

Klachtendienst
28 februari 2007

Klachtenbehandeling in 2006 Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Greet Willems
coördinator Klachtendienst

INHOUD

KLACHTENBEHANDELING IN 2006 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTENDIENST 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: OVERZICHT	6
4 KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN	7
4.1 Wijze van contactname en kanaal waarlangs de klacht over Kind en Gezin is binnengekomen.....	7
4.2 Klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin.....	8
4.3 Klachten over de preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin.....	12
4.4 Klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie	14
4.5 Klachten over inspectie	14
4.6 Samenvatting: gegrondheid van de klachten over Kind en Gezin en oplossen van het probleem.....	15
4.7 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin	16
5 KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN GEZIN	18
5.1 Wijze van contactname en kanaal waarlangs de klacht over de voorziening is binnengekomen.....	18
5.2 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening	19
5.3 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus	20
5.4 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening.....	22
5.5 De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK.....	26

5.6	Samenvatting: gegrondheid van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin en aanpak	27
5.7	Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.....	28
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD.....	30
7	REALISATIES TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING	32
8	VOORSTELLEN TOT VERBETERING.....	33
9	INGEVULDE VRAGENLIJST.....	35

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 Gezin¹.

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 overlopen².
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 verlopen³. 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.

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

² 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.

³ 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 beklagde 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 het agentschap inspectie 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 2005 tot 30 november 2006**.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2007. Op dat moment waren er nog 77 klachtendossiers die vóór 30 november 2006 geopend werden en nog in behandeling waren.

3 Bespreking van het klachtenbeeld: overzicht

Totaal aantal oproepen

In 2006 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1654 oproepen waarbij de gebruiker een concreet probleem (of problemen) wilde bespreken. 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.

Bij 1625 oproepen werd de werking van 1 dienst besproken of aangeklaagd. 28 oproepers dienden klacht in over 2 diensten en 1 oproepeer diende klacht in over 3 diensten. De Klachtendienst noteerde aldus 1684 klachten, infovragen over of meldingen van een probleem.

Tabel 1: aantal oproepen* en aantal dossiers op de Klachtendienst van Kind en Gezin in 2006 naar de aard van de oproep

	<i>Oproepen</i>	<i>Dossiers</i>
Informatieve oproep over een ongenoegen	237	238
Melding van een defect	88	88
Klacht	1227	1256
Ongenoegen of probleem buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst	102	102
Totaal	1654	1684

Vragen naar informatie, meldingen en klachten

Bij 237 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.

88 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 (64) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (24) werden de oproepers geholpen door informatie of advies te verschaffen, door te verwijzen, te bemiddelen, de oproep door te geven als nuttige informatie enz.

1227 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 1256 klachtendossiers werden opgesteld.

Oproepen buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst

Bij 102 oproepen werd een probleem aangehaald dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 66 oproepen over een intra-familiaal probleem en 36 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 102 oproepen worden in wat volgt niet verder besproken.

Totaal aantal klachten

De Klachtendienst opende in 2006 in totaal 1256 klachtendossiers. Het gaat om 248 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1008 klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

Tabel 2: aantal klachten op de Klachtendienst van Kind en Gezin in 2006 enerzijds over Kind en Gezin en anderzijds over een voorziening onder de bevoegdheid van de instelling

	<i>Aantal</i>
Klachten over Kind en Gezin	248
Klachten over een voorziening	1008
Totaal	1256

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.

4 Klachten over Kind en Gezin

4.1 Wijze van contactname en kanaal waarlangs de klacht over Kind en Gezin is binnengekomen

De 248 klachtendossiers over Kind en Gezin werden aangebracht door 242 ontevreden klanten. De 6 oproepers die klaagden over 2 diensten van Kind en Gezin, bvb over inspectie én over een administratieve dienst, worden hier maar 1 maal geteld bij de bespreking van de wijze waarop de "klanten" van Kind en Gezin contact namen met de Klachtendienst en vanuit welke hoedanigheid ze dat deden.

Meer dan de helft (52,9%) van de ontevreden klanten van Kind en Gezin stuurde een mail naar de Klachtendienst. Bij 38 % nam de klager telefonisch contact op. Ongeveer 9% van de klachten werd ingediend per brief of per fax.

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 76,5 % van de oproepen (N=185) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders. Bij 10,7% van de oproepen (N=26) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling. Bij 5,8 % 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 een voorziening of via nog een andere dienst (OCMW, thuisbegeleider) doorgegeven.

Tabel 3: klagers over Kind en Gezin in 2006 naar hun hoedanigheid

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Klager neemt rechtstreeks contact met de Klachtendienst:		
- ouders, primaire omgeving kind	185	76,4
- voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin	26	10,7
- andere	14	5,8
<i>(subtotaal rechtstreeks contact)</i>	<i>(225)</i>	<i>(92,9)</i>
Via een derde:		
- via personeelslid van de instelling	5	2,1
- via (of van) de Vlaamse Ombudsdienst	4	1,7
- via een voorziening	6	2,5
- via andere dienst	2	0,8
<i>(subtotaal via een derde)</i>	<i>(17)</i>	<i>(7,1)</i>
Totaal*	242	100,0

Bij de klachtendossiers over Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 157 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 64 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen “ten velde”. Verder wordt gekozen voor een aparte bespreking van de 16 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie. Ten slotte waren er 11 ongenoegens over inspectie, een dienst die op 1 april 2006 werd ondergebracht bij het verzelfstandigd overheidsagentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

4.2 Klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin

Ontvankelijkheid

Van de 157 klachten die in 2006 werden ingediend over de administratieve diensten en beleidsdiensten - verleend vanuit de centrale administratie of vanuit een provinciale afdeling van Kind en Gezin – waren er 63 ontvankelijk; 4 op de 10 dus.

Tabel 4: klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin in 2006 naar de ontvankelijkheid

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	63	40,1
Onontvankelijk		
- over regelgeving of beleid	68	43,3
- over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	7	4,5
- kennelijk ongegronde klacht	17	10,8
- al eerder klacht ingediend over hetzelfde	1	0,6
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	1	0,6
Totaal	157	100,0

In meer dan vier op de tien klachtendossiers (68 dossiers of 43,3 %) 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 informatie kon verstrekken over het hoe en het waarom van de beleidskeuze en eventuele perspectieven in de toekomst.

Klachten over het beleid kinderopvang (N=61)

- De meest voorkomende klacht over het beleid was de klacht over het tekort aan opvangmogelijkheden in bepaalde streken in Vlaanderen. (N=29). Regio die vaak werd genoemd was regio Leuven.
- 5 klachten handelden over omgaan met zieke kinderen in de opvang. Zo waren sommigen 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. Anderen konden niet achter de aanbevelingen van Kind en Gezin staan bijvoorbeeld rond luizen.
- 4 ouders vonden dat Kind en Gezin meer moest te zeggen hebben over de zelfstandige opvang en/of meer zou moeten controleren. Onder meer vond men dat de instelling meer zeggenschap zou moeten hebben over de inhoud van de gehanteerde contracten, over het afleveren van een betalingsbewijs door de opvang of over een plafond van vraagprijs per dag
- Een andere groep klachten had betrekking op de capaciteit in de kinderopvang. Twee klagers vonden dat Kind en Gezin hierop te streng toezien, twee anderen ergerden zich aan de verschillen in toegestane capaciteit tussen de zelfstandige en gesubsidieerde opvang.
- Na het intrekken van een attest van toezicht zou er volgens sommige ontevreden ouders hulp moeten zijn van Kind en Gezin bij het zoeken naar alternatieve opvangmogelijkheden. Een ander vond dat het afleveren van een fiscaal attest voor opvangkosten niet zou mogen gekoppeld zijn aan het attest van toezicht.
- Er waren 3 klachten over de interne richtlijn van Kind en Gezin ter preventie van wiegendood, meer bepaald over de té strenge toepassing daarvan (geen knuffel toegelaten in bed, te streng controleren van de bedjes).
- Er waren 3 klachten over het statuut van het opvanggezin aangesloten bij een dienst voor opvanggezinnen,
- 3 ouders klaagden over de wetgeving rond de ouderbijdragen. Deze hadden te maken met de moeilijkheden bij terugbetaling indien aanvankelijk teveel werd aangerekend. Verder vond iemand de prijs die een opvanggezin aangesloten bij een dienst ontvangt voor nachtopvang te laag, niet in verhouding.
- Sommigen wilden graag werken in de opvangsector en beklagden zich over de toelatingsvoorwaarden (vereisten om 18 jaar te zijn, verschillen in diplomaveisten bij de verschillende vormen van opvang).
- Iemand vond dat de starterspremie sneller zou moeten uitgekeerd worden.
- Andere beleidsklachten handelden bijvoorbeeld over het verdwijnen van het preventief consult in de kinderdagverblijven, over de opvolging van de brandveiligheid in de opvang, over het niet verspreiden van de contactgegevens van de opvanggezinnen aangesloten bij een dienst.

