

Klachtendienst
11 februari 2008

Klachtenbehandeling in 2007
Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Ignace Lambert
coördinator Klachtendienst

INHOUD

KLACHTENBEHANDELING IN 2007 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTENDIENST VAN KIND EN GEZIN

1 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURES VOOR DE BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Procedure bij klachten over de eigen dienstverlening

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

2 OPZET VAN DE REGISTRATIE

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT

4 KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN

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

4.2 Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

4.2.1 Onontvankelijke klachten

4.2.2 Ontvankelijke klachten

4.2.2.1 Ontvankelijke klachten over de regionale preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin

4.2.2.2 Ontvankelijke Klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

4.2.2.3 Klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie

4.3 Samenvatting: eindbevinding van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin en oplossen van het probleem

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

5 KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN ONDER DE BEVOEGDHEID VAN KIND EN GEZIN

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

5.2 Ontvankelijke klachten over een voorziening

5.3 Ontvankelijke klachten over een voorziening

5.3.1 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus

5.3.2 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

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

5.4 Termijnen voor de behandeling van de klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD

7 REALISATIES TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

8 VOORSTELLEN TOT VERBETERING

1 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURES VOOR DE BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

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

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

Voor iedere oproep komen volgende stappen aan bod:

1. In eerste instantie gaat de klachtenbehandelaar na wat de verwachting is van de oproeper. Soms vraagt die enkel informatie over hoe hij/zij bijvoorbeeld met een probleem zou kunnen omgaan. Soms gaat het om een melding van een defect, dat kan doorgegeven worden aan de betrokken dienst van Kind en Gezin.
2. Voor iedere klacht stelt zich de vraag of deze ontvankelijk is.
3. Bij ontvankelijke klachten worden de gegevens uit de intake verder aangevuld met andere gegevens. Zo wordt standaard nagekeken of een zelfde probleem of een zelfde voorziening reeds eerder voorwerp uitmaakte van een klacht bij Kind en Gezin. Indien het om een voorziening gaat, worden de gegevens uit de inspectie-databank geraadpleegd, wordt zonodig de wetgeving geconsulteerd of de dossierbeheerder van de voorziening geraadpleegd. Op basis van het geheel wordt dan op het wekelijks teamoverleg een plan van aanpak opgemaakt en wordt het dossier toegewezen aan een klachtenbehandelaar. Op dat moment wordt ook de registratie van het dossier in team overlopen.²
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. 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.

1.1 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.

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. ...).

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 2006 tot 30 november 2007.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2008. Op dat moment waren er nog 48 klachtendossiers die vóór 30 november 2007 geopend werden en nog in behandeling waren.

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT

Totaal aantal oproepen

In 2007 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1.631 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.

Soms handelde 1 klachtenoproep over verschillende diensten waardoor in totaal 1.685 klachtendossiers werden opgesteld.

Tabel 1: Aantal oproepen versus aantal dossiers

<i>Aantal oproepers</i>	<i>Aantal dossiers</i>
1.631	1.685

Vragen naar klachten, informatie en meldingen

In 275 dossiers 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.

Voor 108 dossiers werd *een melding* genoteerd. 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 (52) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (56) werden de oproepers geholpen door informatie of advies te verschaffen, door te verwijzen, te bemiddelen, de oproep door te geven als nuttige informatie enz.

De Klachtendienst behandelde verder 81 dossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 40 oproepen over een intra-familiaal probleem en 41 oproepen over een andere dienst van de Vlaamse Overheid of een handelspraktijk. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers – middels de procedure *zorgmelding* - intern werden overgemaakt opdat de oproepers door Kind en Gezin werden geholpen door informatie te geven of gepast door te verwijzen. Deze 81 dossiers worden in wat volgt niet verder besproken.

De Klachtendienst opende in 2007 in totaal 1.255 klachtendossiers. Het gaat om 239 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1.016 klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. In deel 4 van dit rapport worden de klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin besproken, deel 5 handelt over de klachten over de voorzieningen onder toezicht van Kind en Gezin.

Tabel 2: Overzicht aard van dossiers uitgesplitst naar beklagde

	<i>Infovraag</i>	<i>%</i>	<i>Melding</i>	<i>%</i>	<i>Klacht</i>	<i>%</i>	<i>Som</i>	<i>%</i>
Kind en Gezin	28	10,2	52	48,1	239	18,4	319	18,9
Voorziening	226	82,2	43	39,8	1.016	78,0	1.285	76,3
Overige	21	7,6	13	12,0	47	3,6	81	4,8
Totaal	275	100,0	108	100,0	1.302	100,0	1.685	100,0

4 KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN

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

De 239 klachtendossiers over Kind en Gezin werden aangebracht door 231 ontevreden klanten. De Klachtendienst streeft naar een laagdrempelige contactname. Men kan de Klachtendienst bereiken langs verschillende communicatiekanalen.

Tabel 3: Wijze waarop contact wordt genomen met de Klachtendienst

	Kind en Gezin	%
Telefonisch	108	45,2
Brief	24	10,0
Mail	107	44,8
Persoonlijk contact		
Totaal	239	100,0

De communicatie via telefoon (45,2%) of via mail (44,8%) ligt zeer dicht bij elkaar. 10 % van de klagers verkiest per brief of fax contact te nemen.

Tabel 4: Klagers over Kind en Gezin in 2007 naar hun hoedanigheid

	Kind en Gezin	%	
Klager rechtstreeks	Ouder	189	79,1
	Primaire omgeving	5	2,1
	Personeel K&G		
	Voorzieningen K&G	19	7,9
	Diversen	9	3,8
Via een derde	Via personeelslid K&G	1	0,4
	Via voorziening K&G	2	0,8
	Via Vl. Ombudsdienst	12	5,0
	Via anderen	1	0,4
Onbekend	Onbekend	1	0,4
Totaal	239	100,0	

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 81,2% van de oproepen (N=194) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders. Bij 7,9% van de oproepen (N=19) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling. Bij 3,8% (N=9) was de klager nog iemand anders (bijvoorbeeld tewerkgesteld in een dienst die met Kind en Gezin te maken heeft, een andere arts).

Bij 16 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.

4.2 Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

Tabel 5 : *Ontvankelijke versus onontvankelijke klachten*

	<i>Ontvankelijke klachten</i>	<i>Onontvankelijke klachten</i>	<i>Totaal</i>
Regionale PGO	69	6	75
Admin. en beleidsdiensten K&G	80	78	158
Vlaamse Centrale autoriteit Adoptie	3	3	6
Totaal	152	87	239

Tabel 5 geeft een overzicht van het aantal ontvankelijke en onontvankelijke klachten verspreid over de drie verschillende sectoren met name de regionale preventieve gezinsondersteuning, de administratieve en beleidsdiensten van Kind en Gezin en de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie.

4.2.1 Onontvankelijke klachten

Van de 239 klachten die in 2007 werden ingediend over Kind en Gezin – waren er 152 ontvankelijk.

