

Klachtendienst  
10 februari 2006

## **Klachtenbehandeling in 2005 Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin**

Greet Willems  
coördinator Klachtendienst

**KLACHTENBEHANDELING IN 2005 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTDIENST VAN  
KIND EN GEZIN..... 1**

**1 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURES VOOR DE BEHANDELING VAN DE  
KLACHTEN.....4**

**1.1 Procedure bij klachten over de eigen dienstverlening..... 5**

**1.2 Procedure bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.. 5**

**2 OPZET VAN DE REGISTRATIE .....6**

**3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD .....6**

**KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN..... 7**

**3.1 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd ..... 7**

**3.2 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen ..... 7**

**3.3 Ontvankelijkheid van de klachten over Kind en Gezin ..... 8**

**3.4 Inhoud van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin ..... 9**

**3.5 Gegronde klachten over Kind en Gezin: oplossen van het probleem ..... 14**

**3.6 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin ..... 15**

**KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN  
GEZIN..... 16**

**3.7 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd ..... 16**

**3.8 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen ..... 16**

**3.9 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening ..... 17**

**3.10 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus..... 18**

<b>3.11</b>	<b>De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK .....</b>	<b>20</b>
<b>3.12</b>	<b>De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening .....</b>	<b>21</b>
<b>3.13</b>	<b>Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin .....</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD.....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>REALISATIE IN HET AFGELOPEN JAAR TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING .....</b>	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
<b>6</b>	<b>VOORSTELLEN TOT VERBETERING .....</b>	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
<b>7</b>	<b>INGEVULDE VRAGENLIJST .....</b>	<b>31</b>

# 1 Korte beschrijving van de procedures voor de behandeling van de klachten

De integrale procedure voor de behandeling van klachten door de Klachtendienst is beschikbaar op de website van Kind en Gezin<sup>1</sup>.

De klachtendienst van Kind en Gezin is schriftelijk, telefonisch of per mail bereikbaar, iedere werkdag tijdens de kantooruren. Tussen kerstmis en nieuwjaar is de dienst gesloten.

Voor iedere oproep komen volgende stappen aan bod:

1. In eerste instantie gaat de klachtenbehandelaar na wat de verwachting is van de oproeper. Soms vraagt die enkel informatie over hoe hij/zij bijvoorbeeld met een probleem zou kunnen omgaan. Soms gaat het om een melding van een defect, dat kan doorgegeven worden aan de betrokken dienst van Kind en Gezin.
2. Voor iedere klacht stelt zich de vraag of deze ontvankelijk is.
3. Bij ontvankelijke klachten worden de gegevens uit de intake verder aangevuld met andere gegevens. Zo wordt standaard nagekeken of een zelfde probleem of een zelfde voorziening reeds eerder voorwerp uitmaakte van een klacht bij Kind en Gezin. Indien het om een voorziening gaat, worden de gegevens uit de inspectie-databank geraadpleegd, wordt zonodig de wetgeving geconsulteerd of de dossierbeheerder van de voorziening geraadpleegd. Op basis van het geheel wordt dan op het wekelijks teamoverleg een plan van aanpak opgemaakt en wordt het dossier toegewezen aan een klachtenbehandelaar. Op dat moment wordt ook de registratie van het dossier in team overlopen<sup>2</sup>.
4. Bij een klacht over Kind en Gezin verloopt het klachtenonderzoek anders dan wanneer de klacht over een voorziening gaat (cf. infra.).
5. Na uitvoering van het klachtenonderzoek, formuleert de Klachtendienst een eindbevinding. De klager wordt hierover geïnformeerd. Vaak wordt de zaak nadien nog verder opgevolgd door de betrokken afdeling van Kind en Gezin.

Binnen de 10 dagen krijgt de oproeper een ontvangstmelding. Voor klachten over Kind en Gezin gaat het om een brief of een mail, voor klachten over een voorziening kan dat ook telefonisch verlopen<sup>3</sup>. In de ontvangstmelding wordt zoveel mogelijk aangegeven op welke wijze de Klachtendienst gevolg zal geven aan de klacht. Vandaar dat de ontvangstmelding meestal wordt verstuurd na de bespreking van de klacht op het teamoverleg (na stap 3).

Klachten van personen die hun naam niet meedelen of die vragen anoniem te kunnen blijven, zijn niet automatisch onontvankelijk. Aan de hand van een checklist wordt geëvalueerd welk gewicht aan de klacht wordt gegeven en wat de aanpak is. Als bijvoorbeeld door de anonieme oproep twijfel wordt gezaaid over de veiligheid van de kinderen in een bepaalde voorziening, dan zal de Klachtendienst zeker een initiatief nemen.

---

<sup>1</sup> Willems G., De procedure voor de behandeling van klachten door de Klachtendienst van Kind en Gezin, 1 maart 2004.

<sup>2</sup> Door de dossiers systematisch in het team van klachtenbehandelaars te bespreken, bieden we meer garantie dat gelijkaardige dossiers op analoge wijze worden aangepakt en geregistreerd. Niet altijd is vanaf het begin duidelijk wat hoofd- of bijzaak is, of de klacht nog binnen de bevoegdheid van de dienst valt, of een oproep nu als melding van een defect moet beschouwd worden, dan wel als klacht.

<sup>3</sup> De ontvangstmelding wordt meestal op dezelfde wijze gecommuniceerd als hoe de oproeper zelf contact nam (telefonische oproepen worden telefonisch beantwoord, mails per mail, enz. ...).

## **1.1 Procedure bij klachten over de eigen dienstverlening**

De procedure bij klachten over de eigen preventieve dienstverlening of administratieve diensten van Kind en Gezin is geijkt op het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (het zogenaamde “klachtendecreet”) dat sinds 1 januari 2002 van kracht is.

De Klachtendienst kan voor een klacht over Kind en Gezin:

- bemiddelen en proberen het probleem op te lossen
- aan de normale contactpersoon/dossierbeheerder vragen het nodige te doen
- aan de lijnverantwoordelijke van de beklaagde medewerker vragen het ongenoegen te bespreken en daarvan verslag uit te brengen
- het ongenoegen doorgeven als nuttige informatie
- schriftelijke stukken raadplegen
- advies vragen

Alles wordt in het werk gesteld om de klager te informeren over de eindbevinding van het klachtenonderzoek binnen de 45 dagen.

## **1.2 Procedure bij klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin**

Klachten over de voorzieningen worden zoveel mogelijk behandeld naar analogie van de klachten over de eigen dienstverlening. In uitvoering van het Kwaliteitsdecreet op de welzijnvoorzieningen heeft iedere voorziening die erkend wordt door Kind en Gezin bij een Besluit van de Vlaamse regering, specifiek per sector, de opdracht gekregen zelf in te staan voor de behandeling van de klachten over de eigen voorziening.

Wanneer beroep wordt gedaan op de Klachtendienst van Kind en Gezin dan zijn verschillende scenario's mogelijk om gevolg te geven aan de klacht:

- bemiddelen
- de klachtenbehandeling overlaten aan directie of organiserend bestuur van de betrokken voorziening
- een nota opmaken voor de inspectieambtenaar en/of dossierbeheerder zodat die voor een gepaste gevolggeving kan zorgen
- vragen aan de voorziening om een en ander te onderzoeken en de bevindingen over te maken aan de Klachtendienst
- de inspectieambtenaar de opdracht geven om de voorziening te bezoeken en het probleem expliciet te bespreken. De inspectieambtenaar realiseert deze bezoeken binnen de maand.
- de medische kwaliteitscoördinator de opdracht geven om de klacht te onderzoeken
- de procedure voor gevaarsituaties starten

De procedure voor gevaarsituaties wordt gevolgd wanneer door de klacht of de melding een ernstige twijfel ontstaat over de veiligheid van de kinderen in een voorziening.

Dit is bijvoorbeeld het geval bij een klacht over (vermoedelijke) kindermishandeling of misbruik binnen de setting van de voorziening. Deze procedure voorziet extra onderzoeksdaden (bijvoorbeeld een persoonlijk bezoek door de inspectieambtenaar bij de oproeper thuis). De eindbevindingen worden geformuleerd door een speciaal daartoe aangeduid overlegteam. Dit overlegteam adviseert ook of en welke maatregelen aangewezen kunnen zijn zodat de administratie de nodige stappen kan zetten.

Gezien de Klachtendienst bij klachten over een voorziening vaak een beroep doet ofwel op de directie van de voorziening, ofwel op de dienst inspectie van Kind en Gezin en gezien soms verschillende stappen worden gecombineerd om het klachtenonderzoek volledig te maken, is een

termijn van 45 dagen niet haalbaar. De Klachtendienst hanteert voor deze klachten een behandeltermijn van 3 maanden.

## 2 Opzet van de registratie

Om tegemoet te kunnen komen aan de wettelijke verplichting om vóór 10 februari te rapporteren over het voorbije werkingsjaar, werd beslist om het registratiejaar af te sluiten op 30 november. Voorliggend rapport heeft aldus betrekking op de oproepen die de Klachtendienst van Kind en Gezin ontving in de periode van **1 december 2004 tot 30 november 2005**.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 20 januari 2006. Op dat moment waren er nog 42 klachtendossiers die vóór 30 november 2005 geopend werden en nog in behandeling waren. Het ging om klachten over voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Voor dergelijke klachten voorziet de procedure een behandeltermijn van 3 maanden.

