslag direct de dag erna wordt aangeleverd en dat er wordt vermeld welke gegevens ontbreken of onjuist zijn. Daarnaast is de Belastingdienst/Toeslagen goed bereikbaar voor vragen als ze ergens tegenaan lopen.

Het gastouderbureau maakt bijna geen gebruik van de informatie of ondersteuning die beschikbaar is voor de uitvoering van de financiële administratie. Het enige waar gebruik van wordt gemaakt is de informatie van het boekhoudpakket Snelstart, en dat het gastouderbureau contact opneemt met de Belastingdienst/Toeslagen. Verder wordt er veel informatie uitgewisseld tussen gastouders op een forum en worden er ook bijeenkomsten georganiseerd voor het uitwisselen van ervaringen tussen gastouders en gastouderbureaus.

### Casestudie 5

#### *Financieel manager van een bso en kdvd met ≥800 kindplaatsen*

#### *Financieel manager van een bso en kdvd met ≥800 kindplaatsen*

De financieel manager in deze kinderopvang doet in samenwerking met drie andere collega's de financiële administratie. De financieel manager is de eindverantwoordelijke voor de gehele financiële administratie, en geeft daarnaast leiding aan drie medewerkers; een controller en twee financieel-administratief medewerkers. Ze ervaren geen knelpunten in de uitvoering van de financiële administratie. Werkprocessen zijn zo veel mogelijk geautomatiseerd, waardoor de financiële administratie aanzienlijk minder tijd kost. In deze kinderopvangorganisatie gebruiken ze KidsKconnect, een softwareprogramma voor de kinderopvang. Ze hebben voor dit softwaresysteem gekozen omdat ze slechts gebruik wilden maken van één softwarepakket, en dit het enige pakket is met zowel een kindplanning, personeelsplanning, financiële functionaliteiten als een ouderportaal. Het gebruik van één softwarepakket is goedkoper en dan hoeft er ook maar met één softwareleverancier samengewerkt te worden. KidsKconnect wordt niet als gebruiksvriendelijk ervaren; er is heel veel mogelijk in dit pakket waardoor je kennis en vaardigheden nodig hebt om goed gebruik te kunnen maken van alle functionaliteiten. De kosten voor KidsKconnect zijn 3.000 tot 4.000 euro per maand. Daarnaast maken ze ook gebruik van Payt voor de betaling van facturen (debiteurenbeheer). Dit kost ongeveer 500 euro per maand.

Met KidsKconnect kun je de gegevens voor de maandelijkse gegevenslevering met één druk op de knop exporteren naar het gegevensportaal van Toeslagen. Bij de aanmelding van een kind worden gegevens automatisch verzameld in het registratieformulier in KidsKconnect. Bepaalde velden in het registratieformulier kunnen verplicht worden gemaakt bij de aanmelding van een kind, maar een Burgerservicenummer kun je niet verplicht stellen als een kind nog niet is geboren en geen Burgerservicenummer heeft. Daarom blijft de kinderopvangorganisatie nog steeds afhankelijk van ouders of zij de gegevens (juist) aanleveren. In deze kinderopvangorganisatie ontbreekt het Burgerservicenummer van het kind minder vaak dan een geboortedatum of Burgerservicenummer van ouders. Op de website en in de mail naar ouders wordt uitgelegd waarom het belangrijk is om gegevens aan te leveren. Ook wordt het verwerkingsverslag nagekeken, en worden ouders gemaaild om ontbrekende gegevens aan te leveren. Ouders reageren niet altijd op dit verzoek, maar de kinderopvangorganisatie blijft ouders niet eindeloos herinneren om gegevens aan te leveren. Ook is deze kinderopvangorganisatie van mening dat het de verantwoordelijkheid is van ouders om de (juiste) gegevens aan te leveren. Een taalbarrière maakt het lastig om gegevens bij ouders op te vragen, omdat zij niet goed begrijpen waarom ze deze gegevens moeten aanleveren. Volgens deze kinderopvangorganisatie zou het beter zijn als de Belastingdienst/Toeslagen deze gegevens bij ouders opvraagt, in plaats van kinderopvangorganisaties. Dit zou bijvoorbeeld kunnen tijdens het aanvraagproces van de kinderopvangtoeslag. Bij het aanvragen van kinderopvangtoeslag kan ook meer informatie aan ouders worden gegeven over het belang van het aanleveren van gegevens bij een kinderopvangorganisatie. Het belang van het aanleveren van gegevens moet ook in meerdere talen duidelijk worden gemaakt, omdat ouders die geen Nederlands spreken de meeste problemen ervaren met het aanvragen van kinderopvangtoeslag.

