

Klachtendienst
18 februari 2009

Klachtenbehandeling in 2008
Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Ignace Lambert
coördinator Klachtendienst

INHOUD

KLACHTENBEHANDELING IN 2008 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTDIENST VAN KIND EN GEZIN

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

- 1.1 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 Onontvankelijke 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 AANBEVELINGEN

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.
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:

- 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:

de klachtenbehandeling overlaten aan directie of organiserend bestuur van de betrokken voorziening
een nota opmaken voor hetzij de voorziening zelf hetzij aan 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 de provinciale stafmedewerker kinderopvang van oordeel is of 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).

Gezien de Klachtendienst bij klachten over een voorziening vaak een beroep doet ofwel op de directie van de voorziening, ofwel op het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, en gezien soms verschillende stappen worden gecombineerd om het klachtenonderzoek volledig te maken, is een termijn van 45 dagen niet haalbaar. De Klachtendienst hanteert voor deze klachten een behandeltermijn van 3 maanden.

2 OPZET VAN DE REGISTRATIE

Om tegemoet te kunnen komen aan de wettelijke verplichting om vóór 10 februari te rapporteren over het voorbije werkingsjaar, werd beslist om het registratiejaar af te sluiten op 30 november. Voorliggend rapport heeft aldus betrekking op de oproepen die de Klachtendienst van Kind en Gezin ontving in de periode van 1 december 2007 tot 30 november 2008.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2009. Op dat moment waren er nog 9 klachtendossiers die vóór 30 november 2008 geopend werden en nog in behandeling waren.

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT

Totaal aantal oproepen

In 2008 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1632 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 1733 dossiers werden opgesteld.

Tabel 1: Aantal oproepen versus aantal dossiers

<i>Aantal oproepen</i>	<i>Aantal dossiers</i>
1.632	1.733

Vragen naar klachten, informatie en meldingen

In 203 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 49 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 (21) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (28) werden de oproepers geholpen door informatie of advies te verschaffen, door te verwijzen, de oproep door te geven als nuttige informatie enz.

De Klachtendienst behandelde verder 62 dossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 30 dossiers over een intra-familiaal en 32 dossiers over een handelspraktijk of over een andere dienst van de Vlaamse Overheid. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers intern werden overgemaakt opdat de oproepers door Kind en Gezin werden geholpen door informatie te geven of gepast door te verwijzen. Deze 62 dossiers worden in wat volgt niet verder besproken.

De Klachtendienst opende in 2008 in totaal 1.481 klachtendossiers. Het gaat om 245 (239 in 2007) klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1.192 (1.016 in 2007) 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	27	13,3	21	42,9	245	16,5	293	16,9
Voorziening	165	81,3	21	42,9	1.192	80,5	1.378	79,5
Overige	11	5,4	7	14,3	44	3,0	62	3,6
Totaal	203	100,0	49	100,0	1.481	100,0	1.733	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 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	109	44,5
Brief	9	3,7
Mail	126	51,4
Persoonlijk contact	1	0,4
Totaal	245	100,0

Meer en meer bedienen klagers zich van het internetmedium : de helft van de klagers (51%) neemt contact via mail gevolgd door het telefonisch contact (44,5%).

Tabel 4: Klagers over Kind en Gezin in 2008 naar hun hoedanigheid

	Kind en Gezin	%
Klager rechtstreeks	Ouder	184 75,1
	Primaire omgeving	13 5,3
	Personeel K&G	1 0,4
	Voorzieningen K&G	19 7,8
	Diversen	19 7,8
Via een derde	Via personeelslid K&G	2 0,4
	Via voorziening K&G	- -
	Via Vl. Ombudsdienst	12 2,0
	Via anderen	1 0,4
Via kabinet	Via kabinet	1 0,4
Totaal	245	100,0

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 80,4% van de oproepen (N=197) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders. Bij 7,8% van de oproepen (N=19) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling. Eenzelfde grootte van de oproepen (7,8%) 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, of via nog een andere dienst doorgegeven.

4.2 Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

Tabel 5 : Ontvankelijke versus onontvankelijke klachten

	Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	Totaal
Regionale PGO	74	3	77
Admin. en beleidsdiensten K&G	70	91	161
Vlaamse Centrale autoriteit Adoptie	3	4	7
Totaal	147	98	245

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 245 klachten die in 2008 werden ingediend over Kind en Gezin – waren er 147 ontvankelijk.

Tabel 6: Klachten over de Kind en Gezin in 2008 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid

	Aantal dossiers	%
Ontvankelijk	147	60,0
Onontvankelijk	(98)	(40,0)
- Over regelgeving of beleid	78	31,8
- Klacht buiten Kind en Gezin	7	2,9
- Andere	5	2,0
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	2	0,8
- Kennelijk ongegronde klacht	2	0,8
- Klacht over hetzelfde	2	0,8
- Interne aangelegenheid	1	0,4
- Gerechtelijke procedure	1	0,4
Totaal	245	100,0

Gedurende het werkjaar 2008 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 : 7 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is. Eén klachtdossier handelde over een interne werkaangelegenheid welke een ouder aan de kaak stelde, n.a.v. het feit dat hij op een consultatie en verkouden verpleegkundige zag werken. Hij vond dat Kind en Gezin hierover interne regelingen diende op te maken die dat verhinderden.

Voor twee 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.

Twee klachtdossiers bleken na een eerste onderzoek door de Klachtendienst kennelijk ongegrond. Tenslotte werd geoordeeld dat in vijf 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 één derde (78 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.