Klachten over de regelgeving of beleid preventieve gezinsondersteuning (N=5)

- Er waren 4 klachten over het beleid rond het bepalen van het aantal consulten dat binnen 1 zitting kan georganiseerd worden op een consultatiebureau voor het jonge kind.
- Twee klachten handelden over het standpunt dat Kind en Gezin inneemt rond het gebruik van fluor.
- Eén ouder vond dat de wetgever ook zou moeten voorzien in gezinshulp aan gezinnen met een baby jonger dan 18 maanden en een tweeling.

Klachten over het beleid communicatie – Kind en Gezin-lijn (N=2)

Er handelden 2 klacht over de beleidskeuze om de regiopermanentie te laten verlopen via de Kind en Gezin-lijn. Hun argumenten daarbij waren dat “hun” regioverpleegkundige minder gemakkelijk rechtstreeks bereikbaar is en/of dat het verzetten van een afspraak naar hun aanvoelen meer “omslachtig” is verlopen via de Kind en Gezin-lijn. Dit laatste hing echter ook samen met de volgeboekte zittingen.

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

7 klachtendossiers handelden over een beslissing waarvoor nog een beroep mogelijk was (beroep tegen intrekking van een attest van toezicht). Er waren 17 klachten die “kennelijk ongegrond” en aldus onontvankelijk werden bevonden. De Klachtendienst oordeelde hierbij op basis van de gegevens die de oproeper verschaftte dat de administratie kennelijk zijn taak correct had uitgevoerd. Het ging ondermeer om 13 gezinnen die boos waren omdat Kind en Gezin hun opvangvoorziening vroeg de overbezetting weg te werken, waardoor er kinderen dreigden hun plaatsje te verliezen. Verder waren er kennelijk ongegronde klachten waarbij de verwachting van de klager niet realistisch was en bij 1 klacht was de voorziening boos omdat Kind en Gezin de kant van de ouders zou kiezen.

In 1 dossier bleef de klager zo vaag dat een klachtenbehandeling niet mogelijk was en gaf men ook geen bijkomende info als daarom werd verzocht.

Beklaagde diensten en eindbevinding

De 63 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 5). Iets minder dan de helft van deze klachten handelden over de centrale of provinciale diensten kinderopvang.

Tabel 5: aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2006 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	29	7
Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)	13	8
Communicatie algemeen, Kind en Gezin-lijn	11	5
Provinciale afdeling, geen KO of PGO	2	1
Openbaarheid van bestuur	1	1
Klachtendienst*	7	2
Totaal	63	24
	100,0 %	38,1 %

* *Behandeld door het afdelingshoofd bevoegd voor de Klachtendienst*

24 van de 63 klachten werden deels gegrond bevonden (38,1%). 22 of meer dan 1 op de 3 waren ongegrond (!). 11,1 % van de klachtendossiers kon worden afgesloten zonder tot een eindbevinding te komen, omdat door het geven van informatie de klager meer begrip kon opbrengen voor het handelen van de administratie of omdat het probleem ondertussen werd opgelost.

Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 4 onderwerpen geregistreerd worden⁴. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd. Voor de 63 klachten over een administratieve dienst werden samen 80 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht.

⁴ 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 alle voorwerpen van de klacht te scoren met een maximum van 4. Indien 1 van deze voorwerpen ontvankelijk was, werd de klacht behandeld. De onontvankelijke voorwerpen van de klacht werden als thema in de registratie behouden.

Tabel 6: aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de ontvankelijke en de (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2006

	<i>Aantal* ontvankelijke klachten</i>	<i>Aantal** (deels) gegrond</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	30	7
Ontoereikende informatieverstrekking	23	8
Afspraak niet nagekomen	1	1
Te lang moeten wachten	12	11
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	1	0
Onvoldoende bereikbaar	2	1
Te weinig discretie	4	2
Praktisch probleem	1	1
Richtlijn, beleid	6	2
Totaal	80	33

* Voor de 63 ontvankelijke klachten werden samen 80 ombudsnormen gescoord.

**Voor de 24 (deels) gegronde klachten werden samen 33 ombudsnormen gescoord.

Er werd het vaakst geklaagd over de inhoud van een beslissing of prestatie van een administratieve dienst. Op de tweede plaats kwamen de klachten over te weinig of onjuiste informatieverstrekking en op de derde plaats de ontevredenheid over het lange wachten op een beloofde telefoon, beloofde informatie of een antwoord op een gestelde vraag.

De klachten over te lang moeten wachten werden bijna allemaal gegrond verklaard.

Van de 29 klachten over het domein kinderopvang waren er 7 (deels) gegrond. Het ging om het laattijdig starten van de starterspremie, te weinig info over de afbouw van de preventieve consulten in de kinderdagverblijven, de ouders te weinig of te laat informeren over een intrekking van een attest van toezicht of over het in gebreke stellen van een zelfstandige kinderopvangvoorziening (waarschuwingsprocedure).

Bij de 8 deels gegronde klachten over het domein Preventieve Gezinsondersteuning waren er 3 die samenhangen met de overvolle zittingen op bepaalde consultatiebureau's. Verder had er één te maken met de bestelling van vaccins (vanuit de provinciale dienst), een ander met het overmaken van de kindgegevens aan een preventieve dienst in Nederland voor voortzetting van de opvolging en een derde met het verder zetten van het vaccineren van een kindje dat verhuisde naar Nederland. Tenslotte was er een klacht over het afraden van katoenen luiers op een kalender waarop het merk Pampers gepromoot wordt en moest men te lang wachten op beloofde medische info.

De (deels) gegronde klachten over de Kind en Gezin-lijn kwamen van 3 klanten die lang aan de telefoon moesten wachten alvorens de frontoffice of backoffice aan de lijn te krijgen of lang moesten wachten op een antwoord op hun mail. Verder was er probleem met discreet zijn en was er een boeking van een afspraak waarbij informatie ontbrak.

De deels gegronde klacht over een medewerker van een provinciale afdeling kwam van een sollicitant die voorbarige info had ontvangen.

Bij de ene klacht die betrekking had op de openbaarheid van bestuur, moest de klant te lang wachten op een kopie van een verslag.

De 2 gegronde klachten over de Klachtendienst handelden over te lang moeten wachten en te weinig informatie geven. Om tegemoet te komen aan de gegronde klacht over te weinig info, worden de klagers nu systematisch op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om kopie op te vragen van het inspectieverslag.

4.3 Klachten over de preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin

Ontvankelijkheid

Van de 64 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er slechts 2 onontvankelijk en dit omdat ze te vaag bleven en men niet bereid was meer info te verschaffen als daar werd om verzocht.

Beklaagde dienst en eindbevinding

Er waren 45 ontvankelijke klachten over regioverpleegkundigen 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 regiohuis⁵ en 8 over de dienstverlening op het consultatiebureau, met gedeeltelijke verantwoordelijkheid van Kind en Gezin. Het ging hierbij hoofdzakelijk om te lang moeten wachten in de wachtzaal. 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 méér tijd dan gepland besteedde per kind).

Tabel 7: aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2006 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regioverpleegkundige of teamverantwoordelijke	46	24
Permanentie op de regiohuizen	8	4
Dienstverlening op een consultatiebureau**	8	7
Totaal	62	35
	100,0 %	56,5 %

Meer dan de helft van de klachten (35 of 56,5 %) werd (deels) gegrond bevonden, 2 werden beschouwd als een terechte opmerking, 9 (14,5 %) waren ongegrond en 11 werden betwist (17,7 %). Ongeveer 8 % (5) van de klachtendossiers kon worden afgesloten zonder tot een eindbevinding te komen, omdat door het geven van informatie de klager meer begrip kon opbrengen voor het verloop van de dienstverlening of omdat het probleem ondertussen werd opgelost.

Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 4 onderwerpen geregistreerd worden⁶. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd.

⁵ Het ging hier over de permanentie op de regiohuizen die op de "klassieke" manier werkten, gelegen in de provincies Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant of Brussel of gelegen in de provincies Limburg of Antwerpen vóór deze hun permanentie realiseerden via de Kind en Gezin-lijn.

⁶ 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 alle voorwerpen van de klacht te scoren met een maximum van 4. Indien 1 van deze voorwerpen ontvankelijk was, werd de klacht behandeld. De onontvankelijke voorwerpen van de klacht werden als thema in de registratie behouden.

Tabel 8: aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de ontvankelijke klachten en bij de (deels) gegronde klachten over preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin in 2006

	<i>Aantal* ontvankelijke klachten</i>	<i>Aantal** (deels) gegrond</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	18	8
Ontoereikende informatieverstrekking	15	6
Afspraak niet nagekomen	14	11
Te lang moeten wachten	14	10
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast, te persoonlijk	11	5
Onvoldoende bereikbaar	4	2
Te weinig discretie	3	1
Praktisch probleem	1	0
Richtlijn, beleid	2	1
Totaal	82	44

* Voor de 62 ontvankelijke klachten werden samen 82 ombudsnormen gescoord.

