**Bijlage bij de toelichtingsnota nr. 9 van 15 mei 2019 over de kinderopvangtoeslag**

INFO AAN UITBETALERS OVER KINDEROPVANGTOESLAG

Een nieuwe mijlpaal voor het Groeipakket is bereikt: op 20 februari 2019 werd de kinderopvangtoeslag voor de eerste maal betaald.

De organisatoren van kinderopvang registreren dagelijks de aanwezigheden in hun opvang met behulp van Aaron (door Kind en Gezin aangeboden) of met een eigen softwarepakket. Ze hebben maandelijks tijd tot de 7e van de maand volgend op de maand van opvang om de aanwezigheden door te geven aan Kind en Gezin. Wanneer zij deze deadline niet halen, ontvangen ze op de 8e een herinneringsmail met een nieuwe deadline op de 14e van de maand.

De betaling van de kinderopvangtoeslag door de uitbetalers gebeurt op de 20e van deze maand. In tegenstelling tot wat vooropgesteld wordt voor de uitbetaling van de gezinsbijslagen op de 8e, is dit voor de kinderopvangtoeslag niet per se ook de dag waarop de gezinnen de toeslag ontvangen. Er kan een verschil opzitten naargelang de bank of in geval van betaling per circulaire cheque.

Om de werkwijze en communicatie te stroomlijnen, hebben we een aantal scenario's uitgeschreven van mogelijke situaties die kunnen voorvallen.

1. Het kind gaat naar een kinderopvang, maar deze werkt met het inkomenstarief van K&G en komt dus niet in aanmerking.

Kind en Gezin verstrekt maandelijks een lijst van alle vergunde opvanglocaties die niet werken volgens het inkomenstarief van Kind en Gezin in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Opvanglocaties die een vorm van inkomenstarief toepassen, maar niet volgens de subsidieregeling van Kind en Gezin, komen dus ook in aanmerking.

Deze lijst wordt aan de uitbetalers verstrekt opdat de uitbetaler de ouders die contact opnemen correct kunnen informeren. Omwille van privacyredenen kan deze lijst niet gebruikt worden om de organisatoren van kinderopvang te benaderen voor klantenwerving.

1. Er is dubbel betaald

Dit wordt gecorrigeerd in komende betalingen.

1. De ouder is het niet eens met het **uitbetaalde bedrag**

De uitbetaler kijkt na of het uitbetaalde bedrag overeenstemt met het aantal geregistreerde dagen en corrigeert indien nodig.

In het geval er niet betaald is en de ouder contact opneemt met de uitbetaler, controleert de uitbetaler eerst of het dossier wel volledig in orde is om te kunnen uitbetalen en of er nog te betalen dagen zijn doorgegeven alvorens door te verwijzen naar de organisator kinderopvang. Het heeft GEEN zin om de ouder door te verwijzen naar Kind en Gezin want dit is louter een doorgeefluik. Indien het kind 2,5 geworden is, heeft het nog verder recht tot het naar school gaat.

1. Gaat het om betaalde dagen of aanwezigheidsdagen?

Het is mogelijk dat de ouder denkt dat de kinderopvangtoeslag betaald wordt voor betaalde dagen in plaats van aanwezigheidsdagen. De kinderopvangtoeslag heeft als doel de participatie aan te moedigen, vandaar de keuze voor aanwezigheidsdagen. In bepaalde opvanginitiatieven moet er betaald worden voor bepaalde dagen waarop het kind afwezig is. Voor deze dagen wordt geen kinderopvangtoeslag betaald.

1. Wat als de ouder het niet eens is met het aantal geregistreerde aanwezigheidsdagen?

De uitbetaler informeert de ouder over het aantal geregistreerde dagen. Er kan niet doorverwezen worden naar Kind en Gezin voor meer informatie hierover. Is er een foute registratie gebeurd, dan verwijst de uitbetaler de ouder door **naar de organisator kinderopvang.**

Bots je als uitbetaler op een *conflict* tussen de ouder en de organisator van kinderopvang? Dan verwijs je de ouder door naar de klachtendienst van Kind en Gezin.

1. Het kind gaat naar een kinderdagverblijf dat voldoet, maar de uitbetaler heeft geen aanwezigheden ontvangen voor dit kinderdagverblijf of dit kind:

**Technisch probleem/ Overmacht (vertraging)**

Een aantal organisatoren van kinderopvang ondervinden technische problemen om de aanwezigheden te registreren. De lijst van deze opvanglocaties wordt rond de 15e van de maand door Kind en Gezin bezorgd aan de uitbetalers. De uitbetaler informeert op basis van deze lijst de ouders wiens betaling vermoedelijk niet op tijd zal gebeuren. De uitbetaler krijgt later alsnog de aanwezigheden door en betaalt met terugwerkende kracht.

De organisatoren van kinderopvang worden door het Team Kinderopvangtoeslag en bij uitbreiding door de relatiebeheerders van Kind en Gezin ondersteund om het technisch probleem op te lossen.