- Ouders zijn vaak uitsluitend afhankelijk van de goodwill van informatie van de onthaalouder. Dit heeft dan zijn weerslag op het afleveren van het fiscale attest.
- Wat een vaak terugkomende klacht is, is dat vele ouders de striktheid van de aanbeveling van Kind en Gezin m.b.t. het toedienen van medicatie in de opvang contesteren. Zo vinden vele ouders het onverstaaanbaar dat een medisch attest nodig is voor het een koortswerend of een homeopathisch middel. Ouders vinden dat er een onderscheid moet gemaakt worden tussen zware medicatie en zaken zoals homeopathie of preventieve behandeling. Ook zou er enige flexibiliteit moeten zijn wat betreft het toedienen van koortswerende middel.
- Ouders worden niet altijd op de hoogte gebracht als een attest van toezicht wordt ingetrokken Ouders vinden het schokkend wanneer ze plots vernemen dat het attest van toezicht wordt ingetrokken van hun onthaalouder, niettegenstaande er soms al afspraken zijn gemaakt tussen Kind en Gezin en de onthaalouder, waarvan de ouders helemaal niet zijn ingelicht.

- Ouders zijn vaak teleurgesteld indien ze vernemen dat Kind en Gezin, welke een attest van toezicht aflevert, niet in staat is tussen te komen in het afleveren van een fiscaal attest bij een "onwillige" onthaalouder. Kind en Gezin kan enkel attesteren dat de betrokken onthaalouder in een bepaalde periode een attest van toezicht had. Ouders moeten dan zelf de nodige stukken opmaken, en hopen dat dit wordt aanvaard door de belastingsinspecteur.
- Ouders vinden dat Kind en Gezin bevoegdheid moet krijgen om eindelijk iets te doen aan de grote ongelijkheden van de contractuele voorwaarden tussen de zelfstandige onthaalouder en de ouder. Zo vond een ouder het niet kunnen dat haar onthaalouder geen opzegtermijn diende na te komen terwijl de ouder een termijn van 3 maanden vooropzeg moet respecteren. Ook de soms hoge waarborgsommen zijn voor vele ouders een hoge financiële inspanning om dit op voorhand te betalen, zonder de zekerheid te hebben dit ooit weer te zien.
- Ouders blijven het ongeloofwaardig vinden dat er geen enkele diplomavereiste wordt gevraagd wanneer iemand op zelfstandige basis aan kinderopvang wil doen.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de Klachtendienst.

Het valt op dat de Klachtendienst steeds weerkerende klachten krijgen over het feit dat de Klachtendienst anonieme klachten behandelt.

Indien men zich hierover beklaagt, informeert de Klachtendienst deze klager naar de reden daarvan. Namelijk dat los van de verwachtingen van de klager, de Klachtendienst zich steeds de vraag stelt wat de gevolgen zijn van de situatie voor de betrokken kinderen waarover wordt geklaagd. De kinderen binnen de doelgroep van Kind en Gezin, de 0 tot 3- jarigen en voor sommige dienstverlening ook oudere kinderen, kunnen zich immers niet zelf tot de Klachtendienst wenden. Hun situatie wordt gekenmerkt door kwetsbaarheid en afhankelijkheid. Indien door de klacht duidelijk wordt dat een kind gevaar loopt of niet krijgt waar het recht op heeft, dan zal de Klachtendienst daarvoor de nodige stappen ondernemen. De Klachtendienst wil op die manier de belangen van jonge kinderen behartigen in individuele situaties.

De Klachtendienst licht dan toe dat, indien uit de anonieme klacht blijkt dat de veiligheid van de opvangkindjes in het gedrang komt, de Klachtendienst zijn verantwoordelijkheid neemt. Hierdoor wordt direct uitsluitel gegeven aan de vermeende onveilige situatie én wordt de onthaalouder in de gelegenheid gesteld haar verhaal te geven.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector preventie gezinsondersteuning

De Klachtendienst ontving twee klachten van twee CB artsen waarbij hun ongenoegen wordt geuit over de verloning voor hun consult in een consultatiebureau. Ook werd door een andere arts het ongenoegen uitgesproken dat 10 minuten per kind te weinig is om de voorziene handelingen uit te voeren.

Ook ontving de Klachtendienst een klacht van een Turkse ouder waarbij ze aangaf dat het een tekortkoming in de dienstverlening is, dat de Kind en Gezin-Lijn zich niet kon uitdrukken in het Turks. Deze ouder zegt dat dit niet in het verlengde ligt van de dienstverlening van Kind en Gezin, waarbij ze verwijst naar de gezinsondersteuning.

4.2.2 Ontvankelijke klachten

De 147 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 7).

Tabel 7: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten Kind en Gezin in 2008 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegronde</i>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	74	23
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	24	5
Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)	7	1
Communicatie, Kind en Gezin- lijn	21	11
ICT, technische kant van de website	1	-
Juridische dienst	3	3
Klachtendienst	13	2
Ondersteunende diensten, infrastructuur,...	1	1
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	3	1
Totaal	147	47

De kwalificatie *deels gegronde* wordt verleend, indien na onderzoek blijkt dat één van de verschillende klachtitems (met een maximum aan vier per klacht) gegronde wordt bevonden. De kwalificatie *gegronde* 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 74 ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er acht onontvankelijk. Twee omdat ze te vaag bleven en er geen bijkomende informatie werd verstrekt, zes omdat er enkel om informatie werd gevraagd of dat de oproeper enkel iets wou melden.

Eindbevinding

Tabel 8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2008 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegronde</i>
Regioteamlid (RTL)	68	21
Onduidelijk eigen of uitbestede zorg	6	2
Totaal	74	23

Wat betreft de (deels) gegronde ontvankelijke klachten, welke in tabel 8 zijn weergegeven, werden minder dan de helft van de klachten (N=23 of 31 %) (deels) gegronde bevonden, 4 werden beschouwd als een terechte opmerking, 18 (24%) waren ongegronde en 15 werden betwist (20 %). Ongeveer 9 % (7) 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 2008

	<i>Ombudsnormen bij ontvank. klachten (N=74)</i>	<i>Aantal (deels) gegrond (N=23)</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	26	3
Afspraak niet nakomen	19	11
Ontoereikende informatieverstrekking	14	4
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast	11	2
Te weinig discreet	7	1
Te lang moeten wachten	6	4
Andere	5	-
Onvoldoende bereikbaar	3	2
Totaal	91	27

Er werd het vaakst geklaagd over de geleverde prestatie, welke na onderzoek bleek dat 12% (deels) gegrond was: 3 van de 26. Klachten over afspraak niet nakomen, en het geven van ontoereikende info staan op een respectievelijke tweede en derde plaats.