Tabel 6: *Klachten over de Kind en Gezin in 2007 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid*

	<i>Aantal dossiers</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	152	63,6
Onontvankelijk	(87)	(36,4)
- Klacht buiten Kind en Gezin	2	0,8
- Over regelgeving of beleid	62	25,9
- Feiten meer dan één jaar oud	1	0,4
- Al eerder klacht ingediend over het zelfde	1	0,4
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	9	3,8
- Kennelijk ongegronde klacht	5	2,1
- Andere	7	2,9
Totaal	239	100,0

Gedurende het werkjaar 2007 ontving de Klachtendienst uiteenlopende klachten over het domein waarop Kind en Gezin actief is. Naast de kwalificatie onontvankelijk omwille van het feit dat de klacht betrekking had over het beleid of de regelgeving, noteerde de Klachtendienst volgende reden waarom een klacht onontvankelijk wordt gescoord : 2 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is. Voor één klachtdossier bleek na onderzoek dat de feiten waarover wordt geklaagd méér dan één jaar oud zijn. Een andere klachtdossier werd om reden dat de klager al eerder een klacht had ingediend over hetzelfde onontvankelijk verklaard.

Voor negen dossiers werd geklaagd over een beslissing van Kind en Gezin waarvoor nog bezwaar mogelijk is. Het betrof hier voornamelijk ouders welke niet tevreden waren met de beslissing tot intrekking van het attest van toezicht van de opvang waar hun kindje ging waarbij de bezwaartermijn nog niet was afgelopen.

Zes klachtdossier bleken na een eerste onderzoek door de Klachtendienst kennelijk ongegrond. Tenslotte werd geoordeeld dat in zeven klachtdossiers –spijs een vraag van de Klachtendienst naar bijkomende informatie- er onvoldoende informatie werd verstrekt.

Klachten over het beleid geven aan wat (sommige) gebruikers van Kind en Gezin verwachten. Aangezien deze klachten betrekking hebben op hetzij de regelgeving hetzij het beleid kan de Klachtendienst hierover geen onderzoek voeren. Deze klachten worden als onontvankelijk geregistreerd doch de inhoud ervan wordt aan de betrokken beleidsafdeling wel meegedeeld : soms louter ter informatie soms wordt er een korte reactie van de beleidsafdeling gevraagd. Het gaat over iets meer dan 25% (62 dossiers) van het totaal van de klachten. Hierna wordt een overzicht gegeven van de inhoud van deze onontvankelijke klachten.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector kinderopvang.

- Zo vond een onthaalouder van een dienst voor onthaalouders het niet logisch dat op het totaal van de onkostenvergoeding de rsz-bijdrage wordt ingehouden omdat een deel van deze vergoeding ook wordt gebruikt om eten te kopen voor de kindjes, om verwarming te betalen ect.
- Een andere klacht van een onthaalouder aangesloten bij een dienst betreft het feit dat er geen premie is voorzien om (speelgoed)materiaal dat al lang wordt gebruikt (ongeveer 10 jaar), te vervangen.
- Klachten over de ervaring dat er te weinig opvangaanbod is komt het meest voor, zeker in grootsteden.
- Ouders blijven alert voor het eten dat hun kroost krijgt aangeboden. Zo ontving de Klachtendienst een klacht van een ouder omdat deze vond dat de opvangvoorzieningen te weinig geïnformeerd werden over de aanwezigheid van onnodige suikers in koekjes (betterfood) en meel.
- Verder ontving de Klachtendienst een klacht van een ouder over de wijze waarop de ouderbijdrage in een situatie van gescheiden ouders wordt berekend. Zo vond deze ouder het niet eerlijk dat bij de berekening van zijn ouderbijdrage er geen rekening wordt gehouden met de alimentatie welke hij als gescheiden ouder betaalt.
- Verder vond een klager dat het niet kon dat geen diplomavereiste is vereist voor wie een zelfstandige opvang runt. Deze ouder vond dat dit ten koste gaat van de pedagogische kwaliteit.
- Dat niet iedereen dezelfde mening is toegedaan blijkt hierna. Zo ontving de Klachtendienst zowel een klacht van een ouder die vond dat de regelgeving m.b.t. de bezetting soepeler moest worden als ook een klacht van een andere ouder die vond dat zeven kindjes voor één persoon –zoals de huidige regelgeving inzake zelfstandige opvang bepaalt- niet kan.
- Een andere klager vindt het niet logisch dat er een verschil bestaat in de berekening van de toegestane capaciteit naargelang het een zelfstandige onthaalouder betreft of een onthaalouder verbonden aan een dienst voor onthaalouders.
- Ook was er kritiek op de regelgeving m.b.t. de personeelsbezetting in de zelfstandige sector. Concreet vond deze klager het niet logisch dat boven de 18 maand één personeelslid voor 10 kinderen nodig is en jonger dan 18 maand één personeelslid voor 7 kinderen. Deze klager vindt dat kinderen boven de 18 maand, door hun grotere drang naar exploratie, meer toezicht vragen.
- De Klachtendienst ontving ook een klacht van een ouder welke vond dat de huidige regelgeving geen bevoegdheid biedt voor Kind en Gezin om tussen te komen m.b.t. disputen over contracten in de zelfstandige sector. Deze ouder vindt dat door de schaarste aan opvang je als ouder verplicht voelt een contract te tekenen en de waarborg te betalen, uit vrees geen andere opvang te hebben. Deze ouder vindt dat Kind en Gezin bevoegdheid zou moeten hebben om hierover te kunnen optreden.
- Andere klachten over het beleid van de sector kinderopvang handelenden onder andere over de wijze waarop de vergoeding van een onthaalouder aangesloten bij een dienst wordt berekend alsook haar statuut.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de Klachtendienst.

De Klachtendienst ontving één klacht over hun beleid. Zo vindt een ouder dat een inspectie-opdracht moet kunnen worden opgemaakt zonder dat daarbij wordt vermeld dat het n.a.v. een anonieme klacht is.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector preventie gezinsondersteuning

De Klachtendienst ontving een klacht van een dokter verbonden aan een Centrum voor Leerlingen Begeleiding waarbij hij meedeelt dat de dossiers die door Kind en Gezin worden doorgestuurd dikwijls onleesbaar zijn. Hij suggereerde om deze gegevens te digitaliseren. Een ouder merkte op dat er bijna geen informatie te vinden is over kindjes met platte hoofdjes. Een andere ouder vond dat de Kind en Gezinlijn een gratis nummer zou moeten zijn.

4.2.2 Ontvankelijke klachten

De 152 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 8).

Tabel 7: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten Kind en Gezin in 2007 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	69	33
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	21	4
Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)	26	15
Communicatie, Kind en Gezin- lijn	20	8
Provinciale afdeling, een KO of PGO	1	1
Juridische dienst	1	1
Klachtendienst	10	3
Ondersteunende diensten, infrastructuur,...	1	1
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	3	2
Totaal	152	68

De kwalificatie *deels gegrond* wordt verleend, indien na onderzoek blijkt dat één van de verschillende klachtitems (met een maximum aan vier per klacht) gegrond wordt bevonden. De kwalificatie *gegrond* wordt gegeven indien de klachtinhoud na onderzoek wordt bevestigd.

In wat hierna volgt, wordt een bespreking van de klachten over de diensten van Kind en Gezin weergegeven. Deze diensten worden opgesplitst in drie groepen: de regionale preventieve gezinsondersteuning, de administratieve diensten en tenslotte de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie.

