

Klachtendienst  
18 februari 2010

**Klachtenbehandeling in 2009**  
**Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin**

Ignace Lambert  
coördinator Klachtendienst

## **INHOUD**

### **KLACHTENBEHANDELING IN 2009 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTDIENST VAN KIND EN GEZIN**

#### **1 TER INLEIDING EN ENKELE AANBEVELINGEN**

#### **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 en de Kind en Gezin-Lijn
    - 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**

## **1. TER INLEIDING EN ENKELE AANBEVELINGEN**

Doorheen het jaar 2009 heeft de Klachtendienst opnieuw de vinger aan de pols mogen leggen bij een segment van de klanten van Kind en Gezin : voornamelijk ouders die gebruik maken van hetzij de rechtstreekse dienstverlening van Kind en Gezin hetzij dienstverlening binnen het gebied waarin Kind en Gezin werkzaam is : kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning, adoptie, ..

De reden waarom deze klanten met de Klachtendienst contact hebben genomen was om op één of andere wijze aan te geven dat zij teleur gesteld zijn in hun verwachtingen omtrent de ervaren dienstverlening. Doordat de Klachtendienst, bestaande uit een coördinator, vijf gedreven klachtbehandelaars administratief ondersteund door een even gedreven secretariaatsmedewerker, deze ongenoegens gedurende het hele werkjaar 2009 registreerde en een passende behandeling eraan heeft gegeven, beschikt de Klachtendienst van Kind en Gezin over een 'behoefterapport' alias Klachtenrapport, omdat hierin wordt aangegeven waar sommige knelpunten liggen, en dus omringd dient te worden met bijzondere aandacht wil men de bestaande kwaliteit verder optimaliseren en zorg blijven bieden aan een integrale dienstverlening.

Bij wijze van inleiding wordt hier eerst even stilgestaan bij enkele opmerkelijke klachtlijnen van die aard dat de Klachtendienst hierover enkele aanbevelingen heeft opgesteld, om dit onder de aandacht te brengen van het agentschap Kind en Gezin en de beleidsmakers. De Klachtendienst is er zich van bewust dat niet alle aanbevelingen op korte termijn kunnen gerealiseerd worden. De opgenomen aanbevelingen zijn ook louter geformuleerd op basis van de vaststellingen uit de ontvangen klachten en het centrale belang van het kind. Mogelijke andere elementen kunnen hierin door de Klachtendienst niet worden meegenomen. Tenslotte volgt een schematisch cijferoverzicht van de klachten.

### **Kinderopvang**

Binnen de zelfstandige sector Kinderopvang werd sinds februari 2009 de mogelijkheid geboden om de financiële ouderbijdrage te bepalen in functie van het gezinsinkomen (InKomensGerelateerde kinderopvang zelfstandigen = IKG). Voor ouders die hiervan gebruik maken is dit positief omdat hierdoor de uitgave voor de kinderopvang binnen het totaal gezinsbudget meer in evenwicht komt.

Evenwel ontving de Klachtendienst verschillende ouders die geconfronteerd werden met een hoge contractuele waarborgsom die door de zelfstandige opvangvoorziening, die het IKG-systeem toepaste, werd gevraagd.

Hier werd een tegenstrijdigheid aan de kaak gesteld omdat enerzijds de maandelijkse financiële bijdrage op basis van het gezinsinkomen wordt berekend doch anderzijds de zelfstandige IKG-opvangvoorziening vrij de hoogte van de waarborg kan bepalen. Dit was voor deze ouders niet mogelijk.

#### *Aanbeveling*

De klachtendienst stelt voor om de mogelijkheid na te gaan om binnen de regelgeving van het IKG-systeem de waarborg in te schalen in functie van het gezinsinkomen, zodat er een waarborgplatform wordt ingevoerd.

Een ander interessante casus was de wijziging van een kindcode. Eerst dient een ouder een aanvraag in voor een kindcode. Het attest werd dezelfde dag goedgekeurd. Een tijdje later doet de ouder een nieuwe aanvraag voor de jaarlijkse herberekening. Ook dit werd op de dag zelf goedgekeurd. Omdat de ouder plots geen facturen ontvangt heeft hij contact genomen met de NV Intrum (bedrijf dat in onderaanneming voor Kind en Gezin de administratieve verwerking verzorgt). Hieruit blijkt dat de ouder bij het doorgeven van de tweede aanvraag een verkeerd huisnummer heeft ingegeven, waardoor hij de facturen niet ontving. Kort daarop wordt het correcte adres in het systeem van Kind en Gezin ingevoerd.