Deze kinderopvangorganisatie maakt niet veel gebruik van de informatie of ondersteuning voor de uitvoering van de financiële administratie. Ze hebben ook geen behoefte aan extra informatie of ondersteuning, omdat de financiële administratie op dit moment goed loopt. Informatie op één plek en een e-learning over de maandelijkse gegevenslevering is daarom niet van toegevoegde waarde. Deze kinderopvangorganisatie kan zich voorstellen dat een kleine kinderopvangorganisatie zonder softwarepakket behoefte zou hebben aan een e-learning. De ondersteuning zou volgens deze kinderopvangorganisatie meer moeten bestaan uit het benadrukken van het (juist) aanleveren van gegevens bij kinderopvangorganisaties bij ouders, en dat de verantwoordelijkheid hiervoor ook bij ouders ligt.

### **Casestudie 6**

#### *Directeur van een kdv met ≤50 kindplaatsen*

De directeur van deze kinderopvangorganisatie voert een deel van de financiële administratie samen met een mededirecteur uit. Ze besteden een deel van de financiële administratie uit aan de boekhouder die tevens de eindverantwoordelijke is voor de financiële administratie. De twee directeurs denken mee en leveren de benodigde informatie aan. Ze ervaren geen knelpunten in de financiële administratie. Ze doen het al 16 jaar op dezelfde manier en dat werkt goed. Ze houden alles goed bij door bijvoorbeeld het gebruik van afvinklijstjes en maken elke maand op hetzelfde tijdstip de facturen voor ouders. Ze hebben geprobeerd om gebruik te maken van een softwarepakket, maar deze kinderopvangorganisatie heeft specifieke diensten die ze aan ouders willen bieden en die niet overeenkomen met de functionaliteiten van een softwarepakket. Zo mogen ouders er bijvoorbeeld een jaar over doen om een dag opvang waar ze geen gebruik van hebben gemaakt op een andere dag in te halen, en factureren ze achteraf aan ouders. Het is heel lastig om deze uitzonderingen door te voeren in een softwarepakket, waardoor ze alsnog heel veel op papier moeten bijhouden. Binnenkort komt de directeur van deze kinderopvangorganisatie er alleen voor te staan, waardoor ze overweegt om een softwarepakket aan te schaffen. Hiervoor is het van belang dat het softwarepakket kan worden aangepast aan de wensen en behoeften van de organisatie, en dat het ervoor zorgt dat de financiële administratie eenvoudiger wordt en het aantal fouten aanzienlijk minder wordt. De softwarepakketten zijn niet gebruiksvriendelijk, ze houdt niet van werken met computers en houdt zich het liefst bezig met de zorg voor kinderen. De directeur heeft een lange periode nodig om vaardig te worden in het gebruik van softwarepakketten.

Deze kinderopvangorganisatie heeft moeite met de maandelijkse gegevenslevering, omdat het maandelijks uitgevoerd moet worden en deze kinderopvangorganisatie te weinig tijd heeft om het zelf uit te voeren. Daarom hebben ze de maandelijkse gegevenslevering uitbesteed, wat veel geld kost. Het is niet heel moeilijk, maar er ligt te veel werkdruk op kinderopvangorganisaties en ze zijn steeds meer tijd kwijt aan de financiële administratie. De maandelijkse gegevenslevering was weer een extra taak die erbij kwam. Deze kinderopvangorganisatie vindt de maandelijkse gegevenslevering noodzakelijk, om ervoor te zorgen dat ouders niet in financiële problemen terechtkomen. Ze hebben behoefte aan minder (tijds)druk op de financiële administratie en dat de Belastingdienst/Toeslagen meer rekening houdt met verschillende typen organisaties. Het is een kleine kinderopvangorganisatie en ze hebben geen opleiding gedaan om de financiële administratie uit te voeren. Toen de maandelijkse gegevenslevering verplicht werd, is alle ouders gevraagd om een Burgerservicenummer aan te leveren. Ze hebben een protocol opgesteld voor het verkrijgen en verwerken van deze gegevens. Ook hebben ze geen moeite met het verkrijgen van gegevens; ze zijn een kleine en toegankelijke organisatie en kennen alle ouders. Het Excel-invulsjabloon is gemakkelijk in gebruik, maar daarvoor moet je eerst begrijpen op welke manier het gebruikt moet worden. De handleiding van het Excel-invulsjabloon bevat te veel tekst en ze hadden meer behoefte aan een praktisch filmpje over het gebruik ervan. Het gegevensportaal wordt als onoverzichtelijk ervaren; omdat deze kinderopvangorganisatie er niet veel gebruik van maakt, maakt dit het lastiger om de juiste informatie te vinden.