4.2.2.1 Ontvankelijke klachten over de regionale preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin

Naast de 69 ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er zes onontvankelijk. Vier omdat ze te vaag bleven en er geen bijkomende informatie werd verstrekt, één omdat de inhoud waarover werd geklaagd meer dan één jaar oud was en tenslotte bleek uit het eerste contact dat de klacht kennelijk ongegrond was.

Eindbevinding

Tabel 8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2007 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regioteamlid (RTL)	67	31
Onduidelijk eigen of uitbestede zorg	2	2
Totaal	69	33

Iets minder dan de helft van de klachten (N=33 of 47 %) werd (deels) gegrond bevonden, 2 werden beschouwd als een terechte opmerking, 6 (8%) waren ongegrond en 22 werden betwist (31 %). Ongeveer 11 % (6) 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 ontvankelijke klachten.

Voor iedere klacht kon de Klachtendienst maximaal vier onderwerpen registreren⁴. In totaal registreerde de Klachtendienst 82 onderwerpen. Als mogelijke thema's werd de lijst van de ombudsnormen gehanteerd.

Tabel 9: Aantal keren dat een ombudsnorm werd geschonden bij de ontvankelijke klachten en bij de (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin 2007

	<i>Ombudsnormen bij ontvank. klachten (N=69)</i>	<i>Aantal (deels) gegronde (N= 33)</i>
Afspraak niet nakomen	20	15
Ontoereikende informatieverstrekking	18	10
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast	18	3
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	16	8
Te lang moeten wachten	5	3
Onvoldoende bereikbaar	2	2
Te weinig discreet	2	-
Andere	1	-
Totaal	82	41

Er werd het vaakst geklaagd over het niet nakomen van de afspraken. Klachten over ontoereikende informatie en klachten over onheus, onvriendelijk of ongepast behandeld worden staan op een gedeelde tweede plaats. De derde plaats wordt bezet omdat men niet akkoord was met de inhoud van de dienstverlening, een beslissing of de geleverde prestatie.

Het is aangewezen dat voor een correct begrip over het aantal ontvankelijke klachten wat betreft *ontoereikende informatieverstrekking* (20%) hierbij volgende duiding wordt gegeven.

In de maanden januari '07 – februari '07 ontving de Klachtendienst verschillende oproepen die samen hingen met de beslissing van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin om vanaf 1 januari 2007 het prevenar-vaccin gratis ter beschikking te stellen.

Sommige ouders die een afspraak hadden in januari '07 of februari '07 voor het vaccineren met Prevenar klaagden erover dat ze door Kind en Gezin niet op de hoogte werden gebracht dat het vaccin gratis op het consultatiebureau aanwezig zou zijn en dus niet meer aangekocht diende te worden. Het gaat om ouders die een voorschrift voor Prevenar ontvingen van de CB arts (bijvoorbeeld eind november '06 of december '06) en waarvan Kind en Gezin dus op de hoogte was dat er een afspraak was gemaakt voor het toedienen van dit vaccin.

De communicatie over het gratis zijn van voormeld vaccin werd op ministerieel niveau via persmededeling verstuurd. Aanvullend hierop heeft Kind en Gezin hierover op haar website een bericht geplaatst. Naar aanleiding van de klachten van de ouders is bij Kind en Gezin het besef gegroeid dat deze informatie onvoldoende is geweest. Kind en Gezin heeft daarom een bijkomende inspanning gedaan. Ouders wiens kindje in de nabije toekomst een pneumokokkenvaccin nodig had, werden midden april, hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk verwittigd.

Kind en Gezin heeft deze ervaring onder de aandacht van de beleidsmakers gebracht, opdat in de toekomst extra aandacht wordt besteed naar timing en praktische uitvoering van beslissingen. De Klachtendienst was van oordeel dat de ombudsnorm " ontoereikende informatieverstrekking" werd geschonden, voor deze gevallen waarvan Kind en Gezin op de hoogte was dat er een afspraak was gemaakt voor het toedienen van het pneumokokkenvaccin en de ouders niet behoorlijk informeerde dat dit vaccin gratis is.

Tot slot nog enkele voorbeelden uit de klachtencategorie waarover het vaakst werd geklaagd (inhoud geleverde prestatie): onder andere het feit dat een verpleegkundige, n.a.v. een probleem over niet voldoende drinken, de mama een ander merk van flesje heeft voorgesteld dan hetgeen de mama gebruikte voor haar kindje. Nadien bleek dat de oorzaak niet lag bij het merk van flesje

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.

doch bij het soort speentje. Deze ouder had het ook moeilijk dat de verpleegkundige een specifiek merk van een flesje voorstelde.

Of de klacht van een papa welke vond dat een gezinsondersteuner te opdringerig overkwam in het kader van het omgangrecht n.a.v. zijn echtscheiding. De gezinsondersteuner dreigde ermee naar consulente te bellen als de mama haar kind niet mee krijgt.

4.2.2.2 Ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

Eindbevinding

De 80 ontvankelijke klachten over de administratieve –en beleidsafdelingen van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 11). Met het hoogst aantal ontvankelijke klachten voor PGO, gevolgd door Kinderopvang. De Kind en Gezin-lijn staat op de derde plaats.

Tabel 10: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2007 naar de dienst waarover het gaat

	<i>(deels) gegrond klacht</i>	<i>%</i>	<i>niet (deels) gegronde klacht</i>	<i>%</i>	<i>niet afgewerkt dossier</i>	<i>%</i>	<i>Totaal</i>	<i>%</i>
PGO : centraal of provinciaal	15	45,5	11	23,9			26	32,5
Kinderopvang: centraal of prov.	4	12,1	17	37,0			21	26,3
Communicatie, K&G-lijn	8	24,2	12	26,1			20	25,0
Klachtendienst	3	9,1	6	13,0	1	100,0	10	12,5
Prov. afdeling: niet KO of PGO	1	3,0					1	1,3
OD, infrastructuur	1	3,0					1	1,3
Juridische dienst	1	3,0					1	1,3
Totaal	33	100,0	46	100,0	1	100,0	80	100,0
%	41,3		57,5		1,3			

Van de 80 ontvankelijke klachten werden 33 (deels) gegrond bevonden (41,3%).

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 22 ongegronde klachtdossiers, 11 betwiste klachtdossiers, 6 klachtdossier werden als terechte opmerking gescoord, voor 3 klachtdossier werd de opvolging van de klacht door een interne dienst van Kind en Gezin verder opgenomen en voor 4 klachtdossiers bleek dat de klacht zonder voorwerp was.

Voorwerp van de klachten

Voor iedere klacht konden tot 4 onderwerpen geregistreerd worden. Als mogelijke thema's werd de lijst van ombudsnormen gehanteerd. Voor de 80 ontvankelijke klachten over een administratieve dienst werden samen 1046 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht.

Tabel 11: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de ontvankelijke klachten en bij de (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2007

	<i>Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=80)</i>	<i>Aantal (deels) geground (N=33)</i>
Ontoereikende informatieverstrekking	29	19
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	25	7
Te lang moeten wachten	15	8
Afspraak niet nakomen	8	2
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	6	3
Onvoldoende bereikbaar	5	2
Praktisch probleem	4	1
Te weinig discretie	1	-
Andere	1	-
Totaal	94	42

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

Van de 21 ontvankelijke klachten over het **domein kinderopvang** waren er 4 (deels) geground. 9 klachtdossiers waren ongegrond, 4 bleven betwist, 2 werden als "terechte opmerking" gescoord en tenslotte werd de inhoud van 2 klachten ter informatie doorgegeven aan de betrokken afdeling voor kennisname. De (deels) gegronde klachten betrof onder andere het feit dat Kind en Gezin afspraken met de opvang maakte m.b.t. het behoud van het attest van toezicht, doch de ouder werd hierover niet geïnformeerd. Deze ouder vindt dat dit niet kan, omdat haar kindje naar deze opvang gaat. Ook was er een klacht dat een ouder te lang heeft moeten wachten op een schriftelijk antwoord van de een provinciale afdeling.