**Voor de 35 (deels) gegronde klachten werden samen 44 ombudsnormen gescoord.

De (deels) gegronde klachten over de regioverpleegkundige of over de teamverantwoordelijke hadden in 4 klachtendossiers te maken met de inhoud van de dienstverlening: een kindje werd niet doorverwezen waar dat had gemoeten, er werd ongepast doorverwezen (naar osteopaat) en/of er werd te weinig ondernomen bij een bepaalde problematiek. Eén klacht had betrekking op een ongeluk waarbij een produkt om een navel te verzorgen nasaal werd toegediend.

Bij 4 klachten waren er opmerkingen over de inhoud of de ontoereikendheid van de informatie die werd geven. Bij andere klachten was de regioverpleegkundige te persoonlijk, onvriendelijk of stelde ze zich ongepast op (bijvoorbeeld door aanstalten te maken een huisbezoek te brengen zonder dat ze wist dat het overleden kindje was). Bij 8 klachten werd een eerste huisbezoek te laat gebracht, werd een ongelegen huisbezoek gebracht of was de regioverpleegkundige niet op haar afspraak. Verder stonden 5 ouders voor een gesloten deur van het consultatiebureau omdat er iets mis liep met het doorgeven van de datum en/of het uur.

De 4 gegronde klachten over de permanentie op een regiohuis (in 4 verschillende regiohuizen) handelden over de slechte telefonische bereikbaarheid van het regiohuis of over niet terugbellen als dat was beloofd.

Tenslotte waren er 7 gegronde klachten over de dienstverlening op een consultatiebureau (in 6 verschillende consultatiebureaus) waarbij ouders té lang moesten wachten alvorens ze aan de beurt kwamen.

4.4 Klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie

Sinds 1 september 2005 is er een nieuwe regelgeving van toepassing voor het adopteren van een kindje uit het binnen- of buitenland. Nieuwe partner in het adoptieproces is de jeugdrechtbank. Verder is er nu naast de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie ook de Federale Centrale Autoriteit adoptie.

Sommige klagers moesten dan ook doorverwezen worden naar de federale ombudsdienst.

Van de 16 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit (VCA) adoptie handelden er 9 over het beleid. Ze werden aldus onontvankelijk bevonden.

- 1 klacht handelde nog over de overgangsmaatregel die van kracht was voor de kandidaat-adoptanten die met de procedure zijn gestart onder de oude regelgeving en na 1 september 2005 hun dossier verder zette overeenkomstig de nieuwe regelgeving.
- 4 klachten handelden in het algemeen over de lange termijn tussen de start van de procedure en het verkrijgen van het geschiktheidsvonnis.
- 3 klagers waren ontevreden over het feit dat enkele medewerkers van de Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek zo bepalend kunnen zijn. Wanneer zij een negatief verslag opstellen en de jeugdrechter toch een geschiktheidsvonnis uitspreekt, dan nog blijft het negatieve verslag aanwezig in het dossier, wordt wel de besluitvorming veranderd maar wordt er geen alternatief verslag geschreven ten behoeve van het land van herkomst.
- 1 klager is tegen de mogelijkheid dat een holebi-koppel kinderen zou kunnen adopteren.

Ook bij de ontvankelijke klachten waren er 4 die betrekking hadden op de lange termijn voor de start van het maatschappelijk onderzoek. Hierbij klaagde men over een bepaalde handeling die het VCA had gesteld en die volgens de kandidaat-adoptant hen nadelig uitkwam. Voorbeeld is dat de VCA een adoptiedossier had toegewezen aan een Dienst voor Maatschappelijk onderzoek (CAW) buiten de provincie omdat daar minder wachtende ouders waren maar nadien bleek dat men daar toch minder snel aan de beurt kwam.

De 4 ontvankelijke klachten werden allen deels gegrond bevonden, vanuit de overweging dat de ombudsnorm "efficiënte coördinatie" was geschonden. Deze ombudsnorm bepaalt dat de overheidsinstelling moet zorgen voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. De Klachtendienst was van mening dat de VCA wel zo goed mogelijk heeft proberen bij te dragen tot deze coördinatie maar dat het eindresultaat voor de kandidaat-adoptant niet was wat de wetgeving had voorzien op vlak van behandeltermijnen.

Drie ontvankelijke klachten hadden betrekking op de ontoereikendheid van de informatie die het VCA verschafte. Eén daarvan werd ongegrond bevonden, een andere twee deels gegrond.

Samengevat waren er in 2006 9 klachten over het beleid van adoptie, 6 deels gegronde klachten over de VCA adoptie en 1 ongegronde klacht.

Naast deze klachten waren er in 2006 ook nog 8 ontvankelijke klachten over de Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek zelf en 2 over een adoptiedienst. Deze worden besproken in het hoofdstuk klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

4.5 Klachten over inspectie

In uitvoering van de operatie Beter Bestuurlijk Beleid werden de inspectieambtenaren die de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin bezoeken, op 1 april 2006 overgeheveld naar het verzelfstandigd overheidsagentschap Inspectie, Welzijn,

Volksgezondheid en Gezin. In de periode dat ze nog deel uitmaakten van Kind en Gezin, behandelde de klachtendienst 3 klachten. Twee hiervan werden ongegrond bevonden en de derde klacht kon worden afgesloten zonder tot een eindbevinding te komen, omdat door het geven van informatie de klager meer begrip kon opbrengen voor het handelen van de inspectieambtenaar.

Eén klacht die na 1 april 2006 bij de Klachtendienst van Kind en Gezin werden ingediend, was kennelijk ongegrond. Verder waren na 1 april 8 ontvankelijke klachten over inspectie. Hiervoor werd in elk geval informatie verschaft over de reguliere taken van de inspectieambtenaar en/of over het concrete dossier. Ook werd gewezen op de mogelijkheid een kopie op te vragen van het inspectieverslag, via de openbaarheid van bestuur. Vier klachten konden worden afgesloten, stopgezet na het geven van informatie. De andere 3 klachten werden overgemaakt aan de lijnverantwoordelijke van het nieuwe agentschap (geen eindbevinding bij de Klachtendienst van Kind en Gezin).

Eén klacht handelde over de opstelling van de inspectieverslagen en meer bepaald over de frequent gebruikte vermelding “niet nagegaan”. Hierover oordeelde de Klachtendienst dat het een terechte opmerking was. De inspectieverslagen zijn ondertussen op dit vlak aangepast.

Samengevat ontving de Klachtendienst van Kind en Gezin in 2006 11 klachten over de inspectieambtenaren. Eén daarvan was kennelijk ongegrond en aldus onontvankelijk. Twee werden na onderzoek ongegrond bevonden door de Klachtendienst, 5 konden worden afgesloten na het geven van informatie en 3 werden overgemaakt aan het agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

4.6 Samenvatting: gegrondheid van de klachten over Kind en Gezin en oplossen van het probleem

Van de 248 klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin, de beleidsdiensten, de eigen preventieve gezinsondersteuning, de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie en inspectie samen waren er 142 ontvankelijk.

Hieronder volgt een overzicht van de gegrondheid én de mate waarin het gesignaleerde probleem werd opgelost.

Ongeveer 1 op de 4 klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin waren ongegrond. 45,8 % was minstens deels gegrond. Het ging om 33 gegronde en 32 deels gegronde klachten.

Tabel 9 : aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	65	45,8
Ongegrond	35	24,6
Terechte opmerking	6	4,2
Klacht blijft betwist	14	9,9
Klacht stopgezet*	17	12,0
Opvolging door andere dienst binnen K&G of door IVA inspectie	5	3,5
Totaal	142	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)*

Bij meer dan 1 op 3 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (36,9%) moest de klant te lang wachten. Bij een kwart van de deels gegronde klachten ging het om de inhoud van de

dienstverlening of beslissing. Bij een ander kwart werd er te weinig of foutieve informatie verschaft aan de klant.

Tabel 10: aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2006

	Aantal*	% van klachtendossiers
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	17	26,2
Ontoereikende informatieverstrekking	16	24,6
Afspraak niet nagekomen	12	18,5
Te lang moeten wachten	24	36,9
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	5	7,7
Onvoldoende bereikbaar	3	4,6
Te weinig discretie	3	4,6
Praktisch probleem	1	1,5
(Interne) richtlijn, beleid**	4	6,2
Totaal*	85	(N=65)

* Voor de 65 (deels) gegronde klachten werden samen 85 ombudsnormen gescoord. De registratie liet niet toe om bij de deels gegronde klachten die ombudsnormen eruit te halen die niet gegrond werden bevonden.

** Naast het gegrond voorwerp van de klacht, werd in 4 dossiers ook een ontevredenheid geregistreerd over het beleid.

Voor de (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin noteerde de Klachtendienst of het probleem na de klachtenbehandeling ook werd opgelost.

Ongeveer 1 op de 4 (deels) gegronde klachten werd opgelost. Een kwart werd deels opgelost en bij een kwart was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Ongeveer 9 % van de (deels) gegronde klacht bleef onopgelost.