Voor informatie over of ondersteuning bij de uitvoering van de financiële administratie maken ze vooral gebruik van de boekhouder. Soms maken ze ook gebruik van de informatie bij brancheverenigingen of bij Belastingdienst/Toeslagen. De benodigde informatie is beschikbaar, maar moet meer in simpele taal beschikbaar worden gesteld en op één plek te vinden zijn. Ook hebben ze de webinar gevolgd over de maandelijkse gegevenslevering. De urgentie van de maandelijkse gegevenslevering wordt daarin duidelijk gemaakt, maar ze hadden als kinderopvangorganisatie meer behoefte aan praktische informatie

over hoe de maandelijkse gegevenslevering moet worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld in de vorm van een e-learning, waarbij ook de mogelijkheid is om vragen te stellen. Deze kinderopvangorganisatie heeft verder behoefte aan een softwarepakket. Een subsidie voor de aanschaf van een softwarepakket gaat daarbij niet helpen. Het is belangrijker dat het softwarepakket goed werkt en aansluit bij de wensen van de kinderopvangorganisatie. Als laatste gaf deze kinderopvangorganisatie aan dat het belangrijk is dat veranderingen vanuit de overheid ruim op tijd worden aangekondigd, zodat kleinere kinderopvangorganisaties de tijd hebben om veranderingen in de werkprocessen door te voeren. Ook is het hierbij belangrijk dat er voldoende informatie over wordt verschaft in de vorm van een filmpje of met praktische voorbeelden.

### **Casestudie 7**

#### *Financieel manager van een bso, kdv en gob met 100-299 kindplaatsen/≤50 gastouders*

In deze kinderopvangorganisatie is een financieel manager de enige in de organisatie die de financiële administratie uitvoert en daarvoor de eindverantwoordelijke is. Daarnaast is er een accountant die de boekhouding controleert. Ze ervaren geen knelpunten in de financiële administratie. Het knelpunt zit bij ouders die hun facturen niet betalen. Ze maken gebruik van Portabase voor de kindplanning, het opstellen van contracten en het factureren naar ouders. Portabase is een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector. Het is een gebruiksvriendelijk pakket met de mogelijkheid om aanpassingen te doen in de functionaliteiten. Ook is het gemakkelijk om in contact te komen met de softwareleverancier bij eventuele vragen of problemen met de werking van het pakket. Portabase kost 700 euro per maand. Dit is voor deze kinderopvangorganisatie een kleine investering ten opzichte van wat het pakket oplevert. Verder maken ze gebruik van het boekhoudpakket Exact voor de koppeling met de bank en het betalen van overige facturen.

Deze kinderopvangorganisatie heeft geen moeite met de maandelijkse gegevenslevering. De maandelijkse gegevenslevering is met het gebruik van Portabase een kwestie van één druk op de knop. Ook ziet deze kinderopvangorganisatie het nut ervan in om maandelijkse gegevens aan te leveren, omdat ze van mening zijn dat je op deze manier heel makkelijk kunt bepalen of ouders recht hebben op de kinderopvangtoeslag. Het gegevensportaal wordt als gebruiksvriendelijk ervaren en het verwerkingsverslag wordt nagekeken op mogelijke fouten. Hoewel de kinderopvangorganisatie ervoor zorgt dat het Burgerservicenummer wordt aangeleverd bij het opstellen van contracten, komt het vaak voor dat het ontbreekt. Het kan altijd worden vergeten om in te voeren of om op te vragen. Als het Burgerservicenummer ontbreekt, wordt dit opgevraagd bij de ouders. Deze kinderopvangorganisatie ervaart geen problemen met ouders die gegevens niet willen aanleveren. Ook wordt het belang van het aanleveren van gegevens standaard vermeld in de brief voor het opstellen van een contract. Daarnaast kunnen ouders zich digitaal aanmelden via Portabase, waardoor alle gegevens er vaak al automatisch in staan. Verder helpt uitleg aan ouders waarom ze deze gegevens aan moeten leveren. Voor de gastouders kan het soms voorkomen dat ze het aantal uren waarvoor ze opvang hebben gegeven nog niet hebben ingediend, waardoor deze gegevens ook ontbreken in de maandelijkse gegevenslevering.