**Voor alle technische problemen dient de organisator van kinderopvang contact op te nemen met Kind en Gezin. De uitbetaler kan de ouders niet doorverwijzen naar Kind en Gezin in verband met registratieproblemen. Dit gebeurt steeds via de organisator van de kinderopvang.**

**Noodsituatie**

Een noodsituatie is een onmogelijkheid van de organisator van kinderopvang om de aanwezigheden door te geven. Kind en Gezin verwittigt de uitbetaler van zodra zij hiervan op de hoogte zijn. Het formulier 'noodsituatie' wordt terzelfdertijd aan de uitbetaler bezorgd. De uitbetaler contacteert op zijn beurt de ouders. De ouders kunnen met het formulier 'noodsituatie' de aanwezigheden met behulp van een verklaring op eer doorgeven aan Kind en Gezin.

**Weigering**

Het is mogelijk dat een aantal organisatoren van kinderopvang weigeren mee te werken aan de registratie van de aanwezigheden. Kind en Gezin bezorgt de uitbetalers de 15e van de maand een lijst van de opvanglocaties die niet reageerden.

Omdat we geen overzicht hebben van de gegevens van de kinderen die daar opgevangen worden, kunnen de uitbetalers de ouders niet verwittigen. Op basis van de door Kind en Gezin verstrekte lijst beschikt de uitbetaler wel over de gegevens van de opvanglocaties. Wanneer een ouder contact opneemt, kan met behulp van deze lijst de link gelegd worden tussen de niet-betaling en de weigering van de organisator.

De uitbetaler informeert de ouders die hen contacteren over de weigering van de organisator. Ouders kunnen hun opvanglocatie alsnog aanmoedigen om de registratie in orde te brengen. De registratie door de organisator kan retroactief waardoor de ouders alsnog hun kinderopvangtoeslag kunnen ontvangen.

Zolang de registratie echter niet gebeurt, kan er niet uitbetaald worden. Kind en Gezin start daarop de handhavingsprocedure en garandeert het recht op kinderopvangtoeslag, met uitbetaling na maximaal drie maanden.

Wanneer de ouder een klacht wil indienen tegen zijn organisator, kan hij of zij hiervoor terecht bij de klachtendienst van Kind en Gezin.

**Het kind heeft geen Rijksregisternummer**

Als Kind en Gezin bij de aanwezigheidsregistraties gegevens ontvangt van kinderen die niet gekoppeld kunnen worden aan een Rijksregisternummer dan wordt de organisator in de eerste plaats gevraagd om de gegevens te controleren. Kind en Gezin gaat na of er een vermoeden is van fout in de gegevens van het kind. Nadien kunnen organisatoren gericht gecontacteerd worden om fouten recht te zetten.

Ook kindjes zonder Belgisch Rijksregisternummer kunnen recht hebben op een kinderopvangtoeslag. Indien de ouders nog geen uitbetaler hebben, kunnen zij naar keuze een uitbetaler contacteren. Deze uitbetaler regelt eerst een aanvraag tot het bekomen van een BIS-nummer. Als het kind een BIS-nummer heeft, kan het door Kind en Gezin worden gekoppeld aan de geregistreerde aanwezigheden.

Kinderen met een Belgisch Rijksregisternummer van wie de ouders geen aanvraag hebben gedaan worden opgepikt door FONS via de procedure van de gemiste kinderen.

**Geen van bovenstaande, maar toch geen opvangprestaties ontvangen?**

Dan kan de uitbetaler contact opnemen met Team Kinderopvangtoeslag bij Kind en Gezin (ko.kinderopvangtoeslag@kindengezin.be) om na te gaan waar het probleem zich stelt.

1. Wat met de Geschillencommissie?

Als de ouder informatie wil rond het instellen van een beroep tegen een beslissing of tegen het uitblijven van een beslissing, dan kan de uitbetaler de ouder doorverwijzen naar de Geschillencommissie.

Ouders moeten ook steeds terecht kunnen bij de Klachten- en Bemiddelingsdienst van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket. Deze dienst is in het kader van de kinderopvangtoeslag bevoegd om klachten omtrent de uitbetaling te behandelen. Als de burger hier terecht komt met een klacht voor Kind en Gezin, bijvoorbeeld rond de registratie van aanwezigheden, wordt deze door het Agentschap doorgestuurd. Zie het [stappenplan](https://www.groeipakket.be/nl/klacht) op de website.

1. Wie kan waar met welke vraag terecht?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **uitbetaler** |  | **K&G** | **VUTG** |
| vraag m.b.t. bedrag | uitbetaler |  |  |  |
| vraag m.b.t. aantal geregistreerde/doorgegeven dagen (**ouders**) | uitbetaler |  |  |  |
| vraag m.b.t. aantal geregistreerde/doorgegeven dagen (**organisator + uitbetaler**) |  |  | [ko.kinderopvangtoeslag@kindengezin.be](mailto:ko.kinderopvangtoeslag@kindengezin.be) |  |
| technisch probleem registratie Aaron **(ouders + organisator)** |  |  | [vragen@aaron.support](mailto:vragen@aaron.support) |  |
| technisch probleem registratie eigen softwareleverancier |  | Software-leverancier |  |  |
| conflict ouder - organisator kinderopvang |  |  | [klachtendienst@kindengezin.be –](mailto:klachtendienst@kindengezin.be%20-%2002%20533%2014%2014)  [02 533 14 14](mailto:klachtendienst@kindengezin.be%20-%2002%20533%2014%2014) |  |
| conflict ouder - uitbetaler | uitbetaler |  |  | [info@groeipakket.be –](mailto:info@groeipakket.be%20-%2002%20897%2010%2060)  [02 897 10 60](mailto:info@groeipakket.be%20-%2002%20897%2010%2060) |