Tabel 11: aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegrond	%
Opgelost	27	41,5
Deels opgelost	16	24,6
Onopgelost	6	9,2
Onduidelijkheid over de oplossing	16	24,6
Totaal	65	100,0

4.7 Termijnen voor de behandeling van de klachten over Kind en Gezin

Bij klachten over Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 6,63 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 6 dagen.

Bij ongeveer 88 % van de klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd.

Wanneer de ontvangstmelding later werd verstuurd, ging het vaak om een dossier waarbij niet alleen de ontvangst werd bevestigd maar onmiddellijk ook het inhoudelijk (definitief) antwoord kon worden verschaft.

Tabel 12: klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding

	Aantal	%
0 tot 10 dagen	211	87,6
11 dagen of meer	30	12,4
Totaal*	241	100,0

* Voor 7 van de 248 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen omdat er geen contactgegevens beschikbaar waren. Deze worden hier buiten beschouwing gelaten.

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 26,47 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 20 dagen. Sommige dossiers werden na het versturen van de eindbevinding nog niet afgesloten omdat de klachtenbehandelaar oordeelde dat een opvolging met het oog op verder herstel nog aangewezen was. Bij 53 dossiers ontving de oproeper 1 antwoord, ontvangstmelding én eindbevinding samen.

Ongeveer de helft van de klachten over Kind en Gezin werden in minder dan 20 dagen volledig afgewerkt. Iets meer dan 8 op de 10 klachten werden behandeld binnen de termijn die het klachtendecreet oplegt.

Tabel 13: klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding

	Aantal	%
0 tot 20 dagen	124	51,0
21 tot 45 dagen (Subtotaal binnen de 45 dagen)	74 (198)	30,5 (81,5)
46 dagen of langer	45	18,5
Totaal*	243	100,0

* Voor 5 van de 248 klachtendossiers werd geen eindbevinding verzonden bij gebrek aan contactgegevens. Bij 53 volstond 1 antwoord; wanneer enkel de datum van de ontvangstmelding was ingevuld en er geen andere correspondentie meer werd gevoerd, dan werd de datum van de ontvangstmelding ook als datum van de eindbevinding genomen.

5 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.

5.1 Wijze van contactname en kanaal waarlangs de klacht over de voorziening is binnengekomen

De 1008 klachtendossiers over een voorziening werden aangebracht door 1001 ontevreden klanten⁷. Ongeveer twee derde (64,7 %) van de klanten die klacht indienden over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin nam telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij 7,8 % van de oproepen was er een brief of fax. 26,5 % van de oproepers stuurde een mail. Slechts zeer uitzonderlijk (1%) had een persoonlijk gesprek plaats voor de intake van de klacht.

Iets meer dan 95 % van de klagers nam zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. De klachten over de voorzieningen waren in 84 % van de gevallen afkomstig van een ouder of familielid van het kind dat van de voorziening gebruik maakte. Bij 8,1 % 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 33 klachten was er aanvankelijk geen rechtstreeks contact met de Klachtendienst en werd de klacht bijvoorbeeld via een personeelslid, via een voorziening, via de Vlaamse Ombudsdienst 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: klagers over een voorziening in 2006 naar hun hoedanigheid

	Aantal	%
Klager neemt rechtstreeks contact met de Klachtendienst:		
- ouders, primaire omgeving kind	841	84,0
- voorziening onder Kind en Gezin	33	3,3
- andere zoals buur, ex-personeelslid, sollicitant, ... (subtotaal rechtstreeks contact)	81 (955)	8,1 (95,4)
Via een derde:		
- via personeelslid van de instelling	20	2,0
- via een voorziening	3	0,3
- via Vlaamse Ombudsdienst	1	0,1
- via andere zoals via advocaat, via O.N.E., via politie...	9	0,9
(subtotaal via een derde)	(33)	(3,3)
Anonieme oproep, hoedanigheid onbekend	13	1,3
Totaal	1001	100,0

⁷ 7 ontevreden klanten klaagden over 2 verschillende voorzieningen. Bij de bespreking van de afkomst van de klachten worden deze maar 1 maal geteld.

5.2 Ontvankelijkheid van de klachten over een voorziening

Ongeveer 85 % van de klachten over een voorziening was ontvankelijk. Het gaat om 852 dossiers.

Tabel 15: klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van onontvankelijkheid in 2006

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	852	84,5
Onontvankelijk		
- buiten bevoegdheid Klachtendienst	44	4,4
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	78	7,7
- feiten meer dan 1 jaar oud of klacht werd reeds behandeld	3	0,3
- interne personeelsaangelegenheid	1	0,1
- kennelijk ongegrond	3	0,3
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	27	2,7
Totaal	1008	100,0

Bij de onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin waren er 44 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 het stopzetten van de opvang, het niet willen inschrijven van een kindje in de zelfstandige kinderopvang, het veranderen van een interne afspraak, interne personeelskwesties of klachten over te weinig parkeergelegenheid in de onmiddellijke omgeving van de opvang.

In 78 dossiers was er enkel sprake van een problematiek waarvoor een gerechtelijke procedure aangewezen was of al bezig was.

Twee kandidaat-adoptanten wilden klacht indienen over de inhoud van het gezinsverslag, opgesteld door een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek. Gezien deze verslagen worden opgesteld in opdracht van de jeugdrechtbank, moet men via die weg de bezwaren kenbaar maken. De overige klachtendossiers waarvoor een gerechtelijke benadering meer aangewezen was, handelden over 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 sommige klagers een inhoudelijke, ontvankelijke klacht indienen en in de rand daarvan ook nog een contractueel geschil melden. In totaal kwamen in 1 op de 10 klachtendossiers (N=104) betwistingen aan bod van wijzigingen van het contract of van de afrekening.

Bij 3 klachtendossiers waren de feiten meer dan 1 jaar oud of werden de klachten onontvankelijk beschouwd omdat ze in hetzelfde jaar al eens behandeld werden.

Eén klacht was afkomstig van een personeelslid van Kind en Gezin die ontevreden was over de eigen werkomstandigheden op het CB, iets wat niet door de Klachtendienst zelf kan worden nagetrokken.

Voor 3 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 27 klachten over een voorziening noemde de klager de naam van de voorziening niet of 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 2006 naar de sector.

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Consultatiebureau	96	11,3
Kinderopvangvoorziening	736	86,4
Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek	10	1,2
Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning, Vertrouwenscentrum	10	1,2
Totaal	852	100,0

5.3 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus

In 2006 behandelde de Klachtendienst 96 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 81 klachten over een consultatiebureau-arts, 7 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 8 klachten over een aspect van de werking van een consultatiebureau dat onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur valt.

Voorwerp van de klachten⁸

Twee derde van de klachten over een consultatiebureau-arts betroffen inhoudelijke handelingen zoals bijvoorbeeld het naar achteren trekken van de voorhuid van een jongetje, een verkeerde vaccin toedienen, een afwijking of achterstand bij het kind niet zien of omgekeerd onnodig paniek zaaien bij de ouders. Verder hadden verschillende ouders opmerkingen over de communicatiestijl van de CB-arts of vonden ze dat die te weinig of onduidelijke informatie verstrekten.

⁸ 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 alle voorwerpen van de klacht te scoren met een maximum van 4. Indien 1 van deze voorwerpen ontvankelijk was, werd de klacht behandeld. De onontvankelijke voorwerpen van de klacht werden als thema in de registratie behouden.

Tabel 17: ontvankelijke klachten over een CB-arts naar het thema waarover de klacht handelde in 2006*

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt
Inhoud prestatie, dienstverlening, bevinding	52	64,2
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	36	44,4
Onduidelijke of te weinig info verschaffen	10	12,3
Te lang moeten wachten	4	4,9
Te weinig discreet zijn	4	4,9
Hygiëne	1	1,2
Rest, bvb dronken zijn tijdens consult	3	3,7
Totaal*	110	(N=81)

* Voor de 81 klachten over de CB-artsen werden samen 110 thema's aangekruist.

De 7 klachten over een medewerker op het consultatiebureau betroffen opmerkingen over onvriendelijk zijn (4), de wijze van meten van het kind, lang doen wachten (andere voor laten gaan), te weinig discreet zijn en/of onjuiste informatie verschaffen.

Van de 8 klachten over de werking van een consultatiebureau handelden er 5 over de accommodatie zoals bijvoorbeeld geen vuilbakje voor pampers, geen flesverwarmer, geen goede toegankelijkheid, te klein, te warm. Verder waren er klachten over de hygiëne, over rook in de lokalen, over de wijze waarop het organiserend bestuur klachten behandelt, onvriendelijk zijn of over het voortdurend wisselen van CB-arts.