## 3 Bespreking van het klachtenbeeld

### Totaal aantal oproepen

In 2005 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1418 oproepen waarbij de gebruiker een concreet probleem (of problemen) wilde bespreken<sup>4</sup>.

Bij 1410 oproepen werd de werking van 1 dienst besproken of aangeklaagd. 7 oproepers dienden klacht in over 2 diensten en 1 oproeper diende klacht in over 3 diensten. De Klachtendienst noteerde aldus 1427 klachten, infovragen over of meldingen van een probleem.

**Tabel 1: aantal oproepen\* en aantal dossiers op de Klachtendienst van Kind en Gezin in 2005 naar de aard van de oproep**

	<i>Oproepen</i>	<i>Dossiers</i>
Informatieve oproep	194	194
Melding**	93	93
Klacht	1052	<b>1061</b>
Ongenoegen of probleem buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst	79	79
Totaal	1418	1427

\*Oproepen waarbij louter informatie werd gevraagd en die geen ongenoegen betroffen en die aldus niet thuishoren op de Klachtendienst, werden niet in de registratie opgenomen.

\*\*Melding van een defect bij de dienstverlening van Kind en Gezin of een (opvang)voorziening die zelf meldt dat er zich een probleem heeft voorgedaan.

### Vragen naar informatie, meldingen en klachten

Bij 194 oproepen gaf de gebruiker aan *enkel informatie of advies te willen* over de context van een probleem of hoe hij/zij met een concreet ongenoegen zou kunnen omgaan.

93 oproepers wilden *iets melden*. Het ging bijvoorbeeld om een melding van een defect bij Kind en Gezin of om een voorziening die zelf meldde dat er een probleem was binnen de eigen dienst. Voor deze oproepen werd geen klachtendossier gestart.

Bij melding van een defect over de dienstverlening van Kind en Gezin (63) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon

<sup>4</sup> Oproepen waarbij louter informatie werd gevraagd en die geen ongenoegen betroffen en die aldus niet thuishoren op de Klachtendienst, werden niet in de registratie opgenomen.

doen. Bij de andere meldingen werden de oproepers geholpen door informatie of advies te verschaffen, door te verwijzen, te bemiddelen, de oproep door te geven als nuttige informatie enz.

1052 oproepers dienden een klacht in over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Soms handelde 1 klachtenoproep over verschillende diensten waardoor in totaal 1061 klachtendossiers werden opgesteld.

### **Oproepen buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst**

Bij 79 oproepen werd een probleem aangehaald dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 39 oproepen over een intra-familiaal probleem en 40 oproepen over een andere dienst van de Vlaamse Overheid of een handelspraktijk. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze oproepers onmiddellijk werden geholpen door informatie te geven en gepast door te verwijzen. Deze 79 oproepen worden in wat volgt niet verder besproken.

### **Totaal aantal klachten**

De Klachtendienst opende in 2005 in totaal 1061 klachtendossiers. Het gaat om 182 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 879 klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

**Tabel 2: aantal klachten op de Klachtendienst van Kind en Gezin in 2005 enerzijds over Kind en Gezin en anderzijds over een voorziening onder de bevoegdheid van de instelling**

	<i>Aantal</i>
Klachten over Kind en Gezin	182
Klachten over een voorziening	879
Totaal	1061

Gezien de rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst zoals bedoeld in het klachtendecreet, betrekking heeft op klachten over de overheid zelf, wordt in wat volgt eerst de aandacht gericht naar de klachten over de dienstverlening, een handeling of prestatie van Kind en Gezin zelf.

## **KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN**

### **3.1 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd**

Bij 43,4 % van de 182 klachten over de diensten van Kind en Gezin nam de klager telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij 15,3 % van de klachten was er een brief of een fax. 41,2 % van de oproepers stuurde een mail.

### **3.2 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen**

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 71,4 % van de oproepen (N=130) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders of (kandidaat)adoptieouders. Bij 13,2% van de oproepen (N=24) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling. Bij 6 % was de klager nog iemand anders (bijvoorbeeld tewerkgesteld in een dienst die met Kind en Gezin te maken heeft, een andere arts).

Bij 17 oproepen was er aanvankelijk geen rechtstreeks contact met de Klachtendienst en werd de klacht bijvoorbeeld via een personeelslid van Kind en Gezin, via de Vlaamse Ombudsdienst, via het kabinet of via nog een andere dienst (ziekenfonds, televisieprogramma, ...) doorgegeven.

**Tabel 3: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de hoedanigheid van de oproeper**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Klager neemt rechtstreeks contact met de Klachtendienst:		
- ouders, primaire omgeving kind	130	71,4
- voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin	24	13,2
- andere	11	6,0
<i>(subtotaal rechtstreeks contact)</i>	<i>(165)</i>	<i>(90,7)</i>
Via een derde:		
- via personeelslid van de instelling	6	3,3
- via (of van) de Vlaamse Ombudsdienst	3	1,6
- via het kabinet	3	1,6
- via andere dienst (ziekenfonds, televisieprogramma, ...)	5	2,7
<i>(subtotaal via een derde)</i>	<i>(17)</i>	<i>(9,3)</i>
Totaal	182	100,0

### 3.3 Ontvankelijkheid van de klachten over Kind en Gezin

In 2005 was ongeveer 55 % van de klachten over Kind en Gezin ontvankelijk. Het gaat om 100 dossiers.

In meer dan een derde van de klachtendossiers (67 dossiers of 36,8 %) startte de Klachtendienst geen onderzoek omdat het ongenoegen ging over de regelgeving of het beleid van de Vlaamse overheid of over het beleid van Kind en Gezin. De Klachtendienst maakte de inhoud van deze oproepen over aan de beleidsafdeling zodat die de oproeper kon informeren over het hoe en het waarom van de beleidskeuze en eventuele perspectieven in de toekomst.

Klachten over het beleid kinderopvang (N=55)

- De meest voorkomende klacht over het beleid was de klacht over het tekort aan opvangmogelijkheden in bepaalde streken in Vlaanderen. (N=17)
- 7 ongenoegens handelden over het niet tijdig verwittigen van ouders van een nakende intrekking van een attest van toezicht, communicatie vlak voor en na een intrekking en het niet verlenen van hulp bij zoeken naar alternatieve opvangmogelijkheden.
- 5 ouders vonden dat het afleveren van een fiscaal attest voor opvangkosten niet zou mogen gekoppeld zijn aan een attest van toezicht.
- Er waren 4 klachten over de interne richtlijn van Kind en Gezin ter preventie van wiegendood, meer bepaald over het advies om kinderen jonger dan 1 jaar niet met een knuffel te laten slapen in de kinderopvang.
- 4 klachten handelden over de richtlijn rond het verstrekken van medicatie in de kinderopvang. Men was namelijk niet akkoord dat volgens Kind en Gezin medicatie enkel kan gegeven worden op doktersvoorschrift, zelfs al gaat het om medicatie die vrij te verkrijgen is bij de apotheker. Ouders voelden zich hierdoor betutteld en vonden dat zijzelf ook zouden moeten kunnen toelating geven voor het toedienen van deze "vrije" medicatie.
- Er waren 4 klachten over het systeem van toekennen subsidie aan kinderopvang (of het gebrek daaraan). Zo vond bijvoorbeeld een oudere onthaalmoeder dat startende collega's inderdaad een starterspremie moeten kunnen krijgen maar vond zij dat wie 10 jaar in het vak zit ook een premie moet kunnen krijgen voor vervanging van materiaal. Anderen vonden dat Kind en Gezin te weinig doet om de leefbaarheid van de zelfstandige opvang te vergroten.
- 3 ouders klaagden over de wetgeving rond de ouderbijdragen.
- 3 ouders vonden dat de regelgeving op de kinderopvang te streng is en dat honden in de opvang bij de kinderen zouden moeten kunnen blijven.



- Andere beleidsklachten waren bijvoorbeeld dat Kind en Gezin de ouders niet helpt als een zelfstandig opvanginitiatief zijn deuren sluit, of dat men in een zelfstandige kinderopvang onder toezicht van Kind en Gezin enkel Frans praat, ...

Klachten over de regelgeving of beleid preventieve gezinsondersteuning (N=10)

- Er waren 4 klachten over het beleid rond vaccineren zoals de klacht dat men op het consultatiebureau geen afzonderlijk polio-vaccin kan krijgen, of een andere dat men bij Kind en Gezin teveel aandringt om alle vaccins te geven.
- Een ouder klaagde over het feit dat Kind en Gezin de urinetest heeft afgeschaft, een andere ouder was ontevreden over het afschaffen van de verzorging van de navel met zilvernitraat.
- Verder voelde een ouder zich benadeeld door de richtlijn dat kinderen met domicilie net over de grens geen beroep meer kunnen doen op Kind en Gezin.
- Een klager vond dat Kind en Gezin borstvoeding (nog) niet genoeg ondersteunt.
- 1 klacht ging erover dat Kind en Gezin veganisme bij baby's afkeurt.
- Tenslotte waren er ook 2 klachten over de overgangspprocedure voor kandidaat-adoptanten die van start waren gegaan onder de oude regelgeving en in september 2006 zich moesten schikken naar de nieuwe regelgeving inzake adoptie.