Hierbij weze opgemerkt te worden dat de scheidingslijn tussen een klacht over *de inhoud van de prestatie* en een klacht over *afspraken niet nakomen* soms artificieel is: het niet nakomen van een afspraak kan in het geheel van het klachtverhaal genomen, en de wijze waarover de klager daar belang aan hecht, soms zwaar doorwegen waardoor de klemtoon wordt verlegd op het presteren in hoofde van de regioverpleegkundige.

4.2.2.2 Ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

Eindbevinding

De 70 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 afdeling kinderopvang (24), gevolgd door de Kind & gezin – lijn. De Klachtendienst staat op de derde plaats.

Het is op te merken dat dit de afdelingen bij uitstek zijn, welke in vergelijking met andere administratieve diensten binnen Kind en Gezin relatief meer in contact komen met particulieren (ouders, onthaalouders, ...), waardoor men sneller wordt geïnformeerd over een ontevredenheid.

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 10: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2008 naar de dienst waarover het gaat

	(deels) gegrond klacht	%	niet (deels) gegronde klacht	%	niet afgewerkt dossier	%	Totaal	%
PGO : centraal of provinciaal	1	4,3	6	13,1			7	10,0
Kinderopvang: centraal of prov.	5	21,7	18	39,1	1	100,0	24	34,3
Communicatie, K&G- lijn	11	47,8	10	21,7			21	30,0
Klachtendienst	2	8,7	11	23,9			13	18,6
OD, infrastructuur	1	4,3	-				1	1,4
Juridische dienst	3	13,2	-				3	4,4
ICT	-		1	2,2			1	1,4
Totaal	23	100,0	46	100,0	1	100,0	70	100,0
%	32,9		65,7		1,4			

Van de 70 ontvankelijke klachten werden 23 (deels) gegrond bevonden (32,9%).

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 20 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 7 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 70 ontvankelijke klachten over een administratieve dienst werden samen 86 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 2008

	Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=70)	Aantal (deels) gegrond (N=23)
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	29	6
Te lang moeten wachten	13	7
Ontoereikende informatieverstrekking	11	2
Afspraak niet nakomen	11	8
Beleid	9	2
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	8	1
Onvoldoende bereikbaar	2	-
Infrastructuur	2	1
Niet discreet	1	-
Totaal	86	27

Er werd het vaakst geklaagd omdat de oproeper niet akkoord was met één of andere prestatie. Op de tweede plaats kwamen de klachten over te lang moeten wachten alvorens men een antwoord ontvangt.

Van de 24 ontvankelijke klachten over het **domein kinderopvang** waren er 5 (deels) gegrond. 8 klachtdossiers waren ongegrond, 7 bleven betwist en 3 bleven zonder voorwerp.

Bijzonder te vermelden is de gegronde klacht, waarbij door de Klachtendienst werd geoordeeld dat de afdeling Kinderopvang de betrokkene niet op een voldoende en draagkrachtige juridische wijze heeft geïnformeerd over een negatieve beslissing.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de Klachtendienst een aanbeveling opgemaakt met de vraag bijzondere aandacht te willen besteden aan deze situatie. Kind en Gezin heeft kort hierna, een beslissing genomen waarbij aan niet-juristen binnen Kind en Gezin die een kernfunctie opnemen in de organisatie en/of regelmatig beslissingen moeten nemen, een opleiding wordt uitgewerkt die hen een basiskennis van behoorlijk bestuur (administratief recht, wetgeving overheidsopdrachten, privacy, ...) moet geven.

Hierdoor wordt reeds snel en adequaat een passende reactie gegeven op de geformuleerde aanbevelingen van de Klachtendienst. Deze opleidingen zijn reeds kort na de beslissing van start gegaan.

Van de 7 ontvankelijke klachten over het **domein Preventieve Gezinsondersteuning** waren 3 (deels) gegronde klachten. Verder werd 1 klachtdossier ongegrond bevonden, 1 bleef betwist, bij 4 klachtdossier bleek het te gaan om een terechte opmerking en bij 1 klachtdossier werd de behandeling stopgezet omdat het probleem reeds was verholpen.

Bij de sector **Kind en Gezin-lijn** werd de helft van de 20 ontvankelijke klachtdossier (deels) gegrond bevonden. Zes ervan ging over het niet nakomen van afspraken (vb. niet opbellen niettegenstaande het is beloofd) , twee gingen over het geven van onjuiste info, andere gingen over te lang moeten wachten, en onvriendelijk. Volledigheidshalve wordt nog vermeld dat 1 klacht over de Kind en Gezin-lijn ongegrond was, 3 werden als terechte opmerking gekwalificeerd, 2 waren betwist, voor 3 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 drie gegronde klachten die betrekking had op de **openbaarheid van bestuur**, moest de klant te lang wachten op een kopie van een verslag.

Bij de 2 gegronde klachten over de **Klachtendienst** handelde er één over te lang moeten wachten, één over het feit dat een afspraak niet werd nakomen. De overige ontvankelijke klachten omvaten 9 ongegronde klachten, 1 betwiste klacht en 1 klacht waarover duiding aan de klager werd gegeven.

De gegronde klacht over de **ondersteunende diensten** handelde over een ouder die een boek ontleende van de bibliotheek en een boete diende te betalen wegens laattijdig indienen. Aangezien deze ouder het boek in het regiohuis binnen bracht en niet in de centrale bibliotheek, werd haar de boete aangerekend. Aangezien de mama vroeger een ontleend boek ook via het regiohuis binnen bracht, was dit een reden om de boete niet te betalen : de mama mocht er immers rechtmatig vanuit gaan dat zij goed heeft gehandeld.