Van de 26 ontvankelijke klachten over het **domein Preventieve Gezinsondersteuning** waren 15 (deels) gegronde klachten. Het betrof voornamelijk klachten m.b.t. het geven van onjuiste informatie (ouders vonden dat Kind en Gezin hun actiever diende in te lichten over het gratis zijn van pneumokokkenvaccin) Verder werden 5 klachtdossiers ongegrond bevonden, 2 bleven betwist en bij 2 klachtdossiers werd de behandeling stopgezet omdat hetzij er te weinig info werd bekomen van de klager hetzij omdat het probleem reeds was verholpen.

Bij de sector **Kind en Gezin-lijn** werden 8 van de 20 ontvankelijke klachtdossier (deels) geground bevonden. Zo klaagde een ouder dat de Kind en Gezin-lijn een mondelinge afspraak geeft voor een consult op het consultatiebureau en dit schriftelijke bevestigt. Bij aankomst bleek dat het consultatiebureau gesloten is. Ook andere ouders stonden voor een gesloten deur. Een andere ouder klaagde over het feit dat een medewerker van de Kind en Gezin-lijn haar niet opbelde niettegenstaande haar dit was beloofd. Tenslotte klaagde een ouder over de onvriendelijke toon waarop een medewerkster van de Kind en Gezin lijn haar aansprak. Volledigheidshalve wordt nog vermeld dat 3 klachten over de Kind en Gezin-lijn ongegrond waren, 2 werden als terechte opmerking gekwalificeerd, 4 waren betwist, voor 1 werd de klachtbehandeling beëindigd bij gebrek aan bijkomende informatie van de klager en voor 1 klachtdossier werd de inhoud ter kennisname aan de sectorverantwoordelijke meegedeeld.

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

Bij de 3 (deels) gegronde klachten over de **Klachtendienst** handelde er één over te lang moeten wachten, één over het feit dat een afspraak niet werd nakomen en één over de prestatie (in een brief niet voldoende gespecificeerd wat de Klachtendienst bedoelde).

4.2.2.3 Klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie

Omwille van de specifieke plaats van de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie t.a.v. Kind en Gezin, werd gekozen om de klachtbespreking van de VCA afzonderlijk toe te lichten.

De Klachtendienst ontving in 2007 6 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarvan 3 ontvankelijke en 3 onontvankelijke. Deze laatste categorie handelde over het beleid, met name

- Eén klacht handelde over het feit dat de adoptiecursus verplicht is voor kandidaat-adoptieouders.
- Een andere klacht was een aanklacht tegen de lange wachtlijst waarbij de onderbemanning van de CAW's werd aangehaald. Deze klager vond de procedure een bureaucratische gang van zaken.
- Eén klager vond het niet kunnen dat er geen mogelijkheid is om het maatschappelijk verslag van een CAW nog te bespreken op de dienst om eventueel aanpassingen op te nemen. Deze klager klaagde ook dat er geen wettelijke vereiste wordt vooropgesteld voor medewerkers van een dienst maatschappelijk onderzoek om "ervaring" te hebben.

De drie ontvankelijke klachten hadden betrekking op 4 verschillende onderwerpen, met name werd het onderwerp *niet akkoord met de inhoud van de beslissing/prestatie* als het onderwerp *onvoldoende informatieverstrekking en afspraak niet nakomen* steeds één keer gescoord. Het onderwerp *te lang moeten wachten* werd twee keer gescoord.

Enkel de klacht waarbij de ombudsnorm "te lange behandelingstermijn" werd aangehaald, bleek na onderzoek gegrond. Het betrof concreet de lange wachttermijn op de start van voorbereidingscursus.

De klacht met betrekking tot het geven van onjuiste/te weinig info was ongegrond, de overige klachten kregen na onderzoek als kwalificatie "betwist."

4.3 Samenvatting: eindbevinding van de ontvankelijke klachten over Kind en Gezin en oplossen van het probleem

Bij de klachten over Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 158 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 75 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde" en de 6 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

Samen gaat het om 239 klachten waarvan er 152 ontvankelijk waren.

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

Tabel 12 : Aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	68	44,8
Klacht blijft betwist	34	22,4
Ongegrond	28	18,4
Terechte opmerking	8	5,3
Opvolging door andere dienst binnen K&G of door IVA inspectie	7	4,6
Klacht stopgezet*	4	2,6
Andere	2	1,3
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	1	0,7
Totaal	152	100,0

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

Bij 44,8 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegrond. Het ging om 29 gegronde en 39 deels gegronde klachten. Op de tweede plaats staan de betwiste klachten. Verder blijkt dat bijna 1 op de 5 van de ontvankelijke klachten ongegrond was.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 2 dossiers over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarbij 5 ombudsnormen werden gescoord, 33 dossiers over de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 41 ombudsnormen werden gescoord en ook 33 dossiers over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 46 ombudsnormen werden gescoord.

Tabel 13: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2007

	Aantal ombudsnormen ontvank. klachten (N=68)	% van klachtendossiers (N=68)
Ontoereikende informatieverstrekking	30	44,1
Afspraak niet nagekomen	17	25,0
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	16	23,5
Te lang moeten wachten	13	19,1
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	6	8,8
(Interne) richtlijn, beleid	5	7,4
Onvoldoende bereikbaar	4	5,9
Praktisch probleem	1	1,5
Te weinig discretie	-	-
Totaal	92	-

De meeste (deels) gegronde klachten (44,1 %) hadden betrekking op het geven van ontoereikende informatie. Verder toont deze tabel aan dat bij 1 op 4 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (25 %) de ombudsnorm "afspraak niet nakomen" werd geschonden.

Tabel 14: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegronde	%
Opgelost	21	30,9 %
Deels opgelost	8	11,8 %
Onopgelost	25	36,8 %
Onduidelijkheid over de oplossing	14	20,6 %
Totaal	68	100,0%

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

Bij 30,9 % van de (deels) gegronde klachten werd er een oplossing aangeboden. Bij 36,8 % van de (deels) gegronde klacht bleef de klacht onopgelost. Ongeveer 1 op 5 van de (deels) gegronde klachten was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing.

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

Bij klachten over Kind en Gezin werd de ontvangstmelding gemiddeld na 5,21 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 6 dagen.

Bij ongeveer 94,1 % 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.

Bij twee dossiers kon geen ontvangstmelding worden verstuurd omdat de gegevens niet waren gekend.

Tabel 15: Klachten over Kind en Gezin in 2007 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	225	94,1
11 tot 30 dagen	12	5,0
Geen datum	2	0,8
Totaal	239	100,0

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 39,77 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 32 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.

Bijna 2 op 3 klachten werden behandeld binnen de termijn die het klachtendecreet oplegt (= 45 dagen).