Eindbevinding bij de klachten over de consultatiebureaus en opvolging

Bij de klachten over de consultatiebureaus werd de vraag gesteld of het om een medische kwestie ging dan wel of het een eerder organisatorisch of menselijk probleem betrof. Voor 41 dossiers met medische vraagstelling vroeg de klachtenbehandelaar de medische kwaliteitscoördinator om contact op te nemen met de CB-arts en de klachten te bespreken. Verder werd voor 36 dossiers het organiserend bestuur van het consultatiebureau schriftelijk verzocht een en ander na te gaan en daarvan verslag uit te brengen bij Kind en Gezin. Bij 13 dossiers werd zowel de medische kwaliteitscoördinator als het organiserend bestuur gevraagd een deel van de klacht te onderzoeken.

Voor een aantal dossiers werd met de oproeper overeen gekomen dat de klacht zou doorgeven worden aan het organiserend bestuur, dat die rechtstreeks contact zou opnemen met de benadeelde partij, zonder rapportage aan de Klachtendienst.

In totaal kon de Klachtendienst voor ongeveer 85 % van de klachten over de consultatiebureaus zelf een eindbevinding noteren.

Tabel 18: ontvankelijke klachten over een consultatiebureau in 2006 naar wie het dossier opvolgde

	Aantal	%
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	81	84,4
Opvolging door Kind en Gezin, niet de Klachtendienst	1	1,0
Opvolging door het organiserend bestuur	11	11,5
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan.2007*	3	3,1
Totaal	96	100,0

Voor die klachten waarvoor de Klachtendienst zelf een eindbevinding formuleerde (N=81) bleek meer dan de helft (52 %) gegrond te zijn. Bij 1 op de 3 werd de klacht betwist en bleef het

onduidelijk wat er juist was gebeurd. Een kleine 9 % van de klachten bleek ongegrond. Een aantal klachten konden worden stopgezet omdat bijvoorbeeld door het geven van informatie de oproeper meer begrip kon opbrengen voor wat er was gebeurd of omdat het voorwerp van de klacht wegviel (het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de Klachtendienst werd opgelost).

Tabel 19 : aantal ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2006 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	36	3	3	42	51,9
Ongegrond	7	0	0	7	8,6
Terechte opmerking	2	0	1	3	3,7
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	23	3	0	26	32,1
Klacht stopgezet	3	0	0	3	3,6
Totaal	71	6	4	81	100,0

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

5.4 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2006 736 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 279 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 407 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche. Ten slotte waren er 50 klachten over enkel gemelde, niet gemelde kinderopvang of over een opvangvoorziening die net zijn attest van toezicht had verloren.

Tabel 20: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2006

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	88	12,0
Dienst voor opvanggezinnen	105	14,3
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	57	7,7
Initiatief buitenschoolse opvang	29	3,9
<i>(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)</i>	<i>(279)</i>	<i>(37,9)</i>
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Zelfstandige Onthaalouder	100	13,6
Minicrèche	230	31,3
Zelfstandig kinderdagverblijf	77	10,5
<i>(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)</i>	<i>(407)</i>	<i>(55,3)</i>
Enkel gemelde, niet gemelde opvang of opvang die stopte	50	6,8
Totaal	736	100,0

Voorwerp van de klachten over een kinderopvangvoorziening

De inhoud van de klachten kon gescoord worden aan de hand van thema's met een maximum van 4 per klacht⁹. In totaal werden voor de 736 klachten over kinderopvang 1313 thema's geregistreerd.

Tabel 21: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2006*

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt
Veiligheid	165	22,4
Verzorging en hygiëne	137	18,6
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	133	18,1
Pedagogisch functioneren	124	16,8
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	101	13,7
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	85	11,5
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	80	10,9
Voeding	78	10,6
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	59	8,0
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	56	7,6
Accommodatie	54	7,3
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	50	6,8
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	32	4,3
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	32	4,3
Fiscaal attest	31	4,2
Wijze van klachtenbehandeling	26	3,5
Roken in de kinderopvang	19	2,6
Bereikbaarheid van de voorziening	12	1,6
Te weinig discreet zijn	11	1,5
Te lang moeten wachten	5	0,7
Rest, bvb dronken zijn in opvang	22	3,0
Totaal*	1313	(N=736)

* Voor de 736 klachten over kinderopvang werden samen 1313 thema's aangekruist.

In ongeveer 23 % van de klachtendossiers werd het thema **veiligheid** van de kinderen aangebracht. Het gaat om dynamische of statische veiligheid zoals bijvoorbeeld 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 18,6 % van de dossiers ging de klacht (mede) over de **hygiëne en/of de verzorging** van de kinderen zoals bijvoorbeeld het onderhoud van de lokalen, hygiëne bij de bereiding of bewaring van de voeding, het verluieren, het gebruik van de vuilbakjes voor de pampers of een onhygiënisch aspect van de aanwezigheid van dieren in de opvang.

⁹ 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 alle voorwerpen van de klacht te scoren met een maximum van 4. Indien 1 van deze voorwerpen ontvankelijk was, werd de klacht behandeld. De onontvankelijke voorwerpen van de klacht werden als thema in de registratie behouden.

Op de derde plaats (18,1 %) kwamen de dossiers waarin men ontevreden was over de **communicatiestijl** in de opvang, onvriendelijkheid of zich onheus opstellen. Dit thema werd vaak samen gescoord met een ander thema. Mogelijk is de communicatiestijl een van de redenen waarom het aanvankelijke probleem niet ter plaatse werd aangekaart en men contact opnam met de Klachtendienst van Kind en Gezin.

Op de vierde plaats (met bijna 17 %) kwamen de klachten over het **pedagogisch functioneren**. Voorbeelden hiervan zijn het omgaan met een huilend kind, onaangepast straffen van kinderen, te weinig of geen aangepast pedagogische aanbod, enz.

In ongeveer 14 % van de dossiers was de oproeper van mening dat er **te weinig personeel** aanwezig was in de opvang in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen.

Meer dan 1 op de 10 oproepers vond dan men **onjuiste of te weinig info verschaft** en ongeveer een zelfde hoeveelheid had ernstige bedenkingen bij de wijze waarop de inschrijvingen gebeuren, **de opname werd geregeld of werd besloten tot de stopzetting** van de opvang. In deze categorie gaat het ook om 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. Verder had meer dan 1 op de 10 oproepers problemen met de **voeding** in de opvang. Het ging bijvoorbeeld om de hoeveelheid voeding, de wijze van toedienen, de ingrediënten of het tijdstip waarop de voeding werd aangeboden.

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

Tabel 22: ontvankelijke klachten over een erkende/gesubsidieerde kinderopvangvoorziening: top 5 van meest gescoorde thema's waarover de klacht handelde in 2006*

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt (N=279)**
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	58	20,8
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	50	17,9
Veiligheid*	47	16,8
Verzorging en hygiëne	33	11,8
Pedagogisch functioneren	30	10,8

* waaronder 10 zeer ernstig probleem met veiligheid

** Voor de 279 klachten over gesubsidieerde kinderopvang werden samen 419 thema's aangekruist.

Tabel 23: ontvankelijke klachten over een zelfstandige kinderopvangvoorziening: top 5 van meest gescoorde thema's waarover de klacht handelde in 2006*

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt (N=407)**
Veiligheid*	108	26,5
Verzorging en hygiëne	95	23,3
Pedagogisch functioneren	87	21,4
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	78	19,2
Personeel in verhouding tot aantal kinderen	75	18,4

* waaronder 21 zeer ernstig probleem met veiligheid

** Voor de 407 klachten over gesubsidieerde kinderopvang werden samen 797 thema's aangekruist.

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 (20,8 %) terwijl dat bij de zelfstandige voorzieningen minder frequent voorkomt (4,4 %).

Meer dan 1 op 4 klachten over de zelfstandige kinderopvangvoorzieningen handelden over de veiligheid van de opgevangen kinderen. Het thema verzorging, hygiëne en voeding kwam ook duidelijk meer frequent voor in de klachtendossiers over de zelfstandige opvang.

Verder kwamen er vaker klachten over de beschikbaarheid van het personeel in een zelfstandige kinderopvangvoorziening (18,4 %) dan gelijkaardige klachten in een gesubsidieerde voorziening (7,9 %).

Bij 33 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. 30 van deze dossiers werden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties en voor 3 dossiers werd de klachtenprocedure gevolgd met dat verschil dat de inspectieambtenaar verzocht werd het bezoek zeer snel te brengen.

Eindbevinding bij de klachten over een kinderopvangvoorziening en opvolging

Bij iedere oproep wordt samen met de klager nagegaan of er geen mogelijkheid bestaat om het probleem ter plaatse aan te kaarten of voor te leggen aan de verantwoordelijke, de directie of het organiserend bestuur van de opvangvoorziening. Dit scenario is soms nog mogelijk.