De ongegronde klacht over **ICT Website** betrof een klacht van een oma die vond dat de website van Kind en Gezin niet goed leesbaar is omdat het lettertype veel te klein is. Haar werd de tip gegeven om het lettertype op haar computer standaard groter te stellen, waardoor haar ongemak van de baan was.

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 2008 7 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarvan 3 ontvankelijke en 4 onontvankelijke. Deze laatste categorie handelde over het beleid , met name

- Eén klacht handelde over het feit dat de kosten voor adoptie veel te duur zijn, waarbij wordt gevraagd deze te milderen. Deze kandidaat-adoptie ouder beklagde zich ook over het feit dat de wachttijden voor adoptie veel te lang zijn.

- Een andere klacht kwam van een oma die vond dat Kind en Gezin het nodige diende te doen om in het nieuws een rechtzetting te doen i.v.m. reportage "Koppen" over ontvoerde adoptiekinderen in China om er duidelijk de nadruk op te leggen dat er in de meeste gevallen wel eerlijk en oprecht werd geadopteerd.
- Een andere klacht kwam van een onderwijzer, die aankaarte dat de huidige wetgeving het niet mogelijk maakt voor onderwijzend personeel om op een legitieme manier de adoptie cursus van het VCOK te volgen.
- Eén klacht kaartte de "macht" aan welke een CAW heeft in het kader van een verplicht maatschappelijk gesprek, waarbij de conclusies, ook al geven die volgens de kandidaat adoptie-ouder geen getrouwe weergave van de situatie weer, systematisch als waarheid worden aanvaard. Hierbij merkte deze klager op dat kandidaat adoptie-ouders die goed kunnen praten een voordeel hebben gezien men zich volledig baseert op gesprekken en geen daden tegenover de kinderen observeert.

De drie ontvankelijke klachten hadden betrekking op 2 onderwerpen, met name werd het onderwerp *niet akkoord met de inhoud van de beslissing/prestatie* twee keer gescoord en éénmaal werd over het onderwerp *onvoldoende informatieverstrekking* gescoord.

Enkel de klacht waarbij de ombudsnorm "inhoud beslissing" werd aangehaald, bleek na onderzoek gegrond. Het betrof concreet dat de administratie van de VCA verkeerde inlichtingsdocumenten aan een kandidaat-adoptant heeft opgestuurd. Uit onderzoek bleek dat het om een misverstand ging, waarna dit direct werd rechtgezet.

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 160 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 78 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde" en de 7 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

Samen gaat het om 245 klachten waarvan er 147 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 2008 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	47	32,0
Ongegrond	39	26,5
Klacht blijft betwist	26	17,7
Klacht stopgezet*	12	8,2
Terechte opmerking	10	6,8
Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	5	3,4
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	5	3,4
Andere	3	2,0
Totaal	147	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 32 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegrond. Het ging om 39 gegronde en 8 deels gegronde klachten. Op de tweede plaats staan de ongegronde klachten.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 1 dossier gaat over voor de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie waarbij 1 ombudsnorm werd gescoord, 23 dossiers betroffen de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 27 ombudsnormen werden gescoord en 23 dossiers

hadden betrekking op de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 27 ombudsnormen werden gescoord.

Tabel 13: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2008

	Aantal ombudsnormen ontvang. klachten (N=47)	% van klachtendossiers (N=47)
Afspraak niet nagekomen	17	30,9
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	13	23,6
Ontoereikende informatieverstrekking	10	18,2
Te lang moeten wachten	9	16,4
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	3	5,5
Onvoldoende bereikbaar	2	3,6
(Interne) richtlijn, beleid	1	1,8
Totaal	55	100

De meeste (deels) gegronde klachten (30,9 %) hadden betrekking op het niet nakomen van de afspraak. Verder toont deze tabel aan dat bijna 1 op 4 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (23,6 %) de ombudsnorm "niet akkoord met de inhoud van de dienstverlening" werd geschonden.

Tabel 14: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2008 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegronde	%
Opgelost	27	57,4
Onduidelijkheid over de oplossing	18	38,4
Onopgelost	1	2,1
Deels opgelost	1	2,1
Totaal	47	100,0

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

Meer dan de helft van de (deels) gegronde klachten werd er een oplossing aangeboden. Bij 38 % van de (deels) gegronde klacht was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Van een klein aantal (2%) van de (deels) gegronde klachten was kon er geen oplossing of een gedeeltelijke oplossing gegeven worden.

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 5 dagen.

Bij ongeveer 92,7 % van de klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd (zie tabel 15).

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 15: Klachten over Kind en Gezin in 2008 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding

	Aantal	%
0 tot 10 dagen	227	92,7
11 tot 30 dagen	18	7,3
Totaal	239	100,0

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 31,42 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 23 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 3 op 4 klachten werden behandeld binnen de 45-termijn die het klachtendecreet oplegt.

Tabel 16: Klachten over Kind en Gezin in 2008 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	172	72,6
46 tot 90 dagen	49	20,7
91 dagen of meer	16	6,8
Totaal	237	100,0

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

	<i>Voorziening</i>	
		<i>%</i>
Telefonisch	722	60,6
Mail	393	33,0
Brief of fax	72	6,0
Persoonlijk contact	5	0,4
Totaal	1.192	100,0

Uit bovenstaande tabel blijkt dat 6 op 10 klanten die klacht indienden over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin telefonisch contact met de Klachtendienst nam. Bij 33 % van de oproepers werd gebruik gemaakt van een mail. Bij 6 % van de oproepen was er een brief of fax. Slechts zeer uitzonderlijk (0,4%) had een persoonlijk gesprek plaats voor de intake van de klacht.