#### *Aanbeveling*

Het is duidelijk dat Kind en Gezin hierin geen aandeel heeft. Vergissingen kunnen steeds gebeuren. Doch, aangezien gelijkaardige situaties zich opnieuw kunnen voordoen (bijvoorbeeld n.a.v. de jaarlijkse herberekening) beveelt de Klachtendienst aan opdat men oplossingsgericht reageert en fouten tijdig herstelt, het IKG voorzien wordt van eenvoudige automatisch controleacties, die nagaan of de contactgegevens dezelfde zijn als

bij het begin. Indien er een wijziging wordt vastgesteld dan wordt dit specifiek onder de aandacht gebracht van de ouder die dit al dan niet bevestigt. Het invoeren van dergelijke kwaliteitscontrole bewaakt dan een vlotte dienstverlening aan de burger.

Aangezien Kind en Gezin middels de facturatie over de contactgegevens van de ouder beschikt, beveelt de Klachtendienst, in het kader van een goede uitvoeringspraktijk, aan om de jaarlijkse fiscale attesten reeks door Kind en Gezin aan de ouder wiens kindje in een voorziening met IKG-systeem wordt opgevangen, af te leveren. Dit zou de onaangename situaties waartegen sommige ouders moeten aankijken omdat hun onthaalouder om één of andere reden het fiscaal attest niet wil afgeven (hetgeen in strijd is met de regelgeving) voor deze groep ouders van de baan helpen.

De Klachtendienst stelt, ook dit jaar, vast dat het statuut van de enkel gemelde opvang (ook deze die in scholen plaats vindt) het meest precair statuut onder al de opvanginitiatieven blijft behouden. De praktijk wijst uit dat de bestaande regelgeving omtrent de enkel gemelde opvang geen werkbare basis biedt om een inspectiebezoek, die de toets van de rechtszekerheid kan doorstaan, te organiseren.

Meermaals laat IVA Inspectie weten dat bij gebrek aan reglementaire toetsingscriteria voor de enkel gemelde opvang, er geen inspectiebezoek kan worden gebracht n.a.v. een klacht over een enkel gemelde opvang.

Ook merkt de Klachtendienst op dat het agentschap Kind en Gezin op het einde van haar Latijn is, wanneer ze wordt geconfronteerd met een opvang die, nadat ze door Kind en Gezin werd aangeschreven, niet reageert om zich bij Kind en Gezin te melden. De kindjes die in deze opvang worden opgevangen glippen door de mazen van het sterk verstrengeld regelgevingsnet.

De Klachtendienst kan niet onverschillig blijven voor het welzijn van de opvangkindjes in een enkel gemelde setting. Het contrast met hun leeftijdgenootjes in een voorziening met een Attest van Toezicht of in een erkende en gesubsidieerde voorziening is onevenredig zonder dat er hier een valabele reden zou bestaan, die deze ongelijkheid in kwaliteit zou kunnen rechtvaardigen.

Het kind als 'gebruiker' van kwaliteitsvolle opvang is in de enkel gemelde opvang slechts minimaal zonet onbestaand. De Klachtendienst vindt dat het bestaan van de enkel gemelde opvang, in termen van kwaliteitsdenken, als een 'reglementair gedoogbeleid' wordt beschouwd doch in wezen niets bijdraagt tot een kwaliteitsvolle opvang.

Hiermee verband houdend, kon de Klachtendienst ook dit jaar meermaals ervaren dat meer dan de opvangvoorziening de ouders de dupe zijn van de gevolgen n.a.v. de intrekking van een Attest van Toezicht.

Vooreerst is er het gevolg dat door de intrekking van het Attest van Toezicht de opvang -wil ze nog verder aan opvang doen - het precair statuut van enkel gemelde opvang krijgt toebedeeld, en hierdoor ontsnapt aan een systematische controle vanuit Kind en Gezin. Bovendien komen de ouders hierdoor ook in een benarde situatie : niet alleen vinden de inspectiebezoeken niet meer plaats, de ouders verliezen ook de fiscale aftrek m.b.t. de financiële gezinsbijdrage.

Dat is een situatie die vele ouders niet kunnen begrijpen : enerzijds geeft Kind en Gezin door het intrekken van het Attest van Toezicht het signaal dat de opvang niet meer voldoet aan de wettelijke voorwaarden voor de omgang met kinderen en ouders, de ruimte en inrichting, de veiligheid en gezondheid en de opvangpersonen, doch anderzijds staat het deze opvang reglementair niets in de weg om kinderen te blijven opvangen.

In de rand hierbij is het aangewezen artikel 3 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind in herinnering te brengen. Voornoemd artikel schuift het belang van het kind als eerste overweging naar voor bij alle maatregelen betreffende kinderen. De overheid staat hier in voor de zorg en het welzijn van kinderen, rekening houdend met de rechten en plichten van de ouders.