Indien in de registratie geen datum van bevinding werd ingevuld (omdat er geen contactgegevens zijn gekend) dan werd de datum van *afsluiten dossier* gebruikt om de afsluitingstermijn te berekenen.

Tabel 16: Klachten over Kind en Gezin in 2007 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	153	64,6 %
46 tot 90 dagen	55	23,2 %
91 dagen of meer	29	12,2 %
Totaal *	237	100,0 %

* Voor 2 van de 239 klachtendossiers werd geen eindbevinding verzonden bij gebrek aan contactgegevens.

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

Tabel 14: Wijze waarop de contactname met de Klachtendienst is verlopen voor klachten over voorzieningen

	Voorziening	%
Telefonisch	612	60,2
Mail	322	31,7
Brief of fax	75	7,4
Persoonlijk contact	7	0,7
Totaal	1.016	100,0

Uit bovenstaande tabel blijkt dat 6 op 10 klanten die klacht indienden over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin nam telefonisch contact op met de Klachtendienst. Bij 31,7 % van de oproepers werd gebruik gemaakt van een mail. Bij 7,4 % van de oproepen was er een brief of fax. Slechts zeer uitzonderlijk (0,7%) had een persoonlijk gesprek plaats voor de intake van de klacht.

Tabel 15: Klagers over een voorziening in 2007 naar hun hoedanigheid

	Voorziening	%
Klager rechtstreeks	Ouder	401 80,8
	Primaire omgeving	12 2,4
	Personeel K&G	1 0,2
	Voorzieningen K&G	8 1,6
	Diversen	43 8,7
Via een derde	Via personeelslid K&G	12 2,4
	Via voorziening K&G	1 0,2
	Via Vl. Ombudsdienst	8 1,6
	Via anderen	3 0,6
Onbekend	Onbekend	7 1,4
Totaal	496	100,0

Iets meer dan 93 % van de klagers nam zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. De klachten over de voorzieningen waren in 83,2 % van de gevallen afkomstig van een ouder of familielid van het kind dat van de voorziening gebruik maakte. Bij 8,7 % 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 1,6 % ging het om een onthaalouder die ontevreden was over een dienst voor opvanggezinnen of een voorziening die ontevreden was over een andere voorziening.

Bij 24 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.

5.2 Ontvankelijke klachten over een voorziening

Tabel 16: Klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van ontvankelijkheid in 2007

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	849	83,6
Onontvankelijk	(167)	(16,4)
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	95	9,4
- buiten bevoegdheid Klachtendienst	50	5,0
- te vaag, niet bereid meer info te verschaffen	8	0,8
- kennelijk ongegrond	7	0,7
- feiten meer dan 1 jaar oud of klacht werd reeds behandeld	5	0,4
- al eerder klacht ingediend over hetzelfde	2	0,2
Totaal	1.016	100,0

Ongeveer 84 % van de klachten over een voorziening was ontvankelijk. Het gaat om 849 dossiers.

De meerderheid van de onontvankelijkheid had als reden dat het een contractueel geschil was of het betrof een klacht waarvoor een gerechtelijke procedure aangewezen was of al bezig was. Zo wordt de Klachtendienst jaar na jaar geconfronteerd met ongenoegens over plotse eenzijdige wijzigingen van de overeenkomst door de voorziening of betwistingen tussen ouders en de voorziening 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 doorverwijzen naar het justitiehuis voor juridisch advies.

Verder vielen 50 klachten buiten het bevoegdheidsdomein van de Klachtendienst vielen. Deze klachten hadden wel te maken met een voorziening maar situeerden zich buiten het gereguleerd 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, interne personeelskwesties.

Bij 8 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 7 klachten kon de Klachtendienst op basis van de gegevens die de oproeper aanbracht zelf uitmaken dat de klacht kennelijk ongegrond was.

Bij 5 klachtendossiers waren de feiten meer dan 1 jaar oud of werden de klachten onontvankelijk beschouwd omdat ze in hetzelfde jaar al eens behandeld werden.

5.3 Ontvankelijke klachten over een voorziening

Tabel 17: ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2007 naar de sector.

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Consultatiebureau	137	16,1
Kinderopvangvoorziening	694	81,7
Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek	12	1,4
Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning,	2	0,2
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	4	0,7
Totaal	849	100,0

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

5.3.1 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus

In 2007 behandelde de Klachtendienst 137 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 122 klachten over een consultatiebureau-arts, 9 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 6 klachten over een aspect van de werking van een consultatiebureau dat onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur valt.

Voorwerp van de klachten

Klachten over CB-artsen gaan voornamelijk over het medische handelen en hun omgang met de ouders. Te samen is dit meer dan de helft (69,1%) van de ontvankelijke klachten.

Tabel 18: ontvankelijke klachten over een CB-arts naar het thema waarover de klacht handelde in 2007

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Inhoud medisch prestatie, dienstverlening	59	38,9
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	46	30,2
Onduidelijke of te weinig info verschaffen	27	18,0
Hygiëne	10	6,6
Te lang moeten wachten	7	4,6
Overige (o.a. arts kwam niet opdagen)	3	1,9
Totaal*	152	100,0

* Voor de 122 klachten over de CB-artsen werden samen 152 thema's aangekruist.

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 53 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 47 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 27 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 doorgegeven 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 bijna 90 % van de klachten over de consultatiebureaus zelf een eindbevinding noteren.

Tabel .19: ontvankelijke klachten over een consultatiebureau in 2007 naar wie het dossier opvolgde

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	123	89,8
Opvolging door Kind en Gezin, niet de Klachtendienst	1	0,8
Opvolging door het organiserend bestuur	8	5,8
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan.2007	5	3,6
Totaal	137	100,0

Tabel 20 : aantal ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2007 naar de eindbevinding

<i>Eindbevinding</i>	<i>CB-arts</i>	<i>Andere medewerker</i>	<i>Over aspect werking CB*</i>	<i>Totaal</i>	<i>%</i>
(Deels) gegrond	62	4	2	68	55,7
Ongegrond	13	0	0	13	10,7
Terechte opmerking	1	0	0	1	0,8
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	27	3	1	31	25,4
Klacht stopgezet	8	1	0	9	7,4
Totaal	111	8	3	122	100,0

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

Voor die klachten waarvoor de Klachtendienst zelf een eindbevinding formuleerde (N=122) bleek meer dan de helft (55%) (deels) gegrond te zijn. Bij 1 op de 4 werd de klacht betwist en bleef het onduidelijk wat er juist was gebeurd. Zo 'n 10 % 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).

5.3.2 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

Tabel 21: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2007

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	68	9,8
Dienst voor opvanggezinnen	88	12,7
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	69	9,9
Initiatief buitenschoolse opvang	26	3,7
(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)	(251)	(36,2)
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Zelfstandige Onthaalouder	128	18,4
Minicrèche	212	30,5
Zelfstandig kinderdagverblijf	66	9,5
(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)	(406)	(58,8)
Enkel gemelde, niet gemelde opvang of opvang die stopte	37	5,3
Totaal	694	100,0

Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2007 694 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 251 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 406 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche.

Ten slotte waren er 37 klachten over enkel gemelde, niet gemelde kinderopvang of over een opvangvoorziening die net zijn attest van toezicht had verloren.