Er was 1 klacht over het beleid inzake klachtenbehandeling. Deze had betrekking op het feit dat men ook gevolg kan geven aan een anonieme klacht. Tenslotte was er een klacht over het beleid van Kind en Gezin om sponsors te aanvaarden waardoor de instelling volgens de oproeper minder geloofwaardig is bij het verstrekken van objectieve gegevens inzake voeding, verzorging en veilige babyartikelen.

De Klachtendienst noteerde volgende andere redenen voor het onontvankelijk verklaren van een klacht:

6 klachtendossiers handelden over een beslissing waarvoor nog een beroep mogelijk was (beroep tegen intrekking van een attest van toezicht). Er waren 4 onontvankelijke klachten die "kennelijk ongegrond" waren. 2 daarvan handelden over een inspectieambtenaar. De Klachtendienst oordeelde hierbij op basis van de gegevens die de oproeper verschaftte dat inspectie kennelijk zijn taak correct had uitgevoerd. Bij 1 kennelijk ongegronde klacht was de verwachting van de klager niet realistisch en bij 1 bleek het om een misverstand te gaan. In 3 dossiers bleef de klager zo vaag dat een klachtenbehandeling niet mogelijk was en gaf men ook geen bijkomende info als daarom werd verzocht.

**Tabel 4: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de ontvankelijkheid**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	100	54,9
Onontvankelijk		
- over regelgeving of beleid	67	36,8
- over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	6	3,3
- kennelijk ongegronde klacht	4	2,2
- volledig onbekende klager, klacht over interne personeelsaangelegenheid	2	1,1
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	3	1,6
Totaal	182	100,0

### **3.4 Inhoud van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin**

Bij de ontvankelijke klachten over de diensten van Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 49 klachten over de eigen preventieve dienstverlening van Kind en Gezin aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen en anderzijds de 51 klachten over de administratieve diensten of beleidsdiensten van de instelling.

## De eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin

Er waren 29 klachten over een regioverpleegkundige en 3 over een gezinsondersteuner die huisbezoeken brengen en ouders met een jong kindje ontvangen op de consultatiebureaus. Ook was er 1 klacht over een regioteamverantwoordelijke.

Verder registreerde de Klachtendienst 8 klachten over de permanentie op het regiohuis<sup>5</sup> en 8 over de dienstverlening op het consultatiebureau.

### Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 2 onderwerpen geregistreerd worden<sup>6</sup>. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd.

Voor de 33 klachten over een regioteamlid werden samen 40 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht. Deze hadden voornamelijk betrekking op de inhoud van de dienstverlening (9), ontoereikende informatieverschaffing (9) het niet nakomen van afspraken, bezoek overgeslagen of onverwacht bezoek brengen (6), onvriendelijk zijn of kwetsen, niet luisteren, geen tijd nemen (6), te weinig discreet zijn (6) of nog iets anders.

Van de 8 klachten over de permanentie op het regiohuis handelden er 7 over de bereikbaarheid.

De 8 klachten over de dienstverlening op het consultatiebureau met gedeeltelijke verantwoordelijkheid van Kind en Gezin handelden bijvoorbeeld over lang moeten wachten in de wachtzaal of over ontoereikende informatieverstrekking. Het zijn oproepen waarbij men op het eerste zicht niet kan uitmaken of er iets mis liep bij Kind en Gezin (bijvoorbeeld té veel afspraken geboekt), dan wel bij de CB-arts (die bijvoorbeeld té laat aan de consulten begon) of waarbij beide partijen hun dienstverlening niet goed op elkaar afstemden (bijvoorbeeld regioverpleegkundige gaf ander advies dan de CB-arts).

### Eindbevindingen

**Tabel 5 : aantal ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2005 naar de eindbevinding**

Eindbevinding	Over een RTL*	Over de permanentie**	Over de dienstverlening op het CB***	Totaal aantal	%
(Deels) gegrond	18	4	7	29	59,2
Ongegrond	2	0	0	2	4,1
Terechte opmerking	0	1	1	2	4,1
Klacht blijft betwist	11	2	0	13	26,5
Klacht stopgezet****	2	1	0	3	6,1
Totaal	33	8	8	49	100,0

\*RTL: regioteamlid: een regioverpleegkundige, gezinsondersteuner of regioteamverantwoordelijke

\*\* Het ging hier over de permanentie op de regiohuizen die op de "klassieke" manier werkten, proefproject West-Vlaanderen niet inbegrepen.

\*\*\*Dienstverlening op het consultatiebureau met gedeelde verantwoordelijkheid van Kind en Gezin en het organiserend bestuur van het consultatiebureau.

\*\*\*\* bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost)

<sup>5</sup> Het ging hier over de permanentie op de regiohuizen die op de "klassieke" manier werkten. In de provincie West-Vlaanderen liep een proefproject waarbij de permanentie werd gerealiseerd via de Kind en Gezin-lijn. Gezien het om een proefproject ging om nadien beleidskeuzes te kunnen maken, wordt hierover apart gerapporteerd bij klachten over de beleidsdiensten.

<sup>6</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

Bij 18 van de 33 ontvankelijke klachten over een regioverpleegkundige, gezinsondersteuner of regioteamverantwoordelijke kwam de klachtendienst tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. 2 klachten bleken ongegrond, 11 werden betwist en voor 2 klachten werd de klachtenbehandeling stopgezet (bijvoorbeeld om het voorwerp van de klacht wegviel).

Bij 4 van de 8 ontvankelijke klachten over de permanentie op het regiohuis kwam de klachtendienst tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. Bij 1 ging het om een terechte opmerking. Geen enkele klacht bleek ongegrond te zijn. 2 klachten werden betwist en voor 1 klacht werd de klachtenbehandeling stopgezet.

7 van de 8 klachten over de dienstverlening op het consultatiebureau waren gegrond. Bij 1 ging het om een terechte opmerking.

Samen betekent dit dat bijna 6 op de 10 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin (deels) gegrond waren en meer dan een kwart betwist bleef. Slechts 2 klachten waren ongegrond.

### **Ombudsnorm bij de gegronde klachten**

Onderstaande tabel geeft het overzicht van de ombudsnormen die in het geding waren bij de (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve dienstverlening. De registratie liet toe tot 2 ombudsnormen te scoren per klacht. Voor de 29 (deels) gegronde klachten werden samen 34 ombudsnormen gescoord. Bij een derde van de deels gegronde klachten was het probleem dat de medewerker van Kind en Gezin zijn afspraak niet nakwam, de klant zich onheus of onvriendelijk behandeld voelde.

***Tabel 6: ombudsnorm bij de (deels) gegronde klachten\* over de preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin in 2005***

	<i>Aantal (deels) gegronde</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	5
Te lang moeten wachten	5
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaar	3
Afspraak niet nagekomen, voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	10
Te weinig discretie	3
Andere zoals infrastructuur, ...	4
<b>Totaal</b>	<b>34</b>

\*Voor de 29 (deels) gegronde klachten werden samen 34 ombudsnormen gescoord.

## De administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin.

De 51 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 7). De meeste klachten handelden over de centrale of provinciale diensten kinderopvang en over de inspectieambtenaren van Kind en Gezin.

**Tabel 7: ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2005 naar de dienst waarover het gaat**

	<i>Aantal</i>
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	13
Preventieve gezinsondersteuning	6
Inspectie en Interne Audit	13
Communicatie algemeen, Kind en Gezin-lijn	10
Afdeling Algemene Diensten, beheersinstanties	3
Ondersteunende diensten	1
Openbaarheid van bestuur	2
Klachtendienst	3
Totaal	51

### Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 2 onderwerpen geregistreerd worden<sup>7</sup>. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd. Voor de 51 klachten over een administratieve dienst werden samen 59 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht.

Bij de 13 klachten over het domein kinderopvang werden er 14 ombudsnormen aangeduid. Het ging om 3 klachten over de inhoud van de dienst(verlening) (alle 3 ongegrond bevonden), 7 klachten over onjuiste, onduidelijke of te weinig info (7 klachten waarvan 2 deels gegrond, 3 ongegrond, 1 terechte opmerking en 1 klacht stopgezet), 2 klachten over een onvriendelijke houding (waarvan de klacht op verzoek van de klager werd stopgezet en 1 betwist bleef) en 1 over een praktisch probleem met de adressenlijsten op de website (deels gegrond).

De 6 klachten over de afdeling Preventieve Gezinsondersteuning handelden over 7 ombudsnormen. In 5 van de 6 dossiers ging het over onjuiste, onduidelijke of te weinig info geven over bijvoorbeeld gebruik van katoenen luiers, over de openbaarheid van bestuur, over overgangsdossiers adoptie, over constipatie bij baby's (waarvan 2 ongegrond en 2 deels gegrond). Verder was er een klacht over de timing van het oogonderzoek en één over te lang moeten wachten op een beloofde brochure (beide deels gegrond).

Bij de 13 klachten over de afdeling Inspectie en Interne Audit werden 15 ombudsnormen geregistreerd als voorwerp van de klacht. Daarvan handelden er 7 klachten over de inhoud van de bevindingen van een inspectieambtenaar (waarvan 4 ongegrond, 2 klachten stopgezet en 1 opgevolgd door de afdeling Inspectie en Interne Audit zelf. 5 klachten betroffen opmerkingen over de omgangsvormen (te bazig, verwijtend, ...) waarbij 4 ongegrond bleken en bij 1 de klacht werd stopgezet. De 2 klachten over inspectie die handelden over "te lang moeten wachten" werden gegrond bevonden. De klacht over te weinig discreet zijn werd opgevolgd binnen de afdeling Inspectie en Interne Audit zelf.