Paragraaf 3 is als het ware voor de kinderopvang geschreven zodat dit hier volledig wordt opgenomen: *" de staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht."*

### *Aanbeveling*

De Klachtendienst stelt voor om het statuut van de enkel gemelde opvang omwille van zijn gebrek aan kwaliteitsvolle meerwaarde voor de opvangkindjes op zeer korte termijn reglementair op te waarderen: de Klachtendienst is van mening dat er minimale kwaliteitseisen omschreven moeten worden die voor elke vorm van kinderopvang gerealiseerd moeten worden. Indien hieraan niet tegemoet kan worden gekomen, zou kinderopvang in die omstandigheden in principe niet meer toegelaten mogen worden.

Verder blijft het een steeds terugkerende constante vaststelling dat er niet op een algemene wijze wordt voorzien in minimale opleidingsvereisten voor iedereen die aan kinderopvang doet. De Klachtendienst kan zich niet van de indruk ontdoen dat het uitblijven van deze omkadering voor zij die kinderopvang uitvoeren, een grote verklaringsfactor is voor het feit dat de top 4 van de klachten over de kinderopvang wordt ingevuld door pedagogisch handelen, veiligheid, hygiëne en communicatie.

De vereiste van minimale kwaliteitsvolle opleiding of aantoonbare ervaringen is zeker een werkbaar instrument om deze klachten te verminderen.

De Klachtendienst blijft ook dit jaar aandacht vragen om de kinderopvangsector te omkaderen en te begeleiden naar een professionele omgeving.

In 2009 werd het aspect inzake brandveiligheid omringd door een nieuwe reglementering. Zo botste de Klachtendienst, naar aanleiding van een klacht, op een markant gegeven dat de goed uitgebouwde regelgeving m.b.t. de brandveiligheid, welke verplicht van toepassing is bij kinderopvang waar er minstens 9 kinderen worden opgevangen deze wettelijke omkadering niet meer afdwingbaar is bij kinderopvang wanneer het aantal kinderen maximaal 8 in aantal bedraagt. Zo ook in een ander dossier waarbij de regelgeving brandveiligheid voor een zelfstandige onthaalouder geen verplichting wordt opgelegd om te voorzien in een buitenspeelruimte doch dit wél verplicht wordt gesteld voor een zelfstandig kinderdagverblijf.

### *Aanbeveling*

De Klachtendienst wenst hier als randopmerking mee te geven dat bij de totstandkoming van regelgeving inzake kinderopvang de aandacht voor het kind als gebruiker van de opvang niet geminimaliseerd mag worden onder het streven naar geografische spreidingsnood van de opvangpersonen en –voorzieningen.

De Klachtendienst ontving in 2009 nog de volgende signalen van ouders naar het beleid toe:

Zo ontving de Klachtendienst opmerkingen bij de regelgeving i.v.m. de financiële bijdrage van het gezin voor de erkende en gesubsidieerde opvangsector.

Deze wordt als 'zeer streng' beschouwd voor ouders die om één of andere reden hun aanslagbiljet niet tijdig hebben binnengebracht. De regelgeving sanctioneert de ouder die het aanslagbiljet niet voor 1 juli of bij de start van de opvang voorlegt, niettegenstaande ze er wel over kunnen beschikken, door voor de rest van het jaar tot de eerstvolgende herziening per 1 juli de maximale bijdrage aan te rekenen.

Ouders ervaren deze (financiële) sanctie als buiten verhouding staand tot de begane misstap.

### *Aanbeveling*

De Klachtendienst is van mening dat een meer gedifferentieerde sanctionering hier aangewezen zou zijn.

Inzake communicatie was het frappant vast te stellen dat, ondanks een regelgeving die Kind en Gezin een basis biedt om bij de zelfstandige opvangvoorzieningen de adressen van de ouders op te vragen, Kind en Gezin in de praktijk nog steeds afhankelijk is van de bereidheid van de voorziening dit mee te delen. Dit hypothekeert een correcte communicatie tussen Kind en Gezin en ouders indien Kind en Gezin de ouders rechtstreeks wil informeren over bijvoorbeeld een beslissing tot intrekking van het Attest van Toezicht of ouders wil informeren over de gemaakte afspraken tussen de verantwoordelijke en Kind en Gezin voor het behoud van het Attest van Toezicht.

Verder stelt de Klachtendienst vast dat indien ouders die beroep doen op een erkende en gesubsidieerde voorziening, enkel identificatiegegevens kan bekomen, doch niet steeds inhoudelijke informatie bij de administratie Kind en Gezin kan bekomen. Dit in tegenstelling tot ouders die beroep doen op een zelfstandige voorziening/onthaalouder. De provinciale entiteiten van Kind en Gezin bieden hier rechtstreeks informatie op de vragen/inlichtingen die ouders hebben over de opvang waar hun kindje verblijft.