Tabel 18: Klagers over een voorziening in 2008 naar hun hoedanigheid

	<i>Voorziening</i>		
		<i>%</i>	
Klager rechtstreeks	Ouder	991	83,1
	Primaire omgeving	41	3,4
	Personeel K&G	1	0,1
	Voorzieningen K&G	33	2,8
	Diversen	83	7,0
Via een derde	Via personeelslid K&G	14	1,2
	Via voorziening K&G	8	0,7
	Via Vl. Ombudsdienst	1	0,1
	Via anderen	8	0,7
Onbekend	Onbekend	12	1,0
Totaal		1192	100,0

Iets meer dan 96 % van de klagers nam zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. De klachten over de voorzieningen waren in 86 % van de gevallen afkomstig van een ouder of familielid van het kind dat van de voorziening gebruik maakte. Bij 9 % 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 43 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 (12) kwam de Klachtendienst niet te weten wat de relatie was tussen de oproeper en de beklagde voorziening.

5.2 Onontvankelijke klachten over een voorziening

Tabel 19: Klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van ontvankelijkheid in 2008

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	1028	86,2
Onontvankelijk	(164)	(13,8)
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	70	5,9
- buiten bevoegdheid Kind en Gezin	53	4,4
- Andere	21	1,8
- kennelijk ongegrond	8	0,7
- niet van toepassing	7	0,6
- reeds eerder klacht ingediend	3	0,3
- klacht over algemeen beleid	1	0,1
- Interne aangelegenheid	1	0,1
Totaal	1192	100

Ongeveer 86 % van de klachten over een voorziening was ontvankelijk. Het gaat om 1028 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 53 klachten buiten het bevoegdheidsdomein van de Klachtendienst. 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 of het niet willen inschrijven van een kindje in de zelfstandige kinderopvang.

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

Bij 3 klachtendossiers bleek dat dezelfde klager reeds dezelfde klacht had ingediend, en er geen bijkomende elementen werden aangegeven.

5.3 Ontvankelijke klachten over een voorziening

Tabel 20: ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2008 naar de sector.

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Kinderopvangvoorziening	853	83,0
Consultatiebureau	155	15,1
Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Voorbereidingscentrum	9	0,9
Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning	9	0,9
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	2	0,2
Totaal	1028	100

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 2008 behandelde de Klachtendienst 155 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 141 klachten over een consultatiebureau-arts, 4 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 10 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 21: ontvankelijke klachten over een CB-arts naar het thema waarover de klacht handelde in 2008

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Inhoud medisch prestatie, dienstverlening	82	46,8
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	69	39,4
Overige (o.a. arts kwam niet opdagen)	9	5,2
Onduidelijke of te weinig info verschaffen	6	3,4
Hygiëne	6	3,4
Te lang moeten wachten	3	1,7
Totaal*	175	100,0

* Voor de 141 klachten over de CB-artsen werden samen 175 thema's aangekruist.

Eindbevinding bij de klachten over de consultatiebureaus en opvolging

Gezien het numeriek aantal klachten over CB-artsen in deze categorie het grootst is, wordt dit wat verder toegelicht.

Voor 54 klachtdossiers met een medische inslag vroeg de klachtenbehandelaar de medische kwaliteitscoördinator om contact op te nemen met de CB-arts en de klachten te bespreken.

Verder werd voor 58 dossiers het organiserend bestuur van het consultatiebureau schriftelijk verzocht een en ander na te gaan over de houding of communicatie van de betrokken arts en daarvan verslag uit te brengen bij Kind en Gezin.

Bij 12 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 (2), dat die rechtstreeks contact zou opnemen met de benadeelde partij, zonder rapportage aan de Klachtendienst. Tenslotte werd aan de medische kwaliteitscoördinator in 4 gevallen beslist een informatieve nota op te maken, zodat de medische kwaliteitscoördinator deze informatie kan meenemen in het kader van de kwaliteitsbewaking van de betrokken Cb-arts.

In totaal kon de Klachtendienst voor 87 % van de behandelde klachten over een CB-arts zelf een eindbevinding noteren.

Tabel .22: ontvankelijke klachten over een CB-artsen in 2008 naar wie het dossier opvolgde

	Aantal	%
Onderzoek, eindbevinding door de Klachtendienst	124	87,9
Opvolging door Kind en Gezin, niet de Klachtendienst	4	2,8
Opvolging door het organiserend bestuur	2	1,4
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan.2008	11	7,8
Totaal	141	100,0

Tabel 23 : aantal ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2008 naar de eindbevinding

Eindbevinding	CB-arts	Andere medewerker	Over aspect werking CB*	Totaal	%
(Deels) gegrond	59	1	5	65	41,9
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	33	1	3	37	23,9
Terechte opmerking	14	0	0	14	9,0
Nog niet afgewerkt	11	1	1	13	8,4
Ongegrond	12	0	0	12	7,7
Opvolging door andere dienst dan klachtendienst	4	-	-	4	2,6
Opvolging door Org. Bestuur	2	1	1	4	2,6
Klacht stopgezet	3	-	-	3	1,9
Andere	3	-	-	3	1,9
Totaal	141	4	10	155	100,0

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

Voor die klachten waarvoor de Klachtendienst zelf een eindbevinding formuleerde (N=155) bleek 41,9 % (deels) gegrond te zijn.

Bij iets meer dan 1 op de 5 ontvankelijke klachten werd de klacht betwist en bleef het onduidelijk wat er juist was gebeurd. Zo 'n 7 % 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 door bijvoorbeeld door het geven van informatie).

5.3.2 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

Tabel 24: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2008

	Aantal	%
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Dienst voor opvanggezinnen, organiserend bestuur	103	12,1
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	66	7,7
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	64	7,5
Initiatief buitenschoolse opvang	38	4,5
(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)	(271)	(31,8)
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Minicrèche	306	35,9
Zelfstandige Onthaalouder	127	14,9
Zelfstandig kinderdagverblijf	89	10,4
(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)	(522)	(61,2)
Enkel gemelde, niet gemelde opvang of opvang die stopte	60	7,0
Totaal	853	100,0

Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2008 853 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 271 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 522 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche.