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 klacht. Voor de zelfstandige sector (zelfstandige onthaalouder, mini crèche, zelfstandig kinderdagverblijf, enkel gemelde of niet gemelde opvang) werden voor de 443 klachten 1.099 thema's geregistreerd.

Volledigheidshalve wordt meegegeven dat het aandeel van de (niet) gemelde kinderopvang is bepaald op 54 thema's voor 23 dossiers en het aandeel van de kinderopvang onder toezicht van Kind en Gezin 1.045 thema's bedraagt voor 420 dossiers.

Voor de erkende en gesubsidieerde sector werden voor de 251 klachten 413 thema's geregistreerd.

Tabel 22: ontvankelijke klachten over een zelfstandige kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2007

	<i>Aantal</i>	<i>% dossiers waarin het thema aan bod komt</i>
Veiligheid	132	31,4
Pedagogisch functioneren	132	31,4
Verzorging en hygiëne	121	28,8
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	111	26,4
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	93	22,1
Voeding	70	16,7
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	64	15,2
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	58	13,8
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	55	13,1
Accommodatie	46	11,0
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	36	8,6
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	26	6,2
Gevaarssituatie	23	5,5
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	20	4,8
Fiscaal attest	15	3,6
Overige	15	3,6
Te weinig discreet zijn	9	2,1
Roken in de kinderopvang	7	1,7
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	6	0,6
Wijze van klachtenbehandeling	5	1,2
Bereikbaarheid van de voorziening	1	0,2
Totaal	1.045	-

Top 5 van klachten over de zelfstandige kinderopvang

De onderwerpen **pedagogisch handelen en veiligheid** bekleeden te samen de eerste plaats.

In 31,4 % van de klachtendossiers over de zelfstandige kinderopvang 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, iedereen kon de opvang binnen en buiten zonder enige controle, geen veiligheidshekje voor een trap, (grote) honden die tussen de kinderen rondlopen.

Bij 27 klachten van de 132 klachten over veiligheid was de Klachtendienst op het moment van de intake van de klacht ongerust over de fysieke of psychische integriteit van de opgevangen kinderen. 19 van deze dossiers werden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties en voor 8 dossiers werd de klachtenprocedure gevolgd met dat verschil dat aan de inspectieambtenaar verzocht werd het bezoek zeer snel te brengen.

In evenveel klachtdossiers (31,4%) werd het onderwerp over **pedagogisch handelen** gescoord. Voorbeelden hiervan zijn het omgaan met een huilend kind, onaangepast straffen van kinderen, te weinig of geen aangepast pedagogische aanbod, enz.

Op de tweede plaats, goed voor 28,8% van de dossiers over de zelfstandige kinderopvang, staan de klachten 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, etensresten die blijven plakken aan het gezichtje en/of in de kleren.

Op de derde plaats met 26,4% kwamen de klachten over het de communicatie, onvriendelijk, onheus behandeld worden,...

Op de vierde plaats (22,1%) kwamen de klachten over **te weinig personeel** aanwezig in de opvang in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen.

De vijfde plaats met 16,7% wordt bezet met de **klachten over de voeding**, zowel de hoeveelheid, wijze van toedienen, ingrediënten en tijdstip van aanbeiden.

Tabel 23: ontvankelijke klachten over een erkende kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2007

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt
Inschrijving	68	27,1
Veiligheid	40	15,9
Pedagogisch functioneren	38	15,1
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	36	14,3
Hygiëne	29	11,6
Wijze van klachtenbehandeling	25	10,0
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	23	9,2
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	20	8,0
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	18	7,2
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	18	4,4
Te betalen sommen	17	6,8
Gevaarssituatie	17	6,8
Overige	15	6,0
Accommodatie	12	4,8
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	10	4,0
Voeding	6	1,5
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	6	2,4
Bereikbaarheid van de voorziening	6	2,4
Te weinig discreet zijn	5	2,0
Roken	2	0,8
Fiscaal attest	1	0,4
Te lang moeten wachten	1	0,4
Totaal	413	-

Top 5 van de klachten over de erkende en gesubsidieerde opvang

In 27,1% van de klachtendossiers over de erkende kinderopvang werd het thema **inschrijving** aangebracht. Dit gaat voornamelijk over de toepassing van de reglementeerde voorrangsbepaling.

Op de tweede plaats met 15,9% staan de klachten over **veiligheid**.

Met 15,1% staan de **klachten over het pedagogisch functioneren** op de derde plaats.

Op de vierde plaats met 14,3% staan de klachten over de **communicatiestijl**, onvriendelijk of onheus behandeld worden. Klachten over **de hygiëne** sluit met 11,6%, goed voor 29 klachten, de top vijf.

Eindbevinding bij de klachten over de zelfstandige en erkende kinderopvangvoorziening en hun 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 baat te hebben bij 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 of de afdeling kinderopvang verzoeken contact te nemen met de voorziening.

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 2007 naar wie het dossier opvolgde

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	383	55,2
Opvolging door de inspectieambtenaar en dossierbeheerder van Kind en Gezin	173	24,9
Opvolging door het organiserend bestuur of directie van de voorziening	103	14,8
Klacht nog niet afgewerkt op 30 januari 2008	35	5,0
Totaal	694	100,0

Bij 173 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 148 dossiers werd een informatieve nota aangemaakt in INSPACTOR, de databank van inspectie.

Bij 103 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.

Er waren 35 klachtendossiers die op het moment van het afsluiten van de registratie nog niet helemaal waren afgerond. Het ging om 21 klachten waarvoor inspectieopdracht werd gegeven, 8 klachten waarvoor een schriftelijke vraag werd verstuurd naar de voorziening zelf, bij 1 dossier werd de bevoegde contactpersoon binnen Kind en Gezin gecontacteerd om het nodige te doen, 2 dossiers betraf de gevaarsprocedure en tenslotte wachtte de Klachtendienst voor 3 dossiers op bijkomende informatie van de klager.

De Klachtendienst formuleerde voor 383 klachtendossiers over de kinderopvang zelf een eindbevinding. Een goede helft hiervan was (deels) gegrond (207 klachten). Voor 116 klachten bleef er een betwisting (woord van de klager tegenover woord van de opvangverantwoordelijk). In 34 gevallen werd de klacht stopgezet omdat het probleem klaarblijkelijk werd opgelost. Voor 12 klachten bleken na onderzoek ongegrond.

Voor 10 klachtendossiers werd een afwijkende gevolging gegeven. De reden hiervoor is dat bijvoorbeeld na het maken van een inspectieopdracht en voordat de inspectie is langs geweest, de opvang is gestopt. Tenslotte werden 4 klachtendossiers gescoord als een terechte opmerking.

Tabel 25 : ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening waarvoor de Klachtendienst een eindbevinding opstelde in 2007 naar de inhoud van deze bevinding

	<i>aantal</i>	<i>%</i>
Gegronnd of deels gegronnd	207	54,0
Klacht blijft betwist	116	30,3
Klacht stopgezet*	34	8,9
Ongegronnd	12	3,1
Andere	10	2,6
Terechte opmerking	4	1,0
Totaal	383	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) Klachtendossiers waarvoor de Klachtendienst zelf een eindbevinding formuleerde

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

Ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening

In 2007 behandelde de Klachtendienst 12 klachten over een adoptievoorziening. Deze zijn onderverdeeld in enerzijds klachten over een adoptiedienst en anderzijds over klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek.