<sup>7</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

Er was 1 klacht over communicatie in het algemeen en 9 klachten over de Kind en Gezin-lijn. Van deze laatste hadden er 7 betrekking op het proefproject in West-Vlaanderen waarbij de regiopermanentie van de preventieve gezinsondersteuning werd gerealiseerd via de front-office te Brussel. De 2 andere klachten over de Kind en Gezin-lijn hadden te maken met vragen over kinderopvang.

Voor deze oproepen werden 13 ombudsnormen gescoord. In 3 gevallen ging het om te lang moeten wachten (bijvoorbeeld alvorens men iemand van de back-office aan de lijn kreeg). Verder waren er 4 klachten over ontoereikende informatieschaffing en 4 klachten over een onvriendelijke houding of een onheuse behandeling. 2 klachten gingen over de bereikbaarheid van een bepaalde dienst of persoon. Deze klachten werden allen (deels) gegrond bevonden.

Er waren 3 klachten over de Algemene Diensten (Kind en Gezin- Academie) en de beheersinstanties. Eén daarvan handelde over de inhoud van de beslissing (ongegrond bevonden) en 2 over ontoereikende informatieverschaffing waarvan één (deels) gegrond bevonden en één klacht stopgezet .

De klacht over de ondersteunende diensten handelde over te lang moeten wachten en afspraak niet nakomen (verzenden van een lijst). Ze werd deels gegrond bevonden.

De 2 klachten die betrekking hadden op de openbaarheid van bestuur, hadden te maken met te lang moeten wachten op een kopie van een verslag en met onheus behandelen.

De 3 klachten over de Klachtendienst handelden over onheus behandeld, niet correcte geïnformeerd en te lang moeten wachten. Ze werden alle 3 ongegrond bevonden.

### **Eindbevindingen**

Samen kwam de Klachtendienst bij ongeveer 45,1 % van de klachten over de administratieve diensten of beleidsdiensten van Kind en Gezin tot de eindbevinding dat de klacht (minstens deels) gegrond was. Eén derde van de klachten over de administratie bleek ongegrond te zijn.

**Tabel 8 : aantal ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten in 2005 naar de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
(Deels) gegrond	23	45,1
Ongegrond	17	33,3
Terechte opmerking	1	2,0
Klacht blijft betwist	1	2,0
Klacht stopgezet*	6	11,8
Opvolging door andere dienst binnen Kind en Gezin	3	5,9
Totaal	51	100,0

*\* bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost)*

### **Ombudsnorm bij gegronde klachten**

Onderstaande tabel geeft het overzicht van de ombudsnormen die in het geding waren bij de (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin. Voor de 23 (deels) gegronde klachten werden samen 29 ombudsnormen gescoord. Bij 8 gegronde klachten ging het om té lang moeten wachten en bij nog eens 8 gegronde klachten werd de informatie die werd verschaft, ontoereikend bevonden. Bij 7 gegronde klachten was het probleem dat de medewerker van Kind en Gezin zijn afspraak niet nakwam, de klant zich onheus of onvriendelijk behandeld voelde.

**Tabel 9: ombudsnorm bij de (deels) gegronde klachten\* over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2005**

	<i>Aantal (deels) geground</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	0
Te lang moeten wachten	8
Ontoereikende informatieverstrekking	8
Onvoldoende bereikbaar	2
Afspraak niet nagekomen, voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	7
Te weinig discretie	0
Andere	4
Totaal	29

\*Voor de 23 (deels) gegronde klachten werden samen 29 ombudsnormen gescoord.

### **3.5 Gegronde klachten over Kind en Gezin: oplossen van het probleem**

Meer dan de helft van de klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin waren minstens deels gegrond. Het ging om 30 gegronde en 22 deels gegronde klachten.

**Tabel 10 : aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Geground	30	30,0
Deels geground	22	22,0
Ongegrond	19	19,0
Terechte opmerking	3	3,0
Klacht blijft betwist	14	14,0
Klacht stopgezet*	9	9,0
Opvolging door andere dienst binnen Kind en Gezin	3	3,0
Totaal	100	100,0

\* bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost)

Voor ongeveer 58 % van de (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin noteerde de Klachtendienst dat het probleem na de klachtenbehandeling werd opgelost. 23 % werd voor een deel opgelost. 1 gegronde klacht bleef onopgelost.

**Tabel 11: aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de mate van oplossing**

	<i>Aantal (deels) geground</i>	<i>%</i>
Opgelost	30	57,7
Deels opgelost	12	23,1
Onopgelost	1	1,9
Onduidelijkheid over de oplossing	9	17,3
Totaal	52	100,0

### 3.6 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin

Bij klachten over Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 5,26 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 5 dagen.

Bij ongeveer 89 % van de klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd.

Wanneer de ontvangstmelding later werd verstuurd, werd niet alleen de ontvangst bevestigd maar werd tevens ook inhoudelijk een (definitief) antwoord verschaft.

**Tabel 12: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 10 dagen	158	88,8
11 dagen of meer	20	11,2
Totaal*	178	100,0

\* Voor 4 van de 182 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen. Deze worden hier buiten beschouwing gelaten.

De klachtendossiers over Kind en Gezin werden gemiddeld 20,28 dagen na het binnenkomen van de klacht volledig afgewerkt. De mediaan ligt op 14 dagen. Dit wil zeggen dat ook de klager binnen deze termijn in kennis werd gesteld van de eindbevindingen<sup>8</sup>.

Bij 56 % van de klachten over Kind en Gezin werd het dossier in minder dan 20 dagen volledig afgewerkt. Ongeveer 90 % van de klachten werd behandeld binnen de termijn die het klachtendecreet oplegt.

**Tabel 13: klachten over Kind en Gezin in 2005 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 20 dagen	102	56,0
21 tot 45 dagen	61	33,5
<i>(Subtotaal binnen de 45 dagen)</i>	<i>(163)</i>	<i>(89,5)</i>
46 dagen of langer	19	10,4
Totaal	182	100,0

<sup>8</sup> In de registratie werd enkel de datum genoteerd waarop het klachtendossier werd afgesloten. Er werd geen aparte datum geregistreerd voor de eindbevinding. Vaak is het meedelen van de eindbevinding aan de klager de laatste stap die de Klachtendienst zet en is de datum van afsluiten dan ook de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd. Regelmatig echter volgt de Klachtendienst een dossier nog verder op na het versturen van de eindbevinding. Voor die dossiers wordt enkel de datum geregistreerd waarop de Klachtendienst de laatste stap zette en het dossier effectief afsloot. Voor deze dossiers is de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd niet beschikbaar.

## **KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN GEZIN**

Voor de bespreking van de klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin, moet de bemerking gemaakt worden dat deze klachten in grote mate door de voorzieningen zelf worden behandeld. We gaan ervan uit dat de meeste problemen zonder tussenkomst van de Klachtendienst van Kind en Gezin kunnen opgelost worden.

### **3.7 Wijze waarop de klachtendienst werd gecontacteerd**

Bij 63,5 % van de klachten (558 van de 879) over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin nam de klager telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij 8,6% van de klachten was er een brief of fax. 26,7 % van de oproepers stuurde een mail. Slechts zeer uitzonderlijk (1,1%) had een persoonlijk gesprek plaats voor de intake van de klacht.

### **3.8 Klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen**

Bijna 95 % van de klagers nam zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. De klachten over de voorzieningen waren in 84,5 % van de gevallen afkomstig van een ouder of familielid van het kind dat van de voorziening gebruik maakte. Bij 7,3 % van de klachten is het een buur van de voorziening, een ex-personeelslid, iemand die solliciteerde of stage liep bij de voorziening die klacht indiende. Bij ongeveer 3 % ging het om een onthaalouder die ontevreden was over een dienst voor opvanggezinnen of een voorziening die ontevreden was over een andere voorziening.

Bij 40 klachten was er aanvankelijk geen rechtstreeks contact met de Klachtendienst en werd de klacht bijvoorbeeld via een personeelslid, via een voorziening of via een advocaat of de politie doorgegeven.

Voor een klein aantal dossiers kwam de Klachtendienst niet te weten wat de relatie was tussen de oproeper en de beklagde voorziening.

**Tabel 14: klachten over een voorziening in 2005 naar de hoedanigheid van de oproeper**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Klager neemt rechtstreeks contact met de Klachtendienst:		
- ouders, primaire omgeving kind	743	84,5
- voorziening onder Kind en Gezin	27	3,1
- andere zoals buur, ex-personeelslid, sollicitant, ...	64	7,3
<i>(subtotaal rechtstreeks contact)</i>	<i>(834)</i>	<i>(94,9)</i>
Via een derde:		
- via personeelslid van de instelling	28	3,2
- via een voorziening	1	0,1
- via kabinet	1	0,1
- via andere zoals via advocaat, via O.N.E., via politie...	10	1,1
<i>(subtotaal via een derde)</i>	<i>(40)</i>	<i>(4,6)</i>
Anonieme oproep, hoedanigheid onbekend	5	0,6
<b>Totaal</b>	<b>879</b>	<b>100,0</b>



### 3.9 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening

Bijna 83 % van de klachten over een voorziening was ontvankelijk. Het gaat om 728 dossiers.