Wanneer echter de oproeper zegt geen heil te verwachten van de klachtenbehandeling ter plaatse of deze piste al te hebben bewandeld, dan kan de Klachtendienst zelf de klacht onderzoeken. Dit kan gebeuren door de inspectieambtenaar de opdracht te geven de klacht ter plaatse te gaan bespreken met de opvangvoorziening of door de voorziening schriftelijk te verzoeken een en ander na te gaan en daarvan verslag uit te brengen bij Kind en Gezin. Andere manieren om een klacht te onderzoeken zijn bijvoorbeeld de dossierstukken en inspectieverslagen raadplegen. Soms wordt de klacht informatief doorgegeven aan de reguliere inspectieambtenaar en/of de dossierbeheerder zodat die de problematiek kan opvolgen.

Tabel 24: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening in 2006 naar wie het dossier opvolgde

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	346	47,0
Opvolging door de inspectieambtenaar en dossierbeheerder van Kind en Gezin	204	27,7
Opvolging door het organiserend bestuur of directie van de voorziening	119	16,2
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan.2007	67	9,1
Totaal	736	100,0

Er waren 67 klachtendossiers van 2006 die op het moment van het afsluiten van de registratie nog niet helemaal waren afgerond. Het ging om 33 klachten waarvoor inspectieopdracht werd gegeven, 10 klachten waarvoor een schriftelijke vraag werd verstuurd naar de voorziening zelf, 20 dossiers waarvoor nog een informatieve nota moest worden opgemaakt voor inspectie en een aantal dossiers waarvoor binnen Kind en Gezin info werd opgevraagd.

Klachtendossiers waarvoor de Klachtendienst zelf een eindbevinding formuleerde

De Klachtendienst formuleerde voor 346 klachtendossiers over de kinderopvang zelf een eindbevinding. Ongeveer de helft hiervan was (deels) gegrond (171 klachten). Bij 7 klachten ging het om terechte opmerkingen. 24 klachten bleken na onderzoek ongegrond. Voor 97 klachten bleef er een betwisting (woord van de klager tegenover woord van de opvangverantwoordelijk). 47 klachtendossiers konden worden stopgezet omdat het probleem klaarblijkelijk werd opgelost.

Tabel 25 : ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening waarvoor de Klachtendienst een eindbevinding opstelde in 2006 naar de inhoud van deze bevinding

	Aantal	%
Geground of deels geground	171	49,4
Ongegrond	24	6,9
Terechte opmerking	7	2,0
Klacht blijft betwist	97	28,0
Klacht stopgezet*	47	13,6
Totaal	346	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)

Van de klachten die volgens de gevaarsprocedure werden behandeld, waren er 13 geground. Bij 2 dossiers bleek het om vals alarm te gaan. Opvallend is dat er bij de helft van de gevaarsdossiers (N=15) geen volledige duidelijkheid kwam omtrent wat er gebeurde en de klachten betwist bleven.

Voor 99 van de 171 (deels) gegrounde klachten (53,8 %) was er sprake van een oplossing of een gedeeltelijke oplossing. Bij 65 gegrounde klachten was het voor de Klachtendienst onduidelijk of het probleem werd opgelost en bij 14 gegrounde klachten kon de Klachtendienst geen oplossing of rechtzetting noteren.

Deze eindbevindingen waren in 158 dossiers gebaseerd op de vaststellingen van de inspectieambtenaar, in 101 dossiers op de schriftelijke verklaring van de directie of het organiserend bestuur van de voorziening en in 29 dossiers op de resultaten van de gevaarsprocedure. Voor 11 dossiers werd op een andere wijze uitsluiting bekomen omtrent het ongenoegen (en voor de 47 die werden stopgezet was dat niet meer nodig).

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

Bij 204 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. Voor 188 dossiers werd een informatieve nota aangemaakt in INSPACTOR, de databank van inspectie.

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

Bij 119 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.

5.5 De ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK

Ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening

In 2006 behandelde de Klachtendienst 10 klachten over een adoptievoorziening. De 2 klachten over een (zelfde) adoptiedienst handelden over de wijze waarop men met klachten omging, het herstel na een klacht en de te betalen sommen. Er werd voor deze klachten bemiddeld. Uiteindelijk bleven de klachten betwist.

De 8 klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek handelden over de inhoudelijke bevindingen van de dienst, over te lang moeten wachten en over onvriendelijke zijn of zich onheus behandeld voelen. Twee van deze klachten bleken (deels) gegrond.

Ontvankelijke klachten over een CKG of VK

Er waren er 7 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG), 2 over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) en 1 over een project dat Kind en Gezin subsidieert.

Voor deze 10 klachten werden samen 14 thema's genoteerd waarover men ontevreden was. Het thema inhoudelijke bevinding van het centrum kwam bij 4 klachten aan bod, de hygiëne in de gebouwen kwam bij 2 dossiers aan bod, het pedagogisch functioneren bij 2 klachten en ook over de communicatiestijl werd geklaagd in 2 dossiers. Verder ging het nog over te weinig of onjuiste info verschaffen, het omgaan met zieke kinderen, de opname of het ontslag van een kind en de te betalen sommen. Van deze klachten werd geen enkel gegrond bevonden.

Tabel 26 : aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2006 naar de eindbevinding

<i>Klacht over</i>	<i>Adoptie-voorziening</i>	<i>CKG</i>	<i>VK</i>	<i>Project</i>	<i>Totaal</i>	<i>%</i>
(Deels) gegrond	2	0	0	0	2	10,0
Ongegrond	1	1	0	0	2	10,0
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	3	2	0	0	5	25,0
Klacht stopgezet	1	1	1	0	3	15,0
<i>(subtotaal eindbevinding door Klachtendienst)</i>	<i>(7)</i>	<i>(4)</i>	<i>(1)</i>	<i>(0)</i>	<i>(12)</i>	<i>(60,0)</i>
Opvolging probleem door andere dienst binnen K&G of door het bestuur van de voorziening	1	2	1	1	5	25,0
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan. 2007	2	1	0	0	3	15,0
Totaal	10	7	2	1	20	100,0

5.6 Samenvatting: gegrondheid van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin en aanpak

Van de 1008 klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin waren er 852 ontvankelijk. Bij iets meer dan de helft van deze klachten noteerde de Klachtendienst zelf een eindbevinding.

Een kwart van de ontvankelijke klachten over een voorziening (25,2 %, N= 215) werd (deels) gegrond bevonden. Ongeveer 4 % was ongegrond (N=33)

Tabel 27: ontvankelijke klachten over een voorziening in 2006 naar wie het dossier opvolgde

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst <i>(waarvan deels gegrond)</i>	439 <i>(215)</i>	51,5 <i>(25,2)</i>
Opvolging door de inspectieambtenaar en dossierbeheerder van Kind en Gezin	206	24,2
Opvolging door het organiserend bestuur of directie van de voorziening	134	15,7
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan.2007*	73	8,6
Totaal	852	100,0

Voor de (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin noteerde de Klachtendienst of het probleem na de klachtenbehandeling ook werd opgelost.

Ongeveer 21 % van de (deels) gegronde klachten werd opgelost. 33 % werd deels opgelost en bij 38 % was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Ongeveer 8 % van de (deels) gegronde klacht bleef onopgelost.

In totaal gaf de Klachtendienst voor 192 klachten inspectie de opdracht om de beklagde voorziening te gaan bezoeken. Voor 189 dossiers werd een informatieve nota overgemaakt aan inspectie. In 171 dossiers werd de voorziening schriftelijk verzocht een en ander na te gaan en daarover te rapporteren aan de Klachtendienst.

5.7 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 4,93 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 5 dagen.

De ontvangstmelding werd bij ruim 9 op de 10 klachtendossiers binnen de 10 dagen verstuurd.

Tabel 28: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2006 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	808	90,8
11 dagen of meer	82	9,2
Totaal*	890	100,0

* Voor 118 van de 1008 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen omdat er geen contactgegevens ter beschikking waren. Deze worden hier buiten beschouwing gelaten.

De klant die klacht indiende over een voorziening kreeg gemiddeld na 27,96 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 8 dagen.. Bij 73 dossiers (ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening) was de klacht nog niet ver genoeg behandeld om al tot een eindbevinding te kunnen komen. Deze worden hier buiten beschouwing gelaten. Ook voor de meeste klachtdossiers zonder contactgegevens, werd geen datum voor de eindbevinding genoteerd (tenzij de oproeper zelf terugbelde).

Iets minder dan twee derde (ongeveer 63%) van de klachten over een voorziening werd in minder dan 20 dagen afgewerkt. Belangrijk is dat ongeveer 93 % van de klachtendossiers binnen de vooropgestelde termijn van 3 maanden volledig werd afgewerkt. Slechts bij 7,7 % van de klachten duurde de behandeling langer dan 3 maanden.

Tabel 29: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2006 naar de termijn tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 20 dagen	519	62,6
21 tot 45 dagen	93	11,2
46 tot 90 dagen	153	18,5
<i>(Subtotaal binnen de 3 maanden)</i>	<i>(765)</i>	<i>(92,3)</i>
91 dagen of langer	64	7,7
Totaal*	829	100,0

* 73 klachtendossiers van de 1008 klachtendossiers over een voorziening waren nog niet afgewerkt op 30 januari 2007. De behandeltermijn kon aldus (nog) niet verwerkt worden. Verder waren er 106 zonder contactgegevens die hier ook buiten beschouwing worden gelaten.