#### Aanbeveling

Vanuit de zorgvuldigheidsnorm '*actieve dienstverlening*' waarbij de overheid naast het antwoorden op de gestelde vragen, de individuele burger ongevraagd gerichte informatie verstrekt die voor de betrokkene nuttig is, is de Klachtendienst van oordeel dat Kind en Gezin spontaan de ouders op de hoogte brengt van een gewijzigde administratieve toestand die een weerslag op de opvangactiviteiten heeft. Momenteel is Kind en Gezin afhankelijk van de houding van de voorziening om de contactgegevens van de ouders te bekomen. Het lijkt raadzaam dat er een systeem wordt ontwikkeld waardoor Kind en Gezin autonoom over de contactgegevens van de ouders beschikt. Het systeem met de IKG-werking biedt op dit vlak mogelijkheden.

Ook is het aangewezen dat ouders die gebruik maken van een erkende en gesubsidieerde voorziening even vlot toegang krijgen tot informatie als de ouders die een beroep doen op een zelfstandige voorziening/onthaalouder.

Ook in het kader van betere informatieverstrekking ontving de Klachtendienst de suggestie van een ouder om alle contractvoorwaarden van de zelfstandige opvang op de website mee te delen. Hierdoor zouden ouders voorzieningen financieel kunnen vergelijken ( o.a. bedrag van de waarborg, opzegregeling, financiële regeling van de luiers, bij afwezigheid,.....)

Ter afronding van de sector kinderopvang wil de Klachtendienst nog meegeven we soms ervaren dat niet iedereen opgezet is met een kinderopvang in zijn buurt. Zo ontving de Klachtendienst een ongenoegen van een buur die van mening is dat alvorens Kind en Gezin aan een voorziening een Attest van Toezicht of een erkenning toekent, er een 'buurtbevraging' moet gebeuren. Of hoe de problematiek van "lawaaihinder" ook dit jaar zich opnieuw aandiende.

#### **Preventieve gezinsondersteuning**

De rode draad binnen de sector van de preventieve gezinsondersteuning, in het bijzonder bij de consultatiebureaus voor het werkjaar 2009, is het gebrek aan vlotte consultatieafspraken.

Jonge ouders waren ontevreden omdat hetzij een consultatie niet kon doorgaan doordat de arts afwezig was - en niet voorzien werd in een vervanging - hetzij omdat bij het geven van een volgende afspraak deze direct naar een maand later wordt verschoven.

Naast de organisatorisch ongemakken die de ouders hierbij ervaren, wordt een deel van de preventieve gezondheidsverlening van Kind en Gezin aan de kaak gesteld : het vaccinatieschema dat door Kind en Gezin wordt voorgesteld, kan niet steeds worden nageleefd. Ouders worden dan dikwijls gedwongen om naar de huisarts of kinderarts te gaan om alsnog te vaccineren op tijdig te hebben. Velen beklagen zich dan dat ze hierdoor het consult moeten betalen.

Een struikelblok binnen de uitbestede dienstverlening van de preventieve gezinsondersteuning is het aspect 'communicatie' tussen de CB-artsen en de ouders. De wijze waarop sommige CB-artsen hun communicatie voeren of hun houding in het algemeen ten aanzien van de ouders, wordt door de ouders die hierover klagen meestal ervaren als 'onvolledig', onfatsoenlijk en soms als kwetsend.

Tenslotte laten Cb-artsen zich niet onbetuigd. Zo ontving de Klachtendienst een ongenoegen van CB-artsen over de richtlijn waarbij per raadpleging er 15 afspraken worden gemaakt. Dit vinden ze niet steeds haalbaar binnen een kwaliteitskader.

#### Aanbeveling

De klachtendienst adviseert om de mogelijkheden te bekijken om te komen tot een " gesplitste dienstverlening ", waarbij enerzijds een preventief pedagogisch consult en anderzijds een preventief medisch consult niet steeds gelijktijdig moet worden aangeboden.

Niet alle ouders hebben immers behoefte aan een pedagogisch consult en geven eerder voorkeur aan het opvolgen van het vaccinatieschema. Bijvoorbeeld ouders van een tweede,

derde, vierde kindje. Voor deze laatste categorie ouders volstaat meestal een preventief medisch consult. Worden er signalen opgepikt die aangeven dat het aangewezen is dat over enkele pedagogische aspecten even wordt stilgestaan, dan bestaat het aanbod van het pedagogisch spreekuur nog.

Wat het aspect communicatie betreft, beveelt de Klachtendienst aan om het aspect communicatie als wezenlijk onderdeel in de in- en bijscholing van de artsen op te nemen.