**Tabel 15: klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van onontvankelijkheid in 2005**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	728	82,8
Onontvankelijk		
- buiten bevoegdheid Klachtendienst	30	3,4
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	86	9,8
- feiten meer dan 1 jaar oud of klacht werd reeds behandeld	4	0,5
- kennelijk ongegrond	6	0,7
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	25	2,8
Totaal	879	100,0

Bij de onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin waren er 30 die buiten het bevoegdheidsdomein van de Klachtendienst vielen. Deze klachten hadden wel te maken met een voorziening maar situeerden zich buiten het gereguleerde kader of buiten het domein waarover Kind en Gezin iets te zeggen heeft. Voorbeelden zijn de klachten over slechte huisvesting of slechte verzorging bij een niet gemelde of enkel gemelde opvang. Andere voorbeelden zijn de klachten van burens over de geluidshinder van spelende kinderen in de kinderopvang naast de deur.

In 86 dossiers was er enkel sprake van een contractueel geschil waarvoor een gerechtelijke procedure aangewezen was of al bezig was. Het ging voornamelijk om plotse eenzijdige wijzigingen van de overeenkomst tussen de ouders en de voorziening of betwistingen van de afrekening voor de opvang bij een zelfstandige onthaalouder, minicrèche of zelfstandig kinderdagverblijf. Gezien dit niet wettelijk geregeld is en iedere onthaalouder zelf de prijs kan vastleggen in een contract met de ouders, moet de Klachtendienst de gebruiker hiervoor bij een blijvend geschil verwijzen naar de vrederechter.

De ervaring van de Klachtendienst is dat veel klagers een inhoudelijke, ontvankelijke klacht indienen en in de rand daarvan ook nog een contractueel geschil melden. Het aantal betwistingen van wijzigingen van een contract of van de afrekening van de prijs van de opvang is in realiteit wellicht dan ook hoger dan de hier vermelde 86 onontvankelijke klachten.

Bij 4 klachtendossiers waren de feiten meer dan 1 jaar oud of werden de klachten onontvankelijk beschouwd omdat ze in hetzelfde jaar al eens behandeld werden.

Voor 6 klachten kon de Klachtendienst op basis van de gegevens die de oproeper aanbracht zelf uitmaken dat de klacht kennelijk ongegrond was. Het ging deels om onrealistische verwachtingen tegenover de voorziening.

Bij 25 klachten over een voorziening noemde de klager de naam van de voorziening niet, bleef de formulering vaag en ging de oproeper niet in op de vraag van de Klachtendienst om meer specifiek te zijn. Hierdoor was het niet mogelijk een klachtenonderzoek te starten.

Voor de bespreking van de ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin, wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds de klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus, anderzijds de klachten over een adoptievoorziening, een

Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) of een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) en ten slotte de klachten over een kinderopvangvoorziening.

**Tabel 16: ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2005 naar de sector.**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Consultatiebureau	82	11,3
Voorziening sector adoptie, CKG of VK	17	2,3
Kinderopvangvoorziening	629	86,4
Totaal	728	100,0

### **3.10 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus**

In 2005 behandelde de Klachtendienst 82 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 71 klachten over een consultatiebureau-arts, 5 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 6 klachten over een aspect van de werking van een consultatiebureau dat onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur valt.

#### **Voorwerp van de klachten<sup>9</sup>**

Voor de 71 klachten over een consultatiebureau-arts werden 77 thema's aangekruist als voorwerp van de klacht.

Het thema "**inhoudelijk functioneren van de arts**" kwam in 47 klachten voor. Voorbeelden zijn het scheuren van de voorhuid bij een jongetje (5), verkeerd vaccin geven, onterecht alarmerend doorverwijzen, dronken zijn, ..; Om tot een eindbevinding te komen deed de Klachtendienst een beroep op de medische kwaliteitscoördinator van Kind en Gezin. Deze besprak de klacht met de betrokken arts. Bij 22 van deze 47 klachten bleek de problematiek (deels) gegrond te zijn, 9 klachten bleken ongegrond, 1 betrof een terechte opmerking en 7 werden betwist. 2 klachten werden stopgezet omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost). 5 klachten werden opgevolgd door de medische kwaliteitscoördinator en/of het organiserend bestuur zonder eindbevinding bij de Klachtendienst en 1 klacht was nog niet afgewerkt op het moment van de registratie.

Bij 22 klachten ging het om **onvriendelijk of kortaf zijn, onheuse behandeling**. Om tot een eindbevinding te komen deed de Klachtendienst een beroep op het organiserend bestuur van het consultatiebureau. 9 van deze klachten bleken deels gegrond te zijn, 1 werd beschouwd als terechte opmerking en 5 bleven betwist. 1 klacht werd stopgezet. 4 werden opgevolgd door het organiserend bestuur zonder eindbevinding bij de Klachtendienst en 2 klachten waren nog niet afgewerkt op het moment van de registratie.

<sup>9</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

Zes klagers beweerde dat de CB-arts **te weinig, onduidelijke of verkeerde informatie** verschaft. 4 van deze klachten bleken gegrond te zijn, 1 werd betwist en 1 klacht werd stopgezet.

Tenslotte waren er nog 2 andere klachten over iets eerder praktisch bijvoorbeeld veel te laat komen. Deze beide klachten bleken gegrond.

De 5 klachten over een medewerker op het consultatiebureau betroffen opmerkingen over de wijze van meten van het kind en onvriendelijk zijn.

Van de 6 klachten over de werking van een consultatiebureau handelden er 5 over de toestand van de lokalen of de verwarming, en 1 over het voortdurend wisselen van CB-arts. 5 hiervan bleken (deels) gegrond.

## Eindbevindingen

**Tabel 17 : aantal ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2005 naar de eindbevinding**

<i>Eindbevinding</i>	<i>Over CB-arts</i>	<i>Over andere medewerker</i>	<i>Over aspect werking CB*</i>	<i>Totaal aantal</i>	<i>%</i>
(Deels) gegrond	31	1	5	37	56,1
Ongegrond	9	0	0	9	13,6
Terechte opmerking	2	0	0	2	3,0
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	13	1	0	14	21,2
Klacht stopgezet	4	0	0	4	6,1
<i>(subtotaal eindbevinding)</i>	<i>(59)</i>	<i>(2)</i>	<i>(5)</i>	<i>(66)</i>	<i>100,0</i>
Opvolging probleem door OB** en/of MKC***	10	3	1	14	
Klacht nog niet afgewerkt op 20 jan.2006	2	0	0	2	
Totaal	71	5	6	82	

\* *werkingsaspect onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur van het consultatiebureau*

\*\* *OB: organiserend bestuur*

\*\*\**MKC: medische kwaliteitscoördinator*

Voor 66 van de 82 klachten (80,5 %) over de consultatiebureaus formuleerde de Klachtendienst zelf een eindbevinding. Hiervan was meer dan de helft (37) gegrond, 9 ongegrond, 2 terechte opmerkingen en 14 betwist. 4 klachten werden stopgezet omdat de klager daarom verzocht of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de Klachtendienst werd opgelost).

Er waren 14 klachtendossiers over de consultatiebureaus waarvoor de Klachtendienst zelf geen eindbevinding registreerde en dit overliet aan het organiserend bestuur en 2 dossiers waren nog niet afgewerkt op het moment van de registratie.

### 3.11 De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK

In 2005 behandelde de Klachtendienst 6 klachten over een adoptievoorziening waaronder 5 over een adoptiedienst en 1 over een evaluatieteam. Verder waren er 6 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinondersteuning (CKG) en 5 over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK).

#### Voorwerp van de klachten<sup>10</sup>

Voor deze 17 klachten werden 21 thema's aangekruist als voorwerp van de klacht. In 2 dossiers ging het over de opname of over de stopzetting van de dienstverlening, in 2 dossiers over de verzorging, hygiëne of voeding, in 7 dossiers over de communicatiestijl, onjuiste of te weinig info verschaffen of niet discreet genoeg zijn, in 3 dossiers over de te betalen sommen, in 3 dossiers over de inhoudelijke dienstverlening en in 1 dossier over de veiligheid van de kinderen. Tenslotte werd in 3 dossiers klacht ingediend over de wijze waarop de voorziening omging met klachten.

#### Eindbevindingen

**Tabel 18 : aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2005 naar de eindbevinding**

<i>Eindbevinding</i>	<i>Over adoptie-voorziening</i>	<i>Over CKG</i>	<i>Over VK</i>	<i>Totaal</i>
(Deels) gegrond	2	2	1	5
Ongegrond	0	3	0	3
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	1	0	4	5
Klacht stopgezet (subtotaal eindbevinding)	1	0	0	1
Opvolging probleem door bestuur voorziening	2	1	0	3
Totaal	6	6	5	17

Globaal waren 5 van de 17 klachten (deels) gegrond, waren er 3 ongegrond en 5 betwist. 1 klachtendossier kon stopgezet worden (probleem opgelost, klacht niet gehandhaafd) en 3 klachten werden opgevolgd door het organiserend bestuur van de voorziening, zonder eindbevinding aan de Klachtendienst.

<sup>10</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

### 3.12 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

#### Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2005 629 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 278 klachten over een erkende of gesubsidieerde kinderopvangvoorziening zoals een kinderdagverblijf, een dienst voor opvanggezinnen, een daarbij aangesloten opvanggezin of een gesubsidieerd initiatief voor buitenschoolse opvang. Verder handelden 329 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche. Ten slotte waren er 22 klachten over enkel gemelde of niet gemelde kinderopvang.