De 3 klachten over een adoptiedienst handelden over 6 onderwerpen namelijk, communicatie (2), geven van onvoldoende informatie (1), te lang wachten (2) en over de inhoud van de prestatie (1).

De 9 klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek (DMO) handelden over 13 onderwerpen namelijk, communicatie (3), het geven van onvoldoende informatie (1), te lang wachten (2), bereikbaarheid (1), over de inhoud van de prestatie (5) en over de klachtbehandeling (1).

Ontvankelijke klachten over een CKG of VK

Er waren 2 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en 4 klachten over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK).

Voor deze 6 klachten werden samen 12 thema's genoteerd waarover men ontevreden was. Het onderwerp *medische handelen* kwam 1 keer voor, het onderwerp *onvoldoende informatie geven* werd 4 keer gescoord, het onderwerp *communicatie* werd 3 keer gescoord en het onderwerp *inhoudelijke prestatie* kwam tenslotte 4 keer voor.

Tabel 26 : aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2007 naar de eindbevinding

	<i>Adoptie-voorziening</i>	<i>DMO</i>	<i>CKG</i>	<i>VK</i>	<i>Project</i>	<i>Totaal</i>	<i>%</i>
(Deels) gegronnd	1	3	0	0	0	4	22,0
Ongegronnd	0	0	0	2	0	2	11,0
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	0	5	1	2	0	8	44,0
Klacht stopgezet	1	0	1	0	0	1	5,5
(subtotaal eindbevinding door Klachtendienst)	(2)	(8)	(2)	(4)	(0)	(16)	(88,9)
Opvolging probleem door andere dienst binnen K&G of door het bestuur van de voorziening	0	1	0	0	0	1	5,6
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan. 2007	1	0	0	0	0	1	5,6
Totaal	3	9	2	4	0	18	100,0

Voor 22,0% van de ontvankelijke klachten was de eindbevinding (deels) gegrond. Bij 44,0% , het dubbele, bleef de klacht betwist. Bij 11,0% van de ontvankelijke klachten was de eindbevinding ongegrond.

5.4 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 4,33 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 4 dagen.

Tabel 27: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2007 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
0 tot 10 dagen	893	87,9	94,6
11 – 30 dagen	47	4,6	5,0
31 dagen en meer	4	0,4	0,4
Geen datum *	72	7,1	-
Totaal	1.016	100,0	100,0

* Voor 72 van de 1016 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen omdat er geen contactgegevens ter beschikking waren.

De derde kolom van tabel 27 handelt over klachtendossiers waarbij de contactgegevens van de klager gekend zijn. Voor deze dossiers kon de Klachtendienst effectief een ontvangstmelding meedelen. Hieruit blijkt dat de ontvangstmelding bij ruim 9 op de 10 klachtendossiers binnen de 10 dagen werd verstuurd.

Tabel 28: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2007 naar de termijn tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	493	48,5	50,7
46 tot 90 dagen	248	24,4	25,5
91 dagen of meer	232	22,8	23,8
Geen datum *	43	4,2	-
Totaal	1.016	100,0	100,0

*Voor 43 van de 1.016 klachtendossiers werd geen eindbevinding meegedeeld aan de klager bij gebrek aan contactgegevens.

De klant die klacht indiende over een voorziening kreeg gemiddeld na 51,20 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 45 dagen. Ook voor de meeste klachtendossiers zonder contactgegevens, werd geen datum voor de eindbevinding genoteerd tenzij de oproeper zelf terugbelde.

De helft (50,7%) van de klachten over een voorziening werd in minder dan 45 dagen afgewerkt. 76,2 % van de klachtendossiers werd binnen de vooropgestelde termijn van 3 maanden volledig afgewerkt. Bij 23,8 % van de klachten duurde de behandeling langer dan 3 maanden.

De derde kolom van tabel 28 handelt over klachtendossiers waarbij de contactgegevens van de klager gekend zijn. Voor deze dossiers kon de Klachtendienst effectief een gevolggeving meedelen. Hieruit blijkt dat de ontvangstmelding bij ruim 7 op de 10 klachtendossiers binnen de vooropgestelde termijn van drie maanden werd verstuurd.

Volledigheidshalve weze hier opgemerkt dat vanaf 2007 het registratiesysteem van de Klachtendienst twee data voorziet m.b.t. het afsluiten van het dossier: één voor de datum waarop de gevolggeving wordt meegedeeld aan de klager en één voor de datum van het afsluiten van het

dossier. Deze laatste datum wordt gebruikt indien de contactgegevens van de klager niet gekend zijn of indien de Klachtendienst na het meedelen van de eindbevinding naar de klager nog enkele extra – administratieve- stappen moet nemen. (Meestal zonder dit aan de klager nog te rapporteren)

6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD

Vergelijking met het klachtenbeeld van vorig jaar

Het aantal *oproepen* bij de Klachtendienst van Kind en Gezin daalde licht van 1.654 oproepen in 2006 naar 1.631 in 2007, een daling van 1,4%.

Het totale aantal *klachten* over Kind en Gezin of over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2006 in vergelijking met 2007 wat quasi gelijk. Als men vergelijkt met het aantal klachten in 2005, gaat het om een stijging van 18%.

Tabel 29: evolutie van het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over de jaren 2004, 2005, 2006 en 2007

	2004	2005	2006	2007	evolutie in % t.o.v. 2006
Over Kind en Gezin (ontvankelijke)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	239 (152)	-3,6 7,0
Over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijke)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	1016 (849)	0,8 - 0,4
Totaal	978	1.061	1.256	1.255	- 0,1

Het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over *Kind en Gezin* in de periode 2006 t.o.v. 2007 vertoont een lichte daling doch het aandeel van de ontvankelijke klachten vertoont een lichte stijging.

Het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over *een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin* in de periode 2006 t.o.v. 2007 vertoont een lichte stijging doch het aandeel van de ontvankelijke klachten vertoont een lichte daling.

Onderstaande tabel geeft meer details over deze laatste categorie van klachten.

Tabel 30: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005, 2006 en 2007.

	2004	2005	2006	2007	evolutie in % tegenover 2006
Over een consultatiebureau	60	82	96	137	27,1
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	18	-5,0
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	694	-5,7
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(251)	-10,0
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(406)	-0,2
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(37)	-26,0
Totaal	656	728	852	849	-0,4

De percentuele toename van de klachten over een consultatiebureau tegenover de percentuele daling van de overige voorzieningen onder toezicht van Kind en Gezin (uitgezonderd de zelfstandige opvang) resulteert in een lichte daling van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder toezicht van Kind en Gezin (-0,4%).

Wijzigingen in de klachtenbehandeling

De Klachtendienst van Kind en Gezin heeft in 2007 iets minder goede resultaten behaald dan in 2006 wat betreft het respecteren van de termijnen die de procedures voorschrijven voor wat betreft het versturen van de eindbevinding naar de oproeper.

Tabel 31: percentage klachten die binnen de gestelde termijnen werden behandeld in 2004, 2005, 2006 en 2007

	2004	2005	2006	2007
<i>Klachten over Kind en Gezin</i>				
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	86,0 %	88,8 %	87,6 %	94,1 %
Afsluiten dossier binnen 45 dagen	78,7 %	89,5 %	81,5 %	64,6 %
<i>Klachten over voorzieningen</i>				
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	84,9 %	94,7 %	90,8 %	94,6 %
Afsluiten dossier binnen 3 maanden	88,5 %	93,5 %	92,3 %	76,2 %

7 REALISATIES TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Op basis van de klachtendossiers van 2006 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 31 januari 2008).