Tenslotte vernam de Klachtendienst dat een aantal ouders nog steeds de nood aanvoelen om rechtstreeks contact te hebben met hun vertrouwde regioverpleegkundige. Sinds de operationalisering van de Kind en Gezin-Lijn ( 078 150 100 ) verlopen deze contacten echter uitsluitend via dit kanaal. Deze signalen geven aan dat de dienstverlening omtrent de preventieve gezinszorg toch een hoge persoonlijke factor inhoudt waaraan de klanten van Kind en Gezin veel belang hechten.

## **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 2008 tot 30 november 2009. ( = 12 maanden)

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2010.

## **3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT**

### **Totaal aantal oproepen**

In 2009 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 2.021 dossiers werden opgesteld.

**Tabel 1: Aantal oproepen versus aantal dossiers**

<i>Aantal oproepen</i>	<i>Aantal dossiers</i>
1.918	2.021

### **Vragen naar klachten, informatie en meldingen**

In 229 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 120 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 (58) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (62) 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 63 klachtdossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 27 dossiers over een intra-familiaal, 25 dossiers over een handelspraktijk en 11 over IVA Inspectie. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers hetzij intern werden overgemaakt opdat de oproepers door Kind en Gezin

werden geholpen door informatie te geven of gepast door te verwijzen hetzij aan IVA Inspectie. Deze 63 dossiers worden in wat volgt niet verder besproken.

De Klachtendienst opende in 2009 in totaal 1.609 klachtendossiers. Het gaat om 378 (245 in 2008) klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1.231 (1.192 in 2008) 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**

	Infvraag	%	Melding	%	Klacht	%	Som	%
Kind en Gezin	33	14,4	58	48,3	378	22,6	469	23,2
Voorziening	386	81,2	43	35,8	1.231	73,6	1.460	72,2
Overige	10	4,4	19	15,8	63	3,8	92	4,6
<b>Totaal</b>	<b>229</b>	<b>100,0</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>	<b>1.672</b>	<b>100,0</b>	<b>2.021</b>	<b>100,0</b>

## **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	%
Mail	248	65,6
Telefonisch	111	29,4
Brief	19	5,0
Persoonlijk contact	0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

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 2009 naar hun hoedanigheid**

	Kind en Gezin	%
Klager rechtstreeks	Ouder	307 81,2
	Diversen	27 7,1
	Voorzieningen K&G	24 6,3
	Primaire omgeving	7 1,9
	Personeel K&G	4 1,1
Via een derde	Via personeelslid K&G	3 0,8
	Via VI. Ombudsdienst	3 0,8
	Via voorziening K&G	2 0,5
	Via anderen	1 0,3
Via kabinet	Via kabinet	0 0,0
<b>Totaal</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>



Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 81,2% van de oproepen (N=307) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders. Bij 6,3% van de oproepen (N=24) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling.

Bij 9 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*

	<i>Ontvankelijke klachten</i>	<i>Onontvankelijke klachten</i>	<i>Totaal</i>
Admin. en beleidsdiensten K&G	146	132	278
Regionale PGO	90	2	92
Vlaamse Centrale autoriteit Adoptie	7	1	8
<b>Totaal</b>	<b>243</b>	<b>135</b>	<b>378</b>

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.

Van de 378 klachten die in 2009 werden ingediend over Kind en Gezin – waren er 243 ontvankelijk.

### **4.2.1 Onontvankelijke klachten**

*Tabel 6: Klachten over de Kind en Gezin in 2009 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid*

	<i>Aantal dossiers</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	243	64,3
Onontvankelijk	(135)	(35,7)
- Over regelgeving of beleid	100	26,5
- Klacht buiten Kind en Gezin	12	3,2
- Kennelijk ongegronde klacht	9	2,4
- Andere	6	1,6
- Klacht over hetzelfde	3	0,8
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	2	0,5
- Feiten meer dan 1 jaar oud	2	0,5
- Gerechtelijke procedure	1	0,3
<b>Totaal</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Gedurende het werkjaar 2009 ontving de Klachtendienst uiteenlopende klachten over het domein waarop Kind en Gezin actief is. Naast 100 onontvankelijke klachtdossiers omwille van het feit dat de klacht betrekking had over het beleid of de regelgeving, noteerde de Klachtendienst volgende redenen waarom een klacht onontvankelijk wordt gescoord : 12 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is.

Negen 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.

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.

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 drie vierde (100 dossiers) van het totaal van de onontvankelijke klachten. Hierna wordt een overzicht gegeven van de inhoud van deze onontvankelijke klachten. Op te merken is dat het klachtpatroon van deze categorie in dezelfde aard ligt als deze van 2008.