**Tabel 19: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2005**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	85	13,5
Dienst voor opvanggezinnen	120	19,1
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	51	8,1
Initiatief buitenschoolse opvang	22	3,5
<i>(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)</i>	<i>(278)</i>	<i>(44,2)</i>
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Zelfstandige Onthaalouder	83	13,2
Minicrèche	195	31,0
Zelfstandig kinderdagverblijf	51	8,1
<i>(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)</i>	<i>(329)</i>	<i>(52,3)</i>
Enkel gemelde opvang of niet gemelde opvang	22	3,5
<b>Totaal</b>	<b>629</b>	<b>100,0</b>

#### Voorwerp van de klachten over een kinderopvangvoorziening

De inhoud van de klachten kon gescoord worden aan de hand van hoogstens 2 thema's<sup>11</sup>. In totaal werden voor de 629 klachten over kinderopvang 767 thema's geregistreerd.

<sup>11</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om enkel het belangrijkste voorwerp van de klacht te scoren en enkel indien nodig een tweede code te registreren. Gezien deze beperking werd voorrang gegeven aan dat voorwerp van de klacht dat als ontvankelijk element kon weerhouden worden. De registratie pretendeert aldus niet om een volledig zicht te geven op de waaier van onderwerpen die aan bod kwamen.

**Tabel 20: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2005\***

	<i>Aantal</i>	<i>% dossiers waarin het thema aan bod komt</i>
Veiligheid	120	19,1
Verzorging, hygiëne, voeding	114	18,1
Bezetting, personeel in verhouding tot het aantal kinderen	96	15,3
Pedagogisch functioneren	76	12,1
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	68	10,8
Communicatiestijl, onvriendelijk	58	9,2
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	49	7,8
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	37	5,9
Wijze van klachtenbehandeling	32	5,1
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	21	3,3
Fiscaal attest	16	2,5
Accommodatie	16	2,5
Medisch aspect	16	2,5
Bereikbaarheid van de voorziening	15	2,4
Roken in de kinderopvang	9	1,4
Dieren	6	0,8
Te weinig discreet zijn	4	0,5
Rest, bvb selectie van personeel of onthaalmoeders, ...	14	2,2
<b>Totaal</b>	<b>767</b>	<b>*</b>

\* Voor de 629 klachten over kinderopvang werden samen 767 thema's aangekruist, in totaal 121,9 % antwoorden (N=629).

In bijna 1 op 5 klachtendossiers werd het thema **veiligheid** van de kinderen aangebracht. Het kon gaan om kinderen die alleen werden gelaten of waarbij het toezicht ernstige lacunes vertoonde, kinderen die een ongeval overkwam dat volgens de klager te vermijden was, kinderen die andere kinderen een letsel toebrachten, onveilige accommodatie.

In 18,1 % van de dossiers ging de klacht (mede) over de **hygiëne, voeding of verzorging** van de kinderen. Het roken in de opvang (6) en de problematiek van dieren (9) in de opvang werd in 2005 bij wijze van thematische registratie apart gescoord en zijn dus niet in deze 18 % inbegrepen.

Op de derde plaats (15,3 %) kwamen de klachtendossiers waarin het ging om **te veel kinderen in de opvang of te weinig personeel** in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen.

Op de vierde plaats kwamen de klachten over het **pedagogisch functioneren**. Voorbeelden hiervan zijn het onaangepast straffen van kinderen, te weinig of geen aangepast pedagogische aanbod, enz.

Op de vijfde plaats waren er de klachten over de wijze waarop de inschrijvingen gebeuren, de **opname of de stopzetting** van de opvang (waaronder problemen met voorrang geven aan bepaalde groepen van kinderen zoals bijvoorbeeld aan broers of zussen, aan kinderen die in de gemeente van de opvang zelf wonen of van plan zijn om naar de school te gaan die als organiserend bestuur van de opvang optreedt).

In 32 dossiers (5,1%) ging de klacht over de wijze waarop de voorziening omging met een klacht. Deze categorie is nieuw sinds 2005. In 9 dossiers daarvan betrof de klacht niet het personeel van de voorziening maar was men ontevreden over het organiserend bestuur van de voorziening.

De inhoud van de klachten verschildte naargelang het gaat om gesubsidieerde of zelfstandige kinderopvangvoorzieningen.

Een opvallende verschil is dat bij de klachten over de gesubsidieerde sector een groot deel van de klachten betrekking had op de wijze waarop de inschrijvingen gebeuren en het opnamebeleid van de voorziening (N=55) terwijl dat bij de zelfstandige voorzieningen minder frequent voorkomt (N=13).

De klachten over de zelfstandige kinderopvangvoorzieningen handelden vaker over de verzorging, hygiëne en voeding (N=93) terwijl dit soort klachten relatief minder voorkwamen in de gesubsidieerde opvang (N=14). Ook problemen met de veiligheid werden vaker aangebracht bij de zelfstandige voorzieningen (N=84) dan bij de gesubsidieerde kinderopvangvoorzieningen (N=32). Verder kwamen er vaker klachten over de bezetting en/of beschikbaar personeel in een zelfstandige kinderopvangvoorziening (N=68) dan gelijkaardige klachten in een gesubsidieerde voorziening (N=27).

Bij 20 klachten over een kinderopvangvoorziening was de Klachtendienst op het moment van de intake van de klacht ongerust over de fysieke of psychische integriteit van de opgevangen kinderen. Deze dossiers werden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties.

### **Eindbevinding bij de klachten over een kinderopvangvoorziening en opvolging**

Voor 205 klachtendossiers gaf de Klachtendienst de inspectie-ambtenaar van Kind en Gezin de opdracht de klacht ter plaatse te gaan bespreken met de opvangvoorziening. Soms werd de klacht informatief doorgegeven aan de inspectieambtenaar en/of de dossierbeheerder zodat die de problematiek kon opvolgen. Andere manieren om een klacht te onderzoeken waren de dossierstukken en inspectieverslagen raadplegen of de voorziening schriftelijk verzoeken een en ander na te gaan en daarvan verslag uit te brengen.

**Tabel 21: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening in 2005 naar wie het dossier opvolgde**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	296	47,1
Opvolging door de inspectieambtenaar en dossierbeheerder van Kind en Gezin	114	18,1
Opvolging door het organiserend bestuur of directie van de voorziening	180	28,6
Klacht nog niet afgewerkt op 20 jan.2006	39	6,2
Totaal	629	100,0

#### *Klachtendossiers waarvoor de Klachtendienst zelf een eindbevinding formuleerde*

De Klachtendienst formuleerde voor 296 klachtendossiers over de kinderopvang zelf een eindbevinding. 53,4 % hiervan was (deels) gegrond (158 klachten). Bij 3 klachten ging het om terechte opmerkingen. 26 klachten bleken na onderzoek ongegrond. Voor 88 klachten bleef er een betwisting (woord van de klager tegenover woord van de opvangverantwoordelijk). 21 klachtendossiers konden worden stopgezet omdat het probleem klaarblijkelijk werd opgelost.

Voor 100 van de 158 (deels) gegronde klachten (63,3 %) was er sprake van een oplossing of een gedeeltelijke oplossing. Bij 49 gegronde klachten was het voor de Klachtendienst onduidelijk of het probleem werd opgelost en bij 9 gegronde klachten kon de Klachtendienst geen oplossing of rechtzetting noteren.

### *Klachtendossiers die werden opgevolgd door een andere dienst van Kind en Gezin*

Bij 114 klachten werd het gesignaleerde probleem voor opvolging doorgegeven aan de inspectieambtenaar van Kind en Gezin én/of de dossierbeheerder. De Klachtendienst formuleerde voor deze groep dossiers zelf geen eindbevinding.

### *Klachtendossiers die werden opgevolgd door de directie of het organiserend bestuur van de voorziening*

Bij 180 oproepen werd de klacht (op vraag van de Klachtendienst of op rechtstreekse vraag van de klager) opgevolgd door de directie of het organiserend bestuur van de opvangvoorziening en nam die rechtstreeks contact met de klager. Voor deze klachten werd niet meer gevraagd om de afloop van het klachtenonderzoek mee te delen aan de Klachtendienst.

Ten slotte waren er 39 klachtendossiers van 2005 die op het moment van het afsluiten van de registratie nog niet helemaal waren afgerond.

## **3.13 Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin**

Bij de klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 3,58 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 1 dag.

De ontvangstmelding werd bij ongeveer 95 % van de klachtendossiers binnen de 10 dagen verstuurd.

**Tabel 22: klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2005 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 10 dagen	817	94,7
11 dagen of meer	46	5,3
Totaal*	863	100,0

\* Voor 16 van de 879 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen. Deze worden hier buiten beschouwing gelaten.

De klachtendossiers over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin werden gemiddeld 31,87 dagen na het binnenkomen van de klacht volledig afgewerkt. De mediaan lag op 17 dagen. Dit wil zeggen dat ook de klager binnen deze termijn in kennis werd gesteld van de eindbevindingen<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> In de registratie werd enkel de datum genoteerd waarop het klachtendossier werd afgesloten. Er werd geen aparte datum geregistreerd voor de eindbevinding. Vaak is het meedelen van de eindbevinding aan de klager de laatste stap die de Klachtendienst zet en is de datum van afsluiten dan ook de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd. Regelmatig echter volgt de Klachtendienst een dossier nog verder op na het versturen van de eindbevinding. Voor die dossiers wordt enkel de datum geregistreerd waarop de Klachtendienst de laatste stap zette en het dossier effectief afsloot. Voor deze dossiers is de datum waarop de eindbevinding werd verstuurd niet beschikbaar.