Voor informatie over of ondersteuning bij de financiële administratie neemt deze kinderopvangorganisatie meestal contact op met de Belastingdienst/Toeslagen. Soms maken ze ook gebruik van de informatie die beschikbaar is bij de brancheorganisaties en de Belastingdienst/Toeslagen. Specifiek voor de maandelijkse gegevenslevering hebben ze geen behoefte aan extra informatie of een e-learning. Het is één druk op de knop en het verloopt verder goed. De softwareleverancier Portabase heeft de kinderopvangorganisatie ook ondersteund in het uitvoeren van de maandelijkse gegevenslevering. Deze kinderopvangorganisatie heeft geen behoefte aan ondersteuning of extra informatie voor de financiële administratie; het is belangrijker dat informatie op tijd wordt aangeleverd en dat kinderopvangorganisaties een softwarepakket aanschaffen, omdat daar volgens deze kinderopvangorganisatie de grootste winst valt te behalen.

### **Casestudie 8**

#### *Directeur van een bso met 300-799 kindplaatsen*

In deze kinderopvangorganisatie is de directeur de eindverantwoordelijke voor de financiële administratie. De financiële administratie wordt uitgevoerd door een financieel-administratief medewerker die een

paar dagen per week administratief werk uitvoert, zoals het invoeren van gegevens. Deze medewerker werkt 16 uur per week als zzp'er. Daarnaast zijn zo veel mogelijk processen in de financiële administratie geautomatiseerd, door het aan elkaar koppelen van verschillende softwarepakketten. Ze maken gebruik van KidsKconnect, een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector, en het boekhoudpakket Exact en Payt voor debiteurenbeheer. Dit zijn beide algemene softwarepakketten. Deze softwarepakketten zijn gekozen omdat Exact en Payt gekoppeld konden worden aan KidsKconnect. Ze zien geen noodzaak om over te stappen naar andere softwarepakketten, omdat andere pakketten niet heel veel beter zijn, het heel veel tijd en geld kost om over te stappen naar andere softwarepakketten, en het personeel dan opnieuw getraind moet worden in het gebruik daarvan. De aanschaf van deze softwarepakketten kostte veel geld, ook omdat pakketten aan elkaar gekoppeld moesten worden. KidsKconnect kost 1700 euro per maand. De prijs van dit softwarepakket is afhankelijk van het aantal functionaliteiten en het aantal kindplaatsen. Exact kost 300 euro per maand en Payt 50 tot 60 euro per maand.

Deze kinderopvangorganisatie heeft moeite met de maandelijkse gegevenslevering, omdat het zorgt voor extra regeldruk bij ondernemers. Ook vindt deze kinderopvangorganisatie het vervelend dat er geen automatische koppeling is tussen het softwaresysteem en het gegevensportaal van de Belastingdienst, om gegevens uit KidsKconnect automatisch te importeren. Ook moet het verwerkingsverslag handmatig worden gedownload en verwerkt. Deze kinderopvangorganisatie ervaart verder geen knelpunten met het aanleveren van gegevens. Ook ervaren ze geen problemen met ouders die geen gegevens willen aanleveren. Er wordt geen contract met ouders afgesloten als gegevens niet worden aangeleverd.