#### *Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector kinderopvang.*

- Ouders vinden het schokkend wanneer ze plots vernemen dat het attest van toezicht wordt ingetrokken van hun onthaalouder, niettegenstaande er soms vroeger al afspraken zijn gemaakt tussen Kind en Gezin en de onthaalouder, waarvan de ouders helemaal niet zijn ingelicht. Ze vinden het jammer dat zij door Kind en Gezin niet systematisch op de hoogte worden gebracht als een attest van toezicht wordt ingetrokken. Ze zijn vaak uitsluitend afhankelijk van de goodwill van informatie van de onthaalouder.
- Ouders vinden het niet verantwoord dat naar aanleiding van het intrekken van het attest van toezicht, niet meer over de fiscale voordelen kunnen genieten, niettegenstaande de betrokken voorziening de kinderopvang kan organiseren. Ouders klagen hierbij steeds over het gebrek aan voldoende kwaliteitsvolle opvangalternatieven waardoor ze de facto hun kindje bij de voorziening zonder attest van toezicht moeten blijven brengen.
- 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 blijft er een ongelijkheid bestaan tussen de opzegperiode uitgaande van de opvang en deze die gerespecteerd moet worden door de ouder. Ook de soms hoge waarborgsommen zijn voor vele ouders een hoge financiële inspanning om dit op voorhand te betalen.
- Tenslotte blijven ouders 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 beklagt, 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. 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 uitsluitend 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*

Vele ouders klaagden over de wijze waarop de organisatie bij de consultatiebureaus wordt georganiseerd. Veelal meldden de ouders dat het afgesproken preventief medisch luik van de consultatie niet kon doorgaan bij gebrek aan een consultatiearts. Aangezien een volgende afspraak niet direct kan worden gegeven, resulteert dit dat het vaccinatieschema niet kan worden nageleefd. Ouders zijn dan genoodzaakt een privéconsultatie aan te gaan. Dit brengt soms wat kwaad bloed bij de ouders. Aangezien de organisatie van dit luik van de preventieve gezinsondersteuning deel uitmaakt van een beleidskeuze van Kind en Gezin, kan de Klachtendienst hierover geen onderzoek voeren. Om die reden zijn deze ongenoegens onontvankelijk.

Vele ouders lieten weten dat ze niet tevreden zijn dat ze niet rechtstreeks naar hun vertrouwde regioverpleegkundige kunnen bellen.

Een mama die al 6 maanden borstvoeding geeft beklagt er zich over dat er geen curve voor borstkinderen beschikbaar is, terwijl Kind en Gezin borstvoeding promoot.

#### **4.2.2 Ontvankelijke klachten**

De 243 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 2009 naar de dienst waarover het gaat**

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	90	42
Communicatie, Kind en Gezin- lijn	54	20
Kinderopvang ( centraal of provinciaal)	50	7
Preventieve gezinsondersteuning ( centraal of provinciaal)	19	5
Klachtendienst	13	5
Juridische dienst	3	1
Algemene Diensten : management	3	0
Ondersteunende diensten, infrastructuur,...	2	0
ICT, technische kant van de website	1	1
Provinciale dienst niet KO niet PGO	1	0
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	7	3
<b>Totaal</b>	<b>243</b>	<b>84</b>

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 aangeeft dat de klacht door het onderzoek ( vaststelling, verklaring) 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 90 ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er 2 onontvankelijk omdat ze te vaag bleven naar de beklagde persoon toe.

#### **Eindbevinding**

**Tabel 8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2009 naar de dienst waarover het gaat**

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal ( deels) geground</i>
Regioteamlid (RTL)	87	42
Onduidelijk eigen of uitbestede zorg	3	0
<b>Totaal</b>	<b>90</b>	<b>42</b>

Wat betreft de ( deels) gegronde ontvankelijke klachten, welke in tabel 8 zijn weergegeven, werden minder dan de helft van de klachten (N=42 of 46 %) (deels) geground bevonden, 1 werd beschouwd als een terechte opmerking, 9 (10%) waren ongegrond en 17 werden betwist (18 %). Ongeveer 9 % (8) 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 registreren<sup>1</sup>. In totaal registreerde de Klachtendienst 106 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 2009**

	<i>Ombudsnormen bij ontvank. klachten (N=90)</i>	<i>Aantal (deels) geground (N=42)</i>
Afspraak niet nakomen	38	21
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	17	6
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast	17	6
Ontoereikende informatieverstrekking	15	8
Te lang moeten wachten	13	10
Andere	3	2
Onvoldoende bereikbaar	1	1
<b>Totaal</b>	<b>104</b>	<b>54</b>

Er werd het vaakst geklaagd dat de gemaakte afspraak niet werd nagekomen. Klachten over het feit dat men niet akkoord ging met de dienstverlening, en de wijze waarop men in het algemeen werd bejegend 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.