Ongeveer 52 % van de klachtendossiers over een voorziening werd in minder dan 20 dagen volledig afgewerkt. Belangrijk is dat 93,5 % van de klachtendossiers binnen de vooropgestelde termijn van 3 maanden volledig werd afgewerkt. Slechts bij 6,5 % van de klachten duurde de behandeling langer dan 3 maanden.

**Tabel 23: klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2005 naar de termijn tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 20 dagen	434	51,9
21 tot 45 dagen	140	16,7
46 tot 90 dagen	209	25,0
<i>(Subtotaal binnen de 3 maanden)</i>	<i>(783)</i>	<i>(93,5)</i>
91 dagen of langer	54	6,5
Totaal*	837	100,0

\* 42 klachtendossiers van de 879 waren nog niet afgewerkt op 20 januari 2006. De behandeltermijn kon aldus (nog) niet verwerkt worden en werd hier buiten beschouwing gelaten.

## 4 Evaluatie van het klachtenbeeld

### Vergelijking met het klachtenbeeld van vorig jaar

Het aantal oproepen bij de Klachtendienst van Kind en Gezin steeg van 1400 oproepen in 2004 naar 1418 in 2005. Deze kleine stijging van 1,3 % is op zich niet noemenswaardig. Als we meer in detail gaan, valt het op dat het aantal informatieve oproepen en het aantal meldingen daalde. Het totale aantal klachten over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg met 8,5 %.

De ontvankelijke klachten over Kind en Gezin zelf stegen met ongeveer 12 % tegenover het aantal in 2004. Het aantal was echter nog steeds iets lager dan het aantal ontvankelijke klachten in 2003. De stijging van het laatste jaar situeerde zich zowel bij de categorie klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning (van 41 in 2004 naar 49 in 2005) als bij de categorie klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin (van 48 in 2004 naar 51 in 2005).

**Tabel 24: evolutie van het aantal klachten\* over de jaren 2003, 2004 en 2005**

	2003	2004	2005	evolutie in % tegenover 2004
Over Kind en Gezin (ontvankelijke)	151 (115)	136 (89)	182 (100)	+33,8 (+12,4)
Over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijke)	764 (585)	842 (656)	879 (728)	+4,4 (+11,0)
Totaal	915	978	1061	+8,5

\* Ontvankelijke én onontvankelijke klachten

Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2005 met 11%.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze categorie van klachten.

**Tabel 25: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2003, 2004 en 2005**

	2003	2004	2005	evolutie in % tegenover 2004
Over een consultatiebureau	86	60	82	+36,7
Over de sector adoptie, CKG of VK	19	17	17	0,0
Over een kinderopvangvoorziening	480	579	629	+8,6
gesubsidieerde opvang	(197)	(253)	(278)	(+9,9)
zelfstandige opvang	(270)	(302)	(329)	(+8,9)
(niet) gemelde opvang	(13)	(24)	(22)	(-8,3)
Totaal	585	656	728	+11,0

Opvallend in het voorbije jaar was dat het aantal klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus steeg. Het aantal komt daarmee ongeveer opnieuw op het niveau van het

aantal in 2003. Het aantal klachten over de consultatiebureau-artsen kende een grote stijging. In 2003 waren dat er 62, in 2004 ging het om een 50-tal dossiers en nu in 2005 waren dat er 71.

Het aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening steeg met 8,6 %. In absolute aantallen gaat het om een toename van 50 klachtendossiers. De stijging zit ongeveer gelijk verdeeld bij de deelcategorie klachten over de gesubsidieerde opvang en klachten over zelfstandige opvangvoorzieningen.

### **Wijzigingen in de klachtenbehandeling**

De Klachtendienst van Kind en Gezin heeft in 2005 betere resultaten behaald dan in 2004 wat betreft het respecteren van de termijnen die de procedures voorschrijven voor het versturen van de ontvangstmelding en de eindbevinding naar de oproeper.

***Tabel 26: percentage klachten die binnen de gestelde termijnen werden behandeld in 2004 en 2005***

	<i>2004</i>	<i>2005</i>
<i>Klachten over Kind en Gezin</i>		
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	86,0 %	88,8 %
Afwerken dossier binnen 45 dagen	78,7 %	89,5 %
<i>Klachten over voorzieningen**</i>		
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	84,9 %	94,7 %
Afwerken dossier binnen 3 maanden	88,5 %	93,5 %

\* voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

## 5 Realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling

### Realisaties om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden

Op basis van de klachtendossiers van 2004 en ervaringen uit de voorbije werkingsjaren formuleerde de Klachtendienst een reeks aanbevelingen. Ze werden binnen Kind en Gezin verspreid en er werd gevraagd te rapporteren over de maatregelen die werden genomen om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Dit leverde een lijst op van realisaties, intenties of een standpunt van de betrokken afdeling.

Voor volgende knelpunten heeft de instelling een verbetering kunnen realiseren of wordt deze op korte termijn verwacht (stand van zaken februari 2006).

#### Realisaties inzake kinderopvang:

- Er werd bekeken hoe ouders die het fiscaal attest voor opvangkosten niet (spontaan) ontvangen, nog beter kunnen geholpen worden. Een nieuwe intern nota biedt nu een houvast voor de ambtenaren die met dergelijke vragen geconfronteerd worden. Ondertussen is ook de federale wet voor de fiscale attesten sterk uitgebreid en maakt dit het bewijzen van gemaakte opvangkosten gemakkelijker.
- Kind en Gezin maakte de nodige afspraken om ervoor te zorgen dat er een voldoende aanbod is van EHBO-cursussen voor onthaalouders of opvangpersoneel. Sinds september 2005 loopt er een project waarbij wie in de kinderopvang werkt, een tegemoetkoming krijgt van 20 euro wanneer hij/zij een basisopleiding baby- en peuterreanimatie volgt in één van de 5 erkende opleidingscentra. Een betere scholing op dit vlak zal ervoor zorgen dat men nog adequater reageert wanneer er zich een ongeval in een kinderopvangvoorziening voordoet.
- De richtlijnen ter preventie van wiegendood werden bekend gemaakt bij de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin en er werd met aandrang gevraagd ze zo goed mogelijk op te volgen.
- Kind en Gezin heeft via de publicatie van “Het grote kinderopvangboek” een concreet initiatief genomen om het preventief zorgaanbod van Kind en Gezin, zoals aan ouders aangeboden, ook aan de voorzieningen onder de bevoegdheid van de instelling aan te bieden. Het boek werd in januari 2006 gratis aangeboden aan de voorzieningen. Het bevat onder meer tips rond thema's zoals aangepaste voeding en straffen en belonen, thema's die regelmatig voorkomen in klachten.

#### Realisaties inzake de preventieve gezinsondersteuning:

- De instelling startte in 2004 met het proefdraaien van de Kind en Gezin-lijn voor de preventieve gezinsondersteuning West-Vlaanderen. Hierdoor is de instelling langer bereikbaar (van 8u tot 20u) en is er geen risico meer van overbezette lijnen. Ook zal het maken of wijzigen van afspraken voor een huisbezoek of een consult op een consultatiebureau nog gemakkelijker kunnen verlopen.
- Een intern plan van aanpak voor kwaliteitsbewaking en bevordering op vlak van medisch-preventief zorgaanbod (“Medikos”) werd als concept goedgekeurd. Volgende stap is nu de vertaling naar een operationeel plan.
- Er werd ook een “total reward plan” voor de consultatiebureau-artsen opgesteld doch dit kan voorlopig niet gerealiseerd worden omwille van budgettaire beperkingen.

#### Realisaties inzake adoptie:

- Met het van kracht gaan van de nieuwe regelgeving op vlak van adoptie, op 1 september 2005, is ook het mandaat van Kind en Gezin als “Vlaamse Centrale Autoriteit inzake Adoptie” bekrachtigd. De taken van de instelling op vlak van adoptie zijn hierdoor evenwel lichtjes gewijzigd in die zin dat ze werden afgestemd op de federale wet en dat de

verantwoordelijkheid inzake het correct verloop van individuele adopties is uitgebreid. Er werd gezorgd voor een duidelijke profilering naar kandidaat-adoptanten en adoptievoorzieningen.