Ten slotte waren er 60 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, niet gemelde opvang of gestopte opvang) werden voor de 582 klachten 1.352 thema's geregistreerd.

Volledigheidshalve wordt meegegeven dat het aandeel van de (niet) gemelde of gestopte kinderopvang is bepaald op 86 thema's voor 60 dossiers en het aandeel van de kinderopvang onder toezicht van Kind en Gezin 1.266 thema's bedraagt voor 522 dossiers.

Voor de erkende en gesubsidieerde sector werden voor de 271 klachten 462 thema's geregistreerd.

Tabel 25: ontvankelijke klachten over een zelfstandige kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2008

	<i>Aantal</i>	<i>% dossiers waarin het thema aan bod komt</i>
Pedagogisch functioneren	192	14,6
Veiligheid	158	12,0
Verzorging en hygiëne	158	12,0
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	156	11,9
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	112	8,5
Voeding	88	6,7
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	66	5,0
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	60	4,6
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	58	4,4
Accommodatie	51	3,9
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	40	3,0
Overige	36	2,7
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	28	2,1
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	27	2,1
Fiscaal attest	22	1,7
Gevaarssituatie	19	1,4
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	15	1,1
Roken in de kinderopvang	14	1,1
Te weinig discreet zijn	8	0,6
Bereikbaarheid van de voorziening	5	0,4
Wijze van klachtenbehandeling	3	0,2
Totaal	1316	-

Top 5 van klachten over de zelfstandige kinderopvang

Het onderwerp **pedagogisch handelen** bekleedt de eerste plaats.

Op een gedeelde tweede plaats staan de onderwerpen **veiligheid** en **verzorging & hygiëne**. 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 49 klachten van de 158 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. 21 van deze dossiers werden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties en voor 22 dossiers werd de klachtenprocedure gevolgd met dat verschil dat aan de inspectieambtenaar verzocht werd het bezoek zeer snel (binnen 10 dagen) te brengen. Voor 4 dossiers werd aan het organiserend bestuur van de voorziening waarop de klacht betrekking had, binnen een verkorte tijd (10 dagen) gevraagd de klacht voor behandeling op te nemen en de Klachtendienst van het resultaat op de hoogte te brengen.

Op de derde plaats, goed voor 11,9% van de dossiers over de zelfstandige kinderopvang, staan de klachten over de **communicatiestijl, onvriendelijkheid, onheus behandelen**.

Op de vierde plaats (8,5%) kwamen de klachten over **te weinig personeel** aanwezig in de opvang in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen.

De vijfde plaats met 6,77% wordt bezet met de **klachten over de voeding**, zowel de hoeveelheid, wijze van toedienen, ingrediënten en tijdstip van aanbeiden.

Tabel 26: ontvankelijke klachten over een erkende kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2008

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	71	15,5
Inschrijving	55	11,9
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	54	11,7
Veiligheid	44	9,6
Pedagogisch functioneren	33	7,1
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	29	6,2
Wijze van klachtenbehandeling	23	4,9
Te betalen sommen	20	4,4
Hygiëne	18	3,9
Gevaarssituatie	14	3,0
Accommodatie	14	3,0
Bereikbaarheid van de voorziening	14	3,0
Te weinig discreet zijn	11	2,4
Overige	11	2,4
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	10	2,3
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	9	1,9
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	9	1,9
Roken	9	1,9
Voeding	8	1,7
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	4	0,9
Fiscaal attest	1	0,2
Te lang moeten wachten	1	0,2
Totaal	462	-

Top 5 van de klachten over de erkende en gesubsidieerde opvang

In 15,5% van de klachtendossiers over de erkende kinderopvang werd het thema **communicatie** aangebracht.

Op de tweede plaats met 11,9% staan de klachten over **inschrijving**. Dit gaat voornamelijk over de toepassing van de reglementeerde voorrangsbepaling.

Met 11,7% staan de **klachten over de inhoud van de geleverde prestatie** op de derde plaats.

Op de vierde plaats met 9,6% staan de klachten over **de veiligheid**. Klachten over **pedagogisch functioneren** sluit met 7,1 %, goed voor 33 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.

Soms wordt de klacht informatief doorgegeven aan de reguliere inspectieambtenaar en/of de dossierbeheerder zodat die de problematiek kan opvolgen.

Tabel 27 : ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening waarvoor de Klachtendienst een eindbevinding opstelde in 2008 naar de inhoud van deze bevinding

	<i>aantal</i>	<i>%</i>
Gegronnd of deels gegronnd	256	30,0
Klacht blijft betwist	224	26,3
Opvolging intern Kind en Gezin, geen Klachtendienst	210	24,6
Opvolging extern Kind en Gezin	52	6,1
Klacht stopgezet*	48	5,6
Niet afgewerkt	29	3,4
Ongegronnd	19	2,2
Andere	13	1,5
Terechte opmerking	2	0,2
Totaal	853	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 2008 behandelde de Klachtendienst 8 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 3 onderwerpen namelijk, communicatie, geven van onvoldoende informatie en over de inhoud van de prestatie.

De 5 klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek (DMO) handelden over 8 onderwerpen namelijk, communicatie (1), het geven van onvoldoende informatie (1), te lang moeten wachten (2) en over de inhoud van de prestatie (4).

Ontvankelijke klachten over een CKG of VK

Er waren 9 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en 2 klachten over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK).

De 9 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning handelden over 19 onderwerpen namelijk, medisch aspect (1), personeel (1), voeding (1), hygiëne (2),

communicatie (3), klachtbehandeling (2) pedagogisch functioneren (2), inhoud van de prestatie(3) en over de veiligheid (4).

De 2 klachten over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling handelden over 3 onderwerpen namelijk, de inhoud van de prestatie (1) en over de communicatie (2).