<sup>1</sup> Het voorwerp van de klacht werd in de registratie enerzijds omschreven in korte bewoordingen en anderzijds gescoord aan de hand van codes. Richtlijn was om 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.

#### **4.2.2.2 Ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin en de Kind en Gezin-Lijn**

##### **Eindbevinding**

De 146 ( in 2008 waren er dat 70 ) ontvankelijke klachten over de administratieve –en beleidsafdelingen van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten ( zie tabel 10). Met het hoogst aantal ontvankelijke klachten voor de Kind en Gezin-Lijn ( 54), gevolgd door de afdeling kinderopvang (50). Daar waar vorig jaar de Klachtendienst de derde plaats bezette met 13 klachten staat nu de afdeling preventieve gezinsondersteuning op de derde plaats met 19 klachten.

De verklaring voor de stijging van de afdeling preventieve gezinsondersteuning ligt in het feit dat de klanten meer misnoegd zijn over de praktische organisatie tijdens de consultatiebureaus. Dit kwam duidelijk naar boven in het werkjaar 2009.

**Tabel 10: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin en de Kind en Gezin-Lijn in 2009 naar de dienst waarover het gaat**

	<i>( deels) gegronde klacht</i>	%	<i>niet (deels) gegronde klacht</i>	%	<i>Totaal</i>	%
Communicatie, K&G- lijn	20	51,0	34	31,7	54	37,0
Kinderopvang: centraal of prov.	7	18,0	43	40,2	50	34,2
PGO : centraal of provinciaal	5	13,0	14	13,2	19	13,0
Klachtendienst	5	13,0	8	7,4	13	8,9
Juridische dienst	1	2,5	2	1,9	3	2,2
AD,magnagement	-		3	2,8	3	2,2
OD, infrastructuur	-		2	1,9	2	1,3
ICT	1	2,5	-		1	0,6
Prov. afd: niet KO, niet PGO	-		1	0,9	1	0,6
Totaal	39	100,0	107	100,0	146	100,0
%	26,7		73,3			

Van de 146 ontvankelijke klachten werden 39 (deels) gegronde bevonden (26,7%).

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 52 ongegronde klachtdossiers, 23 betwiste klachtdossiers, 6 klachtdossier werden als terechte opmerking gescoord, voor 13 klachtdossier werd de opvolging van de klacht door een interne dienst van Kind en Gezin verder opgenomen en voor 13 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 146 ontvankelijke klachten over een administratieve dienst werden samen 172 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 en de Kind en Gezin-Lijn in 2009**

	<i>Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=146)</i>	<i>Aantal (deels) gegrond (N=39)</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	81	18
Te lang moeten wachten	27	9
Ontoereikende informatieverstrekking	20	7
Afspraak niet nakomen	15	8
Andere	15	1
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	10	3
Onvoldoende bereikbaar	3	1
Infrastructuur	1	1
<b>Totaal</b>	<b>172</b>	<b>48</b>

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 50 ontvankelijke klachten over het **domein kinderopvang** waren er 8 gegrond. 29 klachtdossiers waren ongegrond, 10 bleven betwist en 1 bleef zonder voorwerp, 2 klachten werden als terechte opmerking gekwalificeerd en tenslotte werden heeft de Klachtendienst voor 9 klachtdossiers dit aan de administratie doorgegeven voor verdere opvolging.

Van de 20 ontvankelijke klachten over het **domein Preventieve Gezinsondersteuning** waren 5 (deels) gegronde klachten. Verder werden 8 klachtdossiers ongegrond bevonden, 1 bleef betwist, bij 2 klachtdossiers bleek het te gaan om een terechte opmerking bij 3 klachtdossiers werd de behandeling stopgezet omdat het probleem reeds was verholpen of de klacht werd ingetrokken en voor 1 dossier heeft de Klachtendienst dit aan de administratie doorgegeven voor verdere opvolging

Bij de sector **Kind en Gezin-Lijn** werden 25 klachtdossiers (deels) gegrond bevonden ( 17 gegronde en 8 deels gegronde). Verder werden 10 klachtdossiers ongegrond bevonden, 15 bleven betwist, bij 9 klachtdossiers werd de behandeling stopgezet omdat het probleem reeds was verholpen of de klacht werd ingetrokken en voor 3 dossiers heeft de Klachtendienst dit aan de administratie doorgegeven voor verdere opvolging

Bij de drie gegronde klachten die betrekking had op de **juridische dienst**, was er voor elk één gegrond, betwist en ongegrond klacht.

Bij de 13 klachten over de **Klachtendienst** waren er 2 gegrond en zowel 6 deels gegronde als ongeronde klachten. De overige twee werden gescoord als een terechte opmerking en als een verdere opvolging door de administratie.