- Om een beginseltoestemming te bekomen met het oog op adoptie, moesten kandidaat-adoptanten zich (periode vóór de nieuwe regelgeving) laten evalueren door een evaluatieteam. Kind en Gezin heeft in de loop van 2004 een aantal maatregelen genomen om de wachttijden bij deze evaluatieteams in te korten. De verlenging van de erkenning van alle Centra Algemeen Welzijnswerk en een kleine uitbreiding van personeel bij sommige teams heeft een aantal personeelsproblemen bij de evaluatieteams kunnen oplossen. Met de nieuwe wetgeving zijn deze evaluatieteams “Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek” geworden. In 2005 werd een systeem ontwikkeld voor een betere spreiding van de werklust tussen deze diensten. Ook via het verlenen van voorschotten op de subsidies tracht Kind en Gezin bij te dragen tot een vlotte werking van deze diensten. Het respecteren van de wettelijk voorziene wachttijd voor een evaluatie blijft echter nog steeds precair. Tenslotte heeft Kind en Gezin een proces opgestart tot uniformisering en verkorting van de behandeltermijn van een evaluatie. Dit proces kon afgerond worden op moment dat werd overgeschakeld naar de nieuwe regelgeving.
- In de oude wetgeving inzake adoptie ontbrak een wettelijke regeling om bezwaar aan te tekenen tegen de inhoud van een gezinsrapport op basis waarvan een beginseltoestemming tot adoptie werd geweigerd. De regelgeving voorzag enkel een bezwaar tegen het besluit tot niet verlenen van de beginseltoestemming. Kandidaat-adoptanten die van deze bezwaarmogelijkheid gebruik maakte en in beroep toch een beginseltoestemming kregen, ondervonden problemen in de realisatie van hun adoptie als het gezinsrapport zelf niet kon herzien worden. De Klachtendienst drong aan op een praktische, voorlopige oplossing die er met de goodwill van alle partijen ook kwam, doch had aanbevolen hier bij de uitwerking van de nieuwe regelgeving oog voor te hebben. De nieuwe regelgeving voorziet dat het openbaar ministerie van de jeugdrechtbank een finaal verslag opmaakt dat naar de landen van herkomst zal gaan. Het is momenteel nog wat onduidelijk welke stappen kandidaat-adoptanten kunnen ondernemen als ze problemen hebben met bepaalde passages uit het verslag van de Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek. In elk geval schrijft ook het openbaar ministerie een eigen verslagje waarbinnen een en ander kan gekaderd worden.

Voor volgende knelpunten is de betrokken administratieve dienst principieel akkoord om de aanbeveling ter harte te nemen en wordt dit opgenomen in de planning voor de komende jaren.

- Momenteel blijft het initiële gezondheidsattest van een onthaalmoeder of verantwoordelijke van een opvangvoorziening, onbepaald geldig en mist het op den duur zijn doelstelling. Dit en andere punten maken deel uit van het goedgekeurde plan van aanpak voor goede medische preventie in de kinderopvang.
- De administratie kijkt na hoe in de toekomst het volgen van een EHBO-cursus en het volgen van de richtlijnen ter preventie van wiegendoed kan afgedwongen worden bij de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Een en ander kan aangepast worden bij het volledig herschrijven van de regelgeving (nieuw concept).
- De administratie is het erover eens dat de regelgeving inzake “enkel gemelde opvang” moet herzien worden. Momenteel kan ieder die kinderen wil opvangen (buiten familiaal verband) dit realiseren zonder enig toezicht of zonder te moeten voldoen aan bepaalde basisvereisten zoals bijvoorbeeld beschikken over een attest van goed gedrag en zeden of een gezondheidsattest. Het volstaat om zich te melden bij Kind en Gezin. Door deze melding kan de initiatiefnemer aan zijn klanten zeggen dat hij/zij “in orde is met Kind en Gezin” wat in deze context een misleidende boodschap is. Ook dit zal bij het uitwerken van een nieuw concept en het herschrijven van de regelgeving aan bod komen.

Op basis van de klachtendossiers van 2005 formuleerde de Klachtendienst een nieuwe reeks aanbevelingen. Ze worden samen met de presentatie van het rapport van 2005 besproken met de

betrokken diensten. Concrete resultaten kunnen ter gelegenheid van het volgend jaarrapport aan bod komen.

De Klachtendienst draagt op deze manier bij tot het verbeterproces binnen Kind en Gezin.

#### **Afstemming met andere klachtenprocedures**

Kind en Gezin had in 2004 contact met het Steunpunt voor Algemeen Welzijnswerk om de klachtenprocedures op elkaar af te stemmen. Afspraak is momenteel dat klachten over de Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek (evaluatie ter voorbereiding van een geschiktheidverklaring tot adoptie door de jeugdrechter) door de directeur van het CAW kunnen behandeld worden. Indien de klant hiermee geen genoegen kan nemen, zal het dossier niet naar de provinciale klachtencommissie van de sector Algemeen Welzijnswerk gaan maar naar de Klachtendienst van Kind en Gezin.

#### **Realisaties om de klachtenbehandeling intern doorzichtig en eenduidig te maken**

In maart 2004 heeft de Klachtendienst zijn algemene klachtenprocedure laten goedkeuren door het Directiecomité en de Raad van Bestuur. De proceduretekst staat sindsdien op de website. Toen werd reeds aangekondigd dat er ook werk zou gemaakt worden van meer concrete afspraken, per domein/afdeling, over hoe de klachtenbehandeling in de praktijk best verloopt.

In januari 2005 werden de afspraken inzake klachtenbehandeling, domein eigen preventieve gezinsondersteuning, goedgekeurd. Het gaat om richtlijnen voor de regioteamleden van Kind en Gezin (regioverpleegkundigen, gezinsondersteuners en doelgroepwerkers), de regioteamverantwoordelijken en de stafmedewerkers preventieve gezinsondersteuning. Op die manier wordt een antwoord gegeven op hun dagdagelijkse vragen rond klachtenbehandeling zoals bijvoorbeeld:

- Wat is het verschil tussen een "gewone" klantopmerking en een klacht?
- - Hoe wordt een klacht over een regioteamlid behandeld?
- - Wat als een regioteamlid zelf vaststelt dat de dienstverlening gebreken vertoont?
- - Wat als een regioteamlid verneemt dat een ouder ontevreden is over een kinderopvangvoorziening?

#### **Interne audit van de Klachtendienst**

In de periode juli – oktober 2005 werd de werking van de Klachtendienst onderworpen aan een interne audit. De interne auditdienst leverde een lijst van aanbevelingen waarop de Klachtendienst dan een actieplan opstelde. Bedoeling was belangrijke risico's te reduceren en oog te hebben voor een intern controlesysteem. Resultaten die in 2005 nog plaats hadden waren:

- het beter uitschrijven van instructies voor de klachtenbehandelaars waaronder ook instructies voor de samenstelling van een klachtendossier
- het uitwerken van een systeem waardoor bewaakt wordt dat klachtenbehandelaars uniform te werk gaan en waardoor een dossier snel kan worden overgenomen bij afwezigheid van een collega
- het verbeteren van het registratiesysteem onder meer door de invoer van een nieuw registratieformulier (op 1 december 2005 in gebruik genomen).

## **6 Voorstellen tot verbetering**

Volgende aanbevelingen blijven volgens de Klachtendienst kritisch. Het zijn knelpunten waarvoor een oplossing inhoudelijk minder evident is en/of waarvoor de instelling in grote mate afhankelijk is van het gevoerde beleid van de Vlaamse regering.

- De Klachtendienst blijft aandacht vragen voor de aanhoudende klachten over een tekort aan (betaalbare) opvang in bepaalde regio's.

- Naar aanleiding van de klachtendossiers die de voorbije jaren werden behandeld, pleit de Klachtendienst voor het verruimen van de mogelijkheden voor toezicht op het adoptiegebeuren in de landen van herkomst. Wegens budgettaire beperkingen is een inspectie ter plaatse door Kind en Gezin niet mogelijk en blijft de instelling momenteel aangewezen op informatie bekomen via de adoptiediensten, ambassades, Buitenlandse Zaken, de Franse gemeenschap en S.S.I., een internationale organisatie die een coördinerende taak op zich heeft genomen in het uitwisselen van informatie tussen centrale autoriteiten. Als er echter twijfel rijst, zou meer gericht onderzoek mogelijk moeten zijn. Dit aandachtspunt heeft Kind en Gezin meegenomen in de besprekingen van de nieuwe regelgeving. Er werden tot nu toen nog geen schikkingen rond getroffen.

## **7 Ingevulde vragenlijst**

## Vragenlijst voor het verslag 2005 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: <b>Klachtendienst van Kind en Gezin</b>
--

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten over Kind en Gezin: De Klachtendienst behandelde ook klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Voor cijfers hierover verwijzen we naar de bespreking van het volledig klachtenbeeld.	182

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord		
	0-45 dagen:	163
	meer dan 45 dagen:	19
	gemiddelde:	20,28

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	82
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>		
	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	6
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	4
	Te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	3
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	67
	Geen Vlaamse overheid:	/ nvt
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	100
---------------------------------------	-----



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b> Totaal = 74 14 klachten bleven betwist, 9 klachten werden zonder voorwerp en voor 3 klachten noteerde de Klachtendienst zelf geen eindbevinding maar werd het probleem opgevolgd door een andere dienst binnen Kind en Gezin.	gegrond:	30
	deels gegrond:	22
	ongegrond:	19
	Terechte opmerking	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b> Totaal (deels) gegronde klachten = 52	opgelost:	30
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	1
	Oplossing onduidelijk	9

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Voor de 52 gegronde klachten werden samen 63 ombudsnormen gescoord	
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	13
Ontoereikende informatieverstrekking:	12
Onvoldoende bereikbaarheid:	5
Onheuse bejegening:	17
Andere: Waaronder 3 over respect voor de persoonlijke levenssfeer	11

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	Brief of fax	28
	mail:	75
	telefoon:	79
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger: waaronder 6 via de Kind en Gezin-lijn	171
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	5

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## 3. Klachtenbeeld 2005

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2005.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2005 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2005 met klachtenbehandeling begonnen is.