Tabel 28 : aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2008 naar de eindbevinding

	Adoptie- voorziening	DMO	CKG	VK	voorb. centrum	Totaal	%
(Deels) gegrond	0	2	3	0	0	5	25,0
Ongegrond	0	0	0	0	0	0	0
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk, terechte opmerking	2	1	3	1	0	7	35,0
Klacht stopgezet	0	2	2	1	1	6	30
(subtotaal eindbevinding door Klachtendienst)	(2)	(5)	(8)	(2)	(1)	(18)	(90)
Opvolging probleem door andere dienst binnen K&G of door het bestuur van de voorziening	1	0	1	0	0	2	10
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan. 2008	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	3	5	9	2	1	20	100,0

Voor één ontvankelijke klacht op vier was de eindbevinding (deels) gegrond. Bij 35% bleef de klacht betwist. Van de behandelde klachten kon geen enkele keer een ongegrond onderwerp worden aangehaald.

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 4,7 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 4 dagen.

Tabel 29: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2008 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding

	Aantal	%	%
0 tot 10 dagen	1039	87,2	95,1
11 – 30 dagen	50	4,2	4,6
31 dagen en meer	4	0,3	0,4
Geen datum *	99	8,3	-
Totaal	1.192	100,0	100,0

* Voor 99 van de 1192 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 30: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2008 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	163	13,7	26,1
46 tot 90 dagen	328	27,5	52,5
91 dagen of meer	134	11,2	21,4
Geen datum	567	47,6	-
Totaal	1.192	100,0	100,0

* Voor 567 van de 1.016 klachtendossiers werd geen eindbevinding meegedeeld aan de klager. Dit verdient een woordje uitleg.

Wanneer de Klachtendienst beslist om een informatieve nota op te maken hetzij voor de dienst Inspectie en/of dossierbeheer, hetzij voor het organiserend bestuur van de betrokken voorziening, dan wordt de klager n.a.v. de ontvangstmelding hierover geïnformeerd. In deze gevallen zal de klager dan ook geen eindbevinding vanwege de Klachtendienst ontvangen.

Ook voor klachten waarbij wordt geklaagd over de houding van een CB-arts, zorgt de Klachtendienst ervoor dat de ouder van het organiserend bestuur van het consultatiebureau waaraan de arts is verbonden, rechtstreeks een antwoord krijgt. Een kopie van het antwoord wordt aan de Klachtendienst overgemaakt, zodat de klachtendienst de klachtbehandeling kan opvolgen. Ook in deze situatie ontvangt de klager *van de* Klachtendienst geen eindbevinding. Deze werkwijze, past de Klachtendienst, op basis van het sectorieel specifiek kwaliteitsbesluit, ook toe voor de erkende kinderopvang sector.

Daarnaast is er nog een categorie van anonieme klagers of klagers die wel hun naam maar geen contactgegevens willen achterlaten, of een (kleinere) categorie klagers welke zelf aangeven niet verder geïnformeerd te willen worden.

Tenslotte omvat deze categorie (= 567 klachten) deze klachten welke de Klachtendienst de klager heeft kunnen helpen door hem/haar gepast door te verwijzen, naar hetzij het Justitiehuis voor gratis eerstelijns juridisch advies, de Kind en Gezin – lijn, het Vertrouwenscentrum,.....

* De klant die klacht indiende over een voorziening kreeg gemiddeld na 63 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 61 dagen. Ook voor de meeste klachtdossiers zonder contactgegevens, werd geen datum voor de eindbevinding genoteerd tenzij de oproeper zelf terugbelde.

Eén op vier (26,1%) van de klachten over een voorziening werd in minder dan 45 dagen afgewerkt. De helft van de klachtendossiers (52,5%) werd binnen de vooropgestelde termijn van 3 maanden volledig afgewerkt. Bij 21,4 % van de klachten duurde de behandeling langer dan 3 maanden.

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

6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD

Vergelijking met het klachtenbeeld van vorig jaar

Tabel 31: evolutie van het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007 en 2008

	2004	2005	2006	2007	2008	evolutie in % tegenover 2007
Over Kind en Gezin (ontvankelijk)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	239 (152)	245 (147)	2,5 -3,2
Over voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijk)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	1016 (849)	1192 (1028)	17,3 21,1
Totaal	978	1061	1256	1255	1437	14,5

Het aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin daalde in 2008 in vergelijking met 2007 met 3,2 %. Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vertoonde in dezelfde periode daarentegen een stijging met 21,1%.

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

Tabel 32: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007 en 2008

	2004	2005	2006	2007	2008	evolutie in % tegenover 2007
Over een consultatiebureau	60	82	96	137	141	2,9
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	18	34	88
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	694	853	22,9
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(251)	(271)	8,0
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(420)	(522)	24,3
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(23)	(60)	160
Totaal	656	728	852	849	1028	21,1

Het totaal van de ontvankelijke klachten vertoont een stijging met 21,1 % t.o.v. vorig jaar.

Wat betreft de categorie kinderopvangvoorziening, in het bijzonder de zelfstandige sector, is er een duidelijk verschil in toename.

Wijzigingen in de klachtenbehandeling

Voor een juist begrip van onderstaande tabel, dient te worden vermeld dat dit het resultaat is van klachtdossiers waarvan de contactgegevens van de klagers gekend zijn. Soms verkiest een deel van de klagers geen contactgegevens na te laten zodat het evident is dat de Klachtendienst dan geen ontvangstmelding noch eindbevinding kan meedelen.

Tabel 33: percentage klachten die binnen de gestelde termijnen werden behandeld in 2004, 2005, 2006, 2007 en 2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Klachten over Kind en Gezin					
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	86,0 %	88,8 %	87,6 %	94,1 %	92,7%
Afsluiten dossier binnen 45 dagen	78,7 %	89,5 %	81,5 %	64,6 %	68,0%
Klachten over voorzieningen					
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	84,9 %	94,7 %	90,8 %	94,6 %	95,1%
Afsluiten dossier binnen 3 maanden	88,5 %	93,5 %	92,3 %	76,2 %	78,6%

7 VOORSTELLEN TOT VERBETERING

Volgende aanbevelingen wil de Klachtendienst, op basis van dit klachtrapport, formuleren. 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.