Informatie over of ondersteuning bij de financiële administratie wordt met name gezocht bij de leveranciers van de softwarepakketten. Een e-learning over de maandelijkse gegevenslevering is volgens deze kinderopvangorganisatie met name ondersteunend voor kinderopvangorganisaties die de maandelijkse gegevenslevering handmatig uitvoeren. Deze kinderopvangorganisatie heeft geen behoefte aan extra informatie, het is belangrijker dat aanpassingen in de kinderopvangsector op tijd worden aangekondigd. Op deze manier kunnen softwareleveranciers daar tijdig op inspelen en doorvoeren in de softwarepakketten. Ook moet er volgens deze kinderopvangorganisatie goed worden nagedacht over de ondersteuning van kinderopvangorganisaties als er veranderingen plaatsvinden in de kinderopvangsector. Daarin kan het helpen om met softwareleveranciers van de kinderopvang samen te werken.

### **Casestudie 9**

#### *Directeur van een bso met 50-99 kindplaatsen*

De directeur van deze kinderopvangorganisatie is de eindverantwoordelijke voor de financiële administratie en voert als enige in de organisatie groot deel zelf uit. Hij werkt samen met een administratiekantoor dat voornamelijk een controlerende rol heeft. Ze maken geen gebruik van een softwarepakket en houden alles bij in een Excel-document. Het gebruik van een softwarepakket kost veel geld en daarnaast moet je in een softwarepakket ook gegevens invoeren en het netjes bijhouden.

Deze kinderopvangorganisatie heeft moeite met de maandelijkse gegevenslevering. De tijd die alle kinderopvangorganisaties erin steken weegt niet op tegen de voordelen die het kan opleveren. Met name voor kleinere kinderopvangorganisaties is het geen druk op de knop en levert het veel extra werk op. Deze kinderopvangorganisatie verzamelt alle gegevens via e-mail, met de vraag of ouders een Excel-formulier willen invullen. Ze ervaren geen problemen met ouders die geen gegevens willen aanleveren. Ze versturen standaard het informatieformulier van de overheid mee over het aanleveren van gegevens. Een klein deel van de ouders vraagt zich af waarom ze deze gegevens moeten aanleveren, ook vanwege de privacywetgeving. Het gegevensportaal en het verwerkingsverslag worden als gebruiksvriendelijk ervaren. Dat geldt daarentegen niet voor het Excel-invulsjabloon, omdat het op een bepaalde manier moet worden ingevuld.

Voor informatie over of ondersteuning bij de financiële administratie maakt deze kinderopvangorganisatie met name gebruik van informatie in nieuwsbrieven van brancheverenigingen en de Belastingdienst/Toeslagen. Deze kinderopvangorganisatie heeft geen behoefte aan nieuwe informatie en vindt ook dat alle informatie goed vindbaar is. Een e-learning over de maandelijkse gegevenslevering zou van

toegevoegde waarde zijn, omdat documenten over de maandelijkse gegevenslevering, zoals de handleiding van het Excel-invulsjabloon, te veel tekst bevatten. Een subsidie voor een softwarepakket zou mogelijk helpen bij de overweging om er een aan te schaffen, ook vanwege de tijd die het kost om de maandelijkse gegevenslevering uit te voeren. Het is volgens deze kinderopvangorganisatie belangrijker om je te richten op het verminderen van de regeldruk voor ondernemers in de kinderopvangsector.

### **Casestudie 10**

#### *Directeur van een gob met 300-799 gastouders*

Dit gastouderbureau is een eenmanszaak waarvan de directeur alle taken in de kinderopvangorganisatie alleen uitvoert. Als gastouderbureau is hij gespecialiseerd in de financiële administratie. Als hij dit niet goed uitvoert, verliest hij zijn klanten (gastouders). Hij is bijvoorbeeld altijd bereikbaar voor gastouders en de gastouders hoeven alleen de uren te registreren. Het gastouderbureau maakt op basis van het aantal uren opvang de factuur en verstuurt deze naar de ouders. De ouders betalen het gastouderbureau en het gastouderbureau betaalt de gastouders. Ouders schrijven zich in bij het gastouderbureau, waar dan de koppeling wordt gemaakt met een gastouder, zodat de gastouder de opvanguren kan registreren. Gastouders geven het aantal uren opvang door via een online portaal van het softwarepakket. Als gastouders het aantal uren opvang niet invoeren, krijgen ze ook geen geld. Het gastouderbureau stuurt hiervoor altijd een herinnering. Het gastouderbureau maakte eerst gebruik van Excel, maar op het moment dat hij meer gastouders als klant kreeg heeft hij het softwarepakket Portabase aangeschaft. Dit is een softwarepakket specifiek voor de kinderopvangsector. Gastouders vinden het momenteel vanzelfsprekend dat een gastouderbureau een urenregistratiesysteem heeft. Daarom gebruiken de meeste gastouderbureaus een softwarepakket. Portabase is gebruiksvriendelijk, maar doordat het is overgenomen door KidsKonnnect is het moeilijker om in contact te komen met de softwareleverancier voor vragen over of problemen met de werking van het softwarepakket. Het softwarepakket kost 500 euro per maand, en de prijs is afhankelijk van het aantal actieve accounts. Het is een grote investering, maar betaalbaar.