A Realisatie inzake de sector kinderopvang

Wat de gesubsidieerde sector betreft, werd op het vlak van ondersteuning van diensten voor onthaalouders op het vlak van omgaan met (mogelijke) gevaarsituaties bij hun aangesloten onthaalouders een checklist uitgewerkt. Deze kan in 2008 aan de diensten voor onthaalouders worden overgemaakt. Zo ook is een lijst met mogelijkheden om tegemoet te komen aan de behoefte aan psychologische ondersteuning in de maak.

Wat de zelfstandige sector kinderopvang betreft heeft Kind en Gezin een overeenkomst bereikt met een expertisecentrum ervaringsgericht onderwijs om trainingen m.b.t. tot zelfevaluatie aan te bieden. Hierdoor kunnen onthaalouders meer oog hebben voor het welbevinden en de betrokkenheid van kinderen in de opvang.

Wat de communicatie naar de ouders toe betreft, voert de afdeling Kinderopvang een actieve communicatie.

Wanneer een *Attest van Toezicht met voorwaarden wordt gegeven* aan een voorziening worden de ouders naargelang de zwaarwichtigheid van de situatie al dan niet op de hoogte gebracht van deze voorwaarden. Dit gebeurt schriftelijk.

Wanneer een *waarschuwingprocedure wordt opgestart*, worden de ouders op de hoogte gebracht van de problemen en uitgenodigd om hun visie mee te delen (schriftelijk, telefonisch of persoonlijk). Zij kunnen actief in de procedure betrokken worden. Tijdens de waarschuwingprocedure wordt het adres van het opvanginitiatief niet langer vrijgegeven (van de website gehaald) gezien er ernstige tekortkomingen werden vastgesteld.

Wanneer een *Attest van Toezicht wordt ingetrokken* worden de ouders geïnformeerd. Bij een negatieve beslissing wordt een volledige adressenlijst opgevraagd en worden alle ouders hierover aangeschreven. Het adres van de voorziening wordt onmiddellijk van de website gehaald.

Bij dit alles dient te worden opgemerkt dat, indien de voorziening de contactgegevens van de ouders niet meedeelt aan Kind en Gezin, dan kan Kind en Gezin de ouders hierover niet informeren.

- Tenslotte organiseerde Kind en Gezin voor de startende initiatieven startersdagen met o.a. informatie over kwaliteit, werd er studiedagen over het ouderbeleid georganiseerd met goede praktijkvoorbeelden van mini-crèches en stelde Kind en Gezin de KIDDO-scheurkalender 2008 gratis ter beschikking aan de sector. Deze kalender bevat tips om de opvang beter te organiseren.

B Realisatie inzake adoptie

Wat betreft het toezicht op het adoptiegebeuren in de landen van herkomst.

Door de uitbreiding van het team met een adoptieambtenaar is de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie (VCA) in het kader van kanaalonderzoek, in 2007 enkele keren op missie geweest. Zo heeft de VCA twee keer een team van twee personeelsleden van de VCA met een adoptiedienst die in Kazachstan wenste te werken, meegestuurd. Een eerste keer was het verkennend, een tweede keer ter evaluatie van de eerste 3 proefdossiers. Verder werd ook een missie naar Haïti afgewerkt, in samenwerking met de Franse gemeenschap ter evaluatie van een bestaande werking en in samenwerking met een Vlaamse adoptiedienst die er een werking wenste op te zetten. Tijdens deze bezoeken werden waardevolle contacten gelegd met de plaatselijke autoriteiten. Bij kanaalonderzoeken wordt nu, naast het advies van Buitenlandse Zaken en informatie van Service Sociale Internationale (SSI), ook rekening gehouden met informatie van andere deskundigen, zoals Unicef, het VN Comité voor de Rechten van het kind, NGO's werkzaam in het land van herkomst en andere centrale autoriteiten. Op een Europese conferentie van landen die het verdrag van Den Haag ratificeerden, werden ook waardevolle contacten met andere centrale autoriteiten gelegd wat de informatieuitwisseling ten goede komt. Het is de intentie van de VCA om in de toekomst bij de opstart van nieuwe kanalen systematisch het land van herkomst te bezoeken.

Wat betreft het ontbreken van de mogelijkheid voor kandidaat-adoptanten het gezinsverslag in te zien vooraleer het wordt afgewerkt.

De VCA geeft aan dat er momenteel budgettair geen ruimte is om opnieuw (zoals onder de oude wetgeving) een 5de (advies)gesprek in te voeren. Dit zal aangekaart worden bij de federale overheid, die instaat voor de co-financiering van het maatschappelijk onderzoek. Kandidaat-adoptanten kunnen op eenvoudig verzoek, een kopie van het verslag van hun maatschappelijk onderzoek bekomen bij de VCA.

Wat betreft het algemene probleem van het lange wachten op het gezinsverslag.

In 2007 werd een bijkomend budget van 700 000 euro vrijgemaakt voor inhalen van de wachtlijsten. Aanwervingen ter uitbreiding van de evaluatieteams zullen begin 2008 gebeuren. Voor 2008 is ook een doortrekking gevraagd van de verhoogde basissubsidie van de Diensten Maatschappelijk Onderzoek wat hen zal toelaten om een stabiel uitgebreid team te behouden en op jaarbasis een groter aantal dossiers af te werken dan voorzien in het besluit.

Verder geeft de VCA aan dat de wettelijke termijn, binnen de welke het gezinsverslag afgerond moet zijn (2 maanden) een scherpe termijn is die zelfs in optimale omstandigheden moeilijk realiseerbaar is. De VCA zal dit meenemen naar het overleg rond de evaluatie van de huidige wetgeving.

Wat betreft het feit dat het potentieel aan adoptieouders ver boven de capaciteit van te realiseren adopties door de bestaande adoptiediensten ligt.

Door de toename van kandidaat-adoptanten die bij vonnis van de jeugdrechtbank geschikt werden bevonden, steeg het aantal kandidaat-adoptieouders in die mate dat hun aantal groter werd dan de capaciteit van de te realiseren adopties door de adoptiediensten. De VCA is momenteel mogelijkheden aan het onderzoeken om de instroom van kandidaat-adoptanten hierop af te stemmen.

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 2007, 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.

Ook vestigt de Klachtendienst de aandacht op het feit dat klachten over veiligheid, pedagogisch functioneren en verzorging voor wat betreft de zelfstandige sector de top drie bezetten.

De Klachtendienst is van oordeel dat de algemene voorwaarden voor toezicht van Kind en Gezin voor zelfstandige opvanginitiatieven minimaal zou moeten voorzien in een bekwaamheidsattest voor enerzijds zelfstandige onthaalouders en anderzijds verantwoordelijken en hun medewerkers van zelfstandige opvanginitiatieven, waaruit blijkt dat bij de opstart één ieder die effectief meehelpt in de kinderopvang, een minimale verworvenheid over de essentiële kerntaken binnen kinderopvang bezit. De Klachtendienst meent dat dit ertoe kan bijdragen de kwaliteit binnen de opvangsector te optimaliseren.