- Professionalisering opvangsector

De Klachtendienst stelt jaar op jaar vast dat een groot deel van de klachten over de voorschoolse opvang gaat over pedagogisch handelen, veiligheid en verzorging. Op basis van de klachtgegevens van 2008 welke de Klachtendienst heeft ontvangen, blijkt dat de zelfstandige sector hierin een groot aandeel opneemt. Volledigheidshalve dient te worden opgemerkt dat de Klachtendienst evenwel geen volledig zicht heeft over de geuite klachten m.b.t. de erkende sector : deze sector heeft in tegenstelling tot de zelfstandige sector een reglementaire taak om de klachten te registreren en deze in eerste lijn te behandelen. Het is maar als de ouder die een klacht heeft over de erkende sector niet tevreden is hoe zijn klacht door de betrokken voorziening werd behandeld of indien hij zich om één of andere reden liever richt tot de Klachtendienst, dat de Klachtendienst kennis krijgt over de geuite klacht en dus – op jaarbasis- over het sectorspecifieke klachtpatroon.

Hoewel het is aangetoond⁵ dat de wijze waarop een kind wordt opgevoed en verzorgd, een grote invloed heeft op bijna alle aspecten van de ontwikkeling van het kind, voorziet de regelgeving voor de opvangsector niet in algemene diplomavereisten waaruit kan worden aangetoond dat ieder die taken van verzorging of begeleiding voor kinderen opneemt, dient te beschikken over de vereiste vaardigheden.

De Klachtendienst beveelt zeer sterk aan om voor de gehele kinderopvangsector meer aandacht te geven aan een competentie – en opleidingsbeleid van de personen die dagelijks voor de opvang instaan. Daar waar voor kinderen vanaf 2,5 jaar wel voorzien is in een algemeen gediplomeerd personeelsomkadering (kleuteronderwijs) vindt dit nog geen volledige doorgang voor baby's en peuters.

- Streven naar good practice inzake evenwichtige contracten

Heel vaak wordt de Klachtendienst gecontacteerd door ouders die worden geconfronteerd met situaties, waarin plots, van de ene dag op de andere, de opvang wordt stopgezet op initiatief van de onthaalouder. Hierbij wordt verwezen naar het contract dat de ouder bij aanvang van de opvang heeft ondertekend dat dit mogelijk maakt.

Als schoolvoorbeeld kan worden aangehaald dat de opzegtermijn in hoofde van de onthaalouder soms onbestaand is en meestal zéér kort (enkele dagen/ één week), terwijl de opzegtermijn in hoofde van de ouders daarentegen vaak enkele maanden omvat. Indien de opzegtermijn niet wordt gerespecteerd dan kijken ouders aan tegen een financieel equivalent.

⁵ Onderzoeksrapport van het Innocenti Research Centre (IRC), UNICEF's onderzoeksinstituut in Florence

Ook ziet de Klachtendienst meer en meer praktijken in de zelfstandige sector opkomen waarbij ouders volledig moeten blijven doorbetalen als hun kindjes wegens ziekte niet meer naar de opvang kan komen.

Strikt juridisch kan hier tegen niet veel ingebracht worden, indien dit in een rechtsgeldig contract is opgenomen. Doch het valt op dat de verhouding van de rechten en de plichten van de partijen (ouders versus opvang) niet evenwichtig zijn.

De Klachtendienst beveelt sterk aan dat er gewerkt zou worden met standaardcontracten wat betreft de algemene bepalingen om te streven naar evenwichtige contracten tussen de ouders en de opvang. Dit om *good practice* op dit vlak te bewerkstelligen.

- Vlottere en actieve informatiestroom

Een ander pijnpunt is dat vanuit Kind en Gezin vaak geen actieve informatie-actie kan worden ondernomen welke de ouders toelaat op een actuele basis correct geïnformeerd te zijn over de interne werking van de opvang waarin hun kinderen worden opgevangen.

Zo komt het in de praktijk voor dat Kind en Gezin op basis van de negatieve vaststellingen van de dienst Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin met de betrokken opvang concrete afspraken maakt die ertoe strekken binnen een afgesproken termijn de werking op bepaalde punten te verbeteren. Dit om, wanneer er geen reële gevaarsituatie bestaat, de opvang nog de kans te geven de negatieve aspecten weg te werken. Indien de afspraken niet worden nageleefd, volgt meestal een intrekking van het Attest van Toezicht. Pas op dat moment, worden de ouders – indien de adresgegevens van de ouders door de opvang worden meegegeeld - geïnformeerd van de beslissing die Kind en Gezin heeft genomen. Gedurende heel de tijd waarin hun kindje in de opvang was, zijn de ouders in de veronderstelling dat de werking volledig beantwoordt aan de reglementaire vereisten, hoewel dit niet zo is.

Aangezien de werking van een opvang een directe invloed heeft op het welzijn en welbevinden van het kind, zullen de afspraken met en beslissingen over de opvang eveneens hun invloed hebben op de werking, zodat de Klachtendienst van mening is dat de ouders hierbij actief betrokken dienen te worden.

Daarom pleit de Klachtendienst voor de oprichting van een systeem welke de ouders actief en up-to-date (dit is gelijktijdig) op de hoogte brengt van zowel de afspraken tussen de overheid en de betrokken opvang als de genomen beslissing en de reden hiervoor.

Dit vereist dat Kind en Gezin de wettelijke bevoegdheid heeft om de contactgegevens van de ouders op te vragen. Zo kunnen dan de ouders wiens kinderen in de betrokken opvang zijn hetzij via gewone brief, hetzij via e-mail actief geïnformeerd worden. Dit is tot op vandaag evenwel niet zo.