Het gastouderbureau heeft geen moeite met de maandelijkse gegevenslevering. Door het softwarepakket Portabase is de maandelijkse gegevenslevering een kwestie van slechts één druk op de knop. Het gastouderbureau ziet ook het nut ervan in om maandelijks gegevens aan te leveren, omdat het mogelijke problemen bij ouders kan voorkomen. Ouders kunnen zelf hun gegevens invoeren in het softwarepakket. Heel soms willen ouders hun gegevens niet aanleveren, vanwege de privacywetgeving. Voor informatie over of ondersteuning bij de financiële administratie maakt het gastouderbureau alleen gebruik van de informatie bij de branchevereniging. Gastouders en gastouderbureaus worden vaak vergeten in de informatievoorziening. Daarom heeft deze kinderopvangorganisatie meer behoefte aan informatie die zich specifiek richt op gastouderbureaus.

## Bijlage 3 Gebruikte softwarepakketten

De onderstaande tabellen geven een telling van het aantal keer dat kinderopvangorganisaties hebben gezegd een bepaald softwarepakket te gebruiken. Dit is een vervolgvraag op de vraag of zij een softwarepakket specifiek voor de kinderopvang gebruiken of een algemeen softwarepakket. Hierbij was één antwoord mogelijk, terwijl tijdens de casestudies bleek dat veel organisaties zowel een specifiek als een algemeen softwarepakket gebruiken. Door de vraagstelling in de enquête is niet bekend hoeveel kinderopvangorganisaties zowel een specifiek als een algemeen pakket gebruiken. De aantallen in de onderstaande tabellen zijn hierdoor mogelijk een onderschatting van het daadwerkelijke gebruik. Dit geldt vooral voor de algemene softwarepakketten, aangezien het gebruik van deze pakketten verder van de scope van het onderzoek af ligt.

**Tabel B3.1 Softwarepakketten specifiek voor kinderopvangsector**

	Aantal		Aantal		Aantal
Portabase*	78	Flexkids*	12	Kindplanner	2
KOVnet	50	iRosa*	10	Nanny4All	2
Bitcare	35	KidsKconnect*	10	Nanny	1
Rosa*	35	Proles	8	ZayCare	1
Kidsadmin	28	NioKids	7	Mywoollie	1
KidsVision*	13	Jaamo	3	Ookidoo	1

\* Deze pakketten vallen onder dezelfde aanbieder, namelijk KidsKconnect. Respondenten gebruiken de naam van het pakket en het naam van de aanbieder soms door elkaar.

**Tabel B3.2 Algemene softwarepakketten**

	Aantal		Aantal		Aantal
SnelStart	31	Humanwave	3	Salarisvisie	1
Exact	30	Minox	3	Silvasoft	1
Exact Online	19	Muis	3	Gekko	1
AFAS	10	Multivers	3	Loon Online	1
e-Boekhouden	8	Nmbrs	3	Start	1
KING	7	Yuki*	3	Visionplanner	1
iMuis	5	Basecone	2	Wefact	1
Twinfield	5	Exact Globe	2	Yoursminc	1
Reeleezee	4	Unit4	2	Cogix	1
Visma*	4	Visma eAccounting	2	Kleisteent	1
CASH*	3	AccountView*	1	MIFAS	1
Filemaker	3	Excel Online	1		

\* Deze pakketten vallen onder dezelfde aanbieder, namelijk Visma. Respondenten gebruiken de naam van het pakket en het naam van de aanbieder soms door elkaar.



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan  
Jollemanhof 18  
1019 GW Amsterdam  
T +31(0)20 531 53 15  
[www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)