6 Evaluatie van het klachtenbeeld

Vergelijking met het klachtenbeeld van vorig jaar

Het aantal oproepen bij de Klachtendienst van Kind en Gezin steeg van 1418 oproepen in 2005 naar 1654 in 2006, een stijging van 16,6 %. Deze stijging is terug te vinden zowel bij het aantal informatieve oproepen over een ontevredenheid als bij het aantal klachten.

Het totale aantal klachten over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2006 met 18,4 % tegenover 2005. Als men vergelijkt met het aantal klachten in 2004, gaat het om een stijging van 28,4 %.

Tabel 29: evolutie van het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over de jaren 2004, 2005 en 2006

	2004	2005	2006	evolutie in % tegenover 2005
Over Kind en Gezin (ontvankelijke)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	+36,3 (+42,0)
Over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijke)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	+14,7 (+17,0)
Totaal	978	1061	1256	+18,4

Er waren ongeveer de helft meer ontvankelijke klachten over Kind en Gezin zelf (stijging met ongeveer 42 % tegenover het aantal in 2005).

Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2005 met 17%.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze categorie van klachten. Het aantal klachten steeg in dezelfde mate bij de verschillende domeinen.

Tabel 30: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005 en 2006

	2004	2005	2006	evolutie in % tegenover 2005
Over een consultatiebureau	60	82	96	+17,1
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	+ 17,6
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	+17,0
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(+0,4)
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(+23,7)
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(-127,3)
Totaal	656	728	852	+17,0

Het percentage klachten over de deelcategorie gesubsidieerde opvang bleef ongeveer even groot dan vorig jaar terwijl het percentage klachten over de deelcategorie zelfstandige opvangvoorzieningen met ongeveer 24 % steeg.

Wijzigingen in de klachtenbehandeling

De Klachtendienst van Kind en Gezin heeft in 2006 iets minder goede resultaten behaald dan in 2005 wat betreft het respecteren van de termijnen die de procedures voorschrijven voor het versturen van de ontvangstmelding en de eindbevinding naar de oproeper. De toename van het aantal te behandelen dossiers was hier niet vreemd aan.

Tabel 31: percentage klachten die binnen de gestelde termijnen werden behandeld in 2004, 2005 en 2006

	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>
<i>Klachten over Kind en Gezin</i>			
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	86,0 %	88,8 %	87,6 %
Afwerken dossier binnen 45 dagen	78,7 %	89,5 %	81,5 %
<i>Klachten over voorzieningen**</i>			
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	84,9 %	94,7 %	90,8
Afwerken dossier binnen 3 maanden	88,5 %	93,5 %	92,3

* voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

7 Realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling

Realisaties om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden

Op basis van de klachtendossiers van 2005 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 2007).

Realisaties inzake kinderopvang:

De infectieziekteklapper werd herwerkt. Met de infectieziekteklapper geeft Kind en Gezin een antwoord op de vele vragen rond infectieziekte en hygiëne in de kinderopvang. Dit document is een wegwijzer en kan gebruikt worden door elke opvangvoorziening: erkende en gesubsidieerde kinderdagverblijven, zelfstandige kinderdagverblijven, mini-crèches, diensten voor opvanggezinnen, zelfstandige onthaalouders en initiatieven voor buitenschoolse opvang. Het document is gebaseerd op wetenschappelijke informatie en internationaal aanvaarde richtlijnen. Het bundelt de 'officiële' richtlijnen van K&G over infectieziekte en hygiëne in de kinderopvang. Het is geschreven op maat van de kinderopvang.

Opvangvoorzieningen kunnen de infectieziekteklapper voorlopig enkel terugvinden op de website www.kindengezin.be (Professionals/Je vangt kinderen op/Kies wie je bent/Kwaliteit/Thema's onder de aandacht/De nieuwe infectieziekteklapper). In de loop van 2007 (voor de zomer) wordt het document gedrukt en verspreid naar gans de kinderopvang (KDV, ZKDV, MC, DVO, elke aangesloten OO, ZOO IBO's) In 2007 zal een gedrukte versie verspreid worden naar de hele kinderopvang.

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 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.

Realisaties inzake de preventieve gezinsondersteuning:

De instelling heeft in 2006 zijn bereikbaarheid verder verbeterd door het gebruik van de Kind en Gezin-lijn voor de preventieve gezinsondersteuning ook te implementeren in de provincies Antwerpen en Limburg. 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.

De preventieve zorg kwam in 2005-2006 erg onder druk te staan, mede door het gestegen aantal geboortes. De zittingen op de consultatiebureaus werden daarom maximaal benut, soms meer dan maximaal. Verschillende klachten handelden over lang moeten wachten op het CB, over uitgelopen zittingen.

Om de druk op de zittingen te verlichten werd in dialoog met de organiserende besturen een herschikking doorgevoerd van het consultaschema vanaf begin 2007. Er wordt nu 1 consult minder voorzien tijdens het eerste levensjaar. De ruimte die hierdoor ontstaat zal gebruikt worden om het bereik van kinderen van 24 tot 30 maanden te verhogen. Zo komt er een betere spreiding en een gelijkmatiger verdeling van de beschikbare tijd.

Daarnaast werd ook de rapportering ingevoerd op niveau van het consultatiebureau, zodat schommelingen in het aanmeldings- en inschrijvingscijfer onmiddellijk zichtbaar worden en men desgewenst bijkomende zitting kan aanvragen, dit laatste overeenkomstig een procedure die nog meer versoepeld werd.

Via de CB rapportering van Kind en Gezin zullen de organiserende besturen van de consultatiebureaus feedback krijgen over de kwaliteit van hun werking. Een rapport moet dienen voor de bespreking op het lokaal kwaliteitsoverleg. Het doel van deze rapporten is het kwalitatief en kwantitatief opvolgen van de prestaties, het cliënteel en het programma.

Op de provinciale afdeling Vlaams-Brabant en Brussel van Kind en Gezin heeft men een stappenplan ontwikkeld om de afwezigheid van een arts op een consultatiebureau voor het jonge kind tijdig op te vangen en de nodige organisatorische maatregelen te treffen. Zo vermijdt men onaangename verrassingen voor de ouders die een afspraak hadden. Na evaluatie kan het eventueel meer veralgemeend gebruikt worden.

Kind en Gezin biedt geen preventieve gezinsondersteuning aan, aan wie over de grens woont of in Wallonië. Er waren een aantal klachten van ouders die verhuisde vanuit Vlaanderen naar Wallonië of naar Nederland. Momenteel wordt het principe gevolgd dat vaccinatieschema's die al gestart waren in Vlaanderen er toch nog verder worden afgewerkt.

Realisaties inzake adoptie:

In 2006 heeft de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie (VCA) verder gesleuteld aan een systeem voor een betere spreiding van de werklust tussen de Diensten voor Maatschappelijk Werk. Ook via het verlenen van voorschotten op de subsidies trachtte 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.

Geïnformatiseerde registratie van de Klachtendienst

In 2006 heeft Kind en Gezin een internettoepassing ontwikkeld voor de registratie van de oproepen op de Klachtendienst. Het systeem registreert niet alleen maar geeft ook overzichten waaruit de stand van een dossier blijkt, voorziet in knipperlichten bij het verstrijken van een termijn of kan bijvoorbeeld een lijst afleveren van dossiers die eerst moeten behandeld worden. Het werd op 1 december 2006 in gebruik genomen.

8 Voorstellen tot verbetering

Op basis van de klachtendossiers van 2006 formuleerde de Klachtendienst een nieuwe reeks aanbevelingen. Ze worden binnen de instelling, samen met de presentatie van het rapport van 2006, besproken met de betrokken diensten. Concrete realisaties naar aanleiding hiervan zullen in het volgend jaarrapport aan de Vlaamse Ombudsdienst aan bod komen.

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, heeft de Klachtendienst bij het vorig jaarverslag gepleit 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. Ondanks formele afspraken met de FOD Buitenlandse Zaken, blijft dit een aandachtspunt.

In de oude wetgeving inzake adoptie ontbrak een wettelijke regeling om **bezwaar aan te tekenen tegen de inhoud van een gezinsrapport**. 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 omdat het gezinsrapport zelf niet kon herzien worden. De Klachtendienst had aanbevolen hier bij de uitwerking van de nieuwe regelgeving oog voor te hebben.

De nieuwe regelgeving voorziet dat het gezinsrapport van de Dienst Maatschappelijk Onderzoek ter advies wordt overgemaakt aan de jeugdrechter die al of niet een geschiktheidsvonnis uitspreekt. In het geval het gezinsverslag ongunstige (en betwiste) paragrafen bevat en de jeugdrechter toch geschikt bevindt, dan blijft het oorspronkelijke gezinsverslag als enige verslag in het dossier aanwezig. Het openbaar ministerie schrijft wel een eigen besluit waarbinnen een en ander wordt gekaderd. Wat naar de landen van herkomst gaat, is dan het oorspronkelijke, deels negatieve verslag, met een extra stuk van de rechtbank. Door deze gang van zaken is het voor de betrokken kandidaat-adoptanten die toch een positief vonnis van de jeugdrechtbank kregen, niet mogelijk om uit sommige landen (bijvoorbeeld China) te adopteren. Bovendien is in de nieuwe regelgeving ook het adviesgesprek met de Dienst voor maatschappelijk Onderzoek afgeschaft. In de oude regelgeving gaf dit gesprek de kandidaten de kans het verslag in te zien vooraleer het werd afgewerkt en overgemaakt.

Wat betreft het algemene probleem van **lang moeten wachten op het gezinsverslag**, moet vermeldt worden dat de budgetten voor de teams van de Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek werden opgetrokken en dat er krachten werden ingezet om de achterstand weg te werken. Uit de klachten moet men besluiten dat op het einde van het werkingsjaar 2006 dit in de praktijk nog onvoldoende resultaat opbracht. De sector dient verder aangemoedigd te worden.

Zelfs met optimaal functionerende Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek, heeft de Klachtendienst zijn bedenkingen over de uitvoerbaarheid van de huidige voorziene termijn van 2 maanden. Streefdoel moet blijven om het maatschappelijk onderzoek zo snel mogelijk na het vonnis van de rechter te laten starten. Optimaal scenario is dat kandidaat-adoptanten dan binnen de 2 maanden hun onderzoek achter de rug hebben, wat ook realistisch is volgens het VCA. Een termijn van 2 maanden laat echter te weinig marge om de schommelingen van instroom van dossiers op te vangen. De Klachtendienst wil daarom aanbevelen de termijn in de wetgeving enigszins aan te passen (bijvoorbeeld op 3 maanden brengen) zodat kandidaat-adoptanten weten wat ze kunnen verwachten en een realistische planning kunnen opstellen, waaraan iedereen zich kan houden.

In 2006 was er een enorme toename van kandidaat-adoptanten die bij vonnis van de jeugdrechtbank geschikt werden bevonden. Het potentieel aan adoptieouders ligt momenteel ver boven de capaciteit van te realiseren adopties door de bestaande adoptiediensten. Ook hier pleit de Klachtendienst voor een realistisch scenario.

9 Bijlage 1: ingevulde vragenlijst

Vragenlijst voor het verslag 2006 over uw klachtenmanagement

10 februari 2007

naam van uw dienst:

Klachtendienst Kind en Gezin

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	248

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	198
	meer dan 45 dagen:	45
	gemiddelde:	26,47

Aantal onontvankelijke klachten:	106
---	-----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	7
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	18
	(Geen belang), te vaag, niet bereid meer info te verschaffen:	3
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	77
	Geen Vlaamse overheid:	-
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	142
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	33
	deels gegrond:	32
	ongegrond:	35

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	27
	deels opgelost:	16
	onopgelost:	6
	onduidelijkheid over de oplossing	16

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
Niet-correcte beslissing:	17
Te lange behandeltermijn:	24
Ontoereikende informatieverstrekking:	16
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
Onheuse bejegening, afspraak niet nagekomen, onvriendelijk:	17
Andere (waaronder 3 over te weinig discreet):	8

Voor de 65 (deels) gegronde klachten werden samen 85 ombudsnormen aangekruist.

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 drager <i>De 6 oproepers die tegelijk kloegen over 2 diensten van Kind en Gezin, bvb over inspectie én over een administratieve dienst, worden hier maar 1 maal geteld (242 oproepen die aanleiding vormden tot 248 klachtendossiers).</i>	brief:	22
	mail:	128
	telefoon:	92
	fax:	-
	bezoek:	-

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen <i>De 6 oproepers die tegelijk kloegen over 2 diensten van Kind en Gezin, bvb over inspectie én over een administratieve dienst, worden hier maar 1 maal geteld (242 oproepen die aanleiding vormden tot 248 klachtendossiers).</i>	rechtstreeks van burger:	225
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen: via personeelslid buiten de Klachtendienst, via een voorziening, via andere	13

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.

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 2005 tot 30 november 2006**.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2007. Op dat moment waren er nog 77 klachtendossiers die vóór 30 november 2006 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.

Bij de klachten over Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 157 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 64 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde". Verder wordt gekozen voor een aparte bespreking van de 16 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie of het beleid adoptie. Ten slotte waren er 11 ongenoegens over inspectie, een dienst die in de loop van 2006 werd ondergebracht bij het verzelfstandigd overheidsagentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Samen gaat het om 248 klachten waarvan er 142 ontvankelijk waren.

Ongeveer 1 op de 4 klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin waren ongegrond. 45,8 % was minstens deels gegrond. Het ging om 33 gegronde en 32 deels gegronde klachten.

Tabel 1 : aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de eindbevinding

	Aantal	%
Gegronde of deels gegronde	65	45,8
Ongegrond	35	24,6
Terechte opmerking	6	4,2
Klacht blijft betwist	14	9,9
Klacht stopgezet*	17	12,0
Opvolging door andere dienst binnen K&G of door IVA inspectie	4	2,8
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	1	0,7
Totaal	142	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 de (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin noteerde de Klachtendienst of het probleem na de klachtenbehandeling ook werd opgelost.

Ongeveer 1 op de 4 (deels) gegronde klachten werd opgelost. Een kwart werd deels opgelost en bij een kwart was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Ongeveer 9 % van de (deels) gegronde klacht bleef onopgelost.

Tabel 2: aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2006 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegronde	%
Opgelost	27	41,5
Deels opgelost	16	24,6
Onopgelost	6	9,2
Onduidelijkheid over de oplossing	16	24,6
Totaal	65	100,0

Bij meer dan 1 op 3 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (36,9%) moest de klant te lang wachten. Bij een kwart van de deels gegronde klachten ging het om de inhoud van de dienstverlening of beslissing. Bij een ander kwart werd er te weinig of foutieve informatie verschaft aan de klant.

Tabel 3: aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2006

	Aantal*	% van klachtendossiers
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	17	26,2
Ontoereikende informatieverstrekking	16	24,6
Afspraak niet nagekomen	12	18,5
Te lang moeten wachten	24	36,9
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	5	7,7
Onvoldoende bereikbaar	3	4,6
Te weinig discretie	3	4,6
Praktisch probleem	1	1,5
(Interne) richtlijn, beleid	4	6,2
Totaal*	85	(N=65) 130,8

* Voor de 65 (deels) gegronde klachten werden samen 85 ombudsnormen gescoord. De registratie liet niet toe om bij de deels gegronde klachten die ombudsnormen eruit te halen die niet gegronde werden bevonden.

3. Klachtenbeeld 2006

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2006

Het totale aantal klachten over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2006 met 18,4 % tegenover 2005. Als men vergelijkt met het aantal klachten in 2004, gaat het om een stijging van 28,4 %.

Tabel 4: evolutie van het aantal klachten* over de jaren 2004, 2005 en 2006

	2004	2005	2006	evolutie in % tegenover 2005
Over Kind en Gezin (ontvankelijke)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	+36,3 (+42,0)
Over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijke)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	+14,7 (+17,0)
Totaal	978	1061	1256	+18,4

* Ontvankelijke én onontvankelijke klachten

Er waren iets minder dan de helft meer ontvankelijke klachten over Kind en Gezin zelf (stijging met ongeveer 42 % tegenover het aantal in 2005).

Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin steeg in 2006 met 17%.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze categorie van klachten. Het aantal klachten steeg in dezelfde mate bij de verschillende sectoren.

Tabel 5: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005 en 2006

	2004	2005	2006	evolutie in % tegenover 2005
Over een consultatiebureau	60	82	96	+17,1
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	+ 17,6
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	+17,0
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(+0,4)
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(+23,7)
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(+127,3)
Totaal	656	728	852	+17,0

Het aantal klachten over de deelcategorie gesubsidieerde opvang bleef ongeveer gelijk met vorig jaar terwijl het aantal klachten over de deelcategorie klachten zelfstandige opvangvoorzieningen met ongeveer 24 % steeg.

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?

In 2006 ontwikkelde Kind en Gezin een geïnformatiseerd registratiesysteem voor de Klachtendienst. Het werd gebruik genomen op 1 december 2006.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2006 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2006 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

- 1 Overeenstemming met het recht**
De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.
- 2 Afdoende motivering**
De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.
- 3 Gelijkheid en onpartijdigheid**
Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.
- 4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**
De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.
- 5 Redelijkheid en evenredigheid**
In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
- 6 Correcte bejegening**
De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.
- 7 Actieve dienstverlening**
De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.
- 8 Deugdelijke correspondentie**
De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
- 9 Vlotte bereikbaarheid**
De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.
- 10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**
De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**
Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.
- 12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)
- 13 Redelijke behandeltermijn**
De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
- 14 Efficiënte coördinatie**
De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.
- 15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer**
In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.