De tweede ontvankelijke klachten over de **ondersteunende diensten** waren allebei betwist.

De klacht over **ICT** bleek na onderzoek gegrond. Het betrof een technisch mankement bij de aanvraag voor een kindcode.

#### **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 2009 8 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarvan 7 ontvankelijke en 1 onontvankelijke. Deze laatste categorie handelde over het beleid, met name dat een mama zich beklaagde dat ze zich niet tot de Waalse adoptie autoriteit kan wenden, omdat ze in Vlaanderen woont.

De zeven ontvankelijke klachten hadden betrekking op 10 onderwerpen, met name werd het onderwerp *niet akkoord met de inhoud van de beslissing/prestatie* vijf keer gescoord, waarvan twee gegrond en drie ongegrond waren. Twee klachten handelden over *onheuse bejegening*, na onderzoek bleek geen deze klachten ongegrond te zijn. Voor het *verstrekken van informatie, afspraak niet nakomen* en *te lang moeten wachten* werd er telkens één klacht geformuleerd. Welke elk van deze klachten na onderzoek deels gegrond was.

#### **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 146 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 90 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 243 ontvankelijk klachten.

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 2009 naar de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	84	34,5
Ongegrond	65	28,0
Klacht blijft betwist	40	15,5
Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	23	9,5
Klacht stopgezet*	22	9,0
Terechte opmerking	7	2,7
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	1	0,4
Andere	1	0,4
<b>Totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

\* 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 34 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegrond. Het ging om 69 gegronde en 16 deels gegronde klachten. Op de tweede plaatst staan de ongegronde klachten.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 3 dossiers gaan over voor de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie waarbij 5 ombudsnormen werd gescoord, 42 dossiers betroffen de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 54 ombudsnormen werden gescoord en 39 dossiers hadden betrekking op de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 48 ombudsnormen werden gescoord.

**Tabel 13: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2009**

	Aantal ombudsnormen ontvank. klachten (N=84)	% van klachtendossiers (N=84)
Afspraak niet nagekomen	29	27
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	22	20,5
Te lang moeten wachten	20	18,6
Ontoereikende informatieverstrekking	16	15
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk (Interne) richtlijn, beleid	9	8,4
Onvoldoende bereikbaar	8	7,5
Infrastructuur	2	2
	1	1
<b>Totaal</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

De meeste (deels) gegronde klachten (27%) hadden betrekking op het niet nakomen van de afspraak. Verder toont deze tabel aan dat bijna 1 op 5 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (20,5 %) de ombudsnorm "niet akkoord met de inhoud van de dienstverlening" werd geschonden.

**Tabel 14: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2009 naar de mate van oplossing**

	Aantal (deels) gegronde	%
Opgelost	36	42,9
Onduidelijkheid over de oplossing	35	41,7
Deels opgelost	12	14,3
Onopgelost	1	1,2
<b>Totaal</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

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 41 % van de (deels) gegronde klacht was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Van een klein aantal (1,2%) van de (deels) gegronde klachten was kon er geen oplossing mogelijk.

#### **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 82 % 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 2009 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	Aantal	%
0 tot 10 dagen	310	82,0
11 tot 30 dagen	31	8,2
31 dagen en meer	37	9,8
<b>Totaal</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>



**Tabel 16: Klachten over Kind en Gezin in 2009 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	271	71,7
46 tot 90 dagen	70	18,5
91 dagen of meer	37	9,8
<b>Totaal</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 38,46 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 33 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.

## **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
<b>Totaal</b>	<b>1.192</b>	<b>100,0</b>

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 2009 naar hun hoedanigheid**

	<i>Voorziening</i>	<i>%</i>
Klager rechtstreeks	Ouder	1039 84,4
	Diversen	99 8,0
	Voorzieningen K&G	38 3,1
	Primaire omgeving	33 2,7
	Personeel K&G	6 0,5
		5 0,4
Via een derde	Via anderen	2 0,2
	Via kabinet	2 0,2
	Via voorziening K&G	1 0,1
	Via Vl. Ombudsdienst	1 0,1
Onbekend	Onbekend	5 0,4
<b>Totaal</b>	<b>1231</b>	<b>100,0</b>

Iets meer dan 98 % van de klagers nam zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. De klachten over de voorzieningen waren in 84 % van de gevallen afkomstig van een ouder of familielid van het kind dat van de voorziening gebruik maakte. Bij 14 % 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 16 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 (5) 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 19: Klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van ontvankelijkheid in 2009**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	1076	87,2
Onontvankelijk	(153)	
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	77	6,3
- buiten bevoegdheid Kind en Gezin	34	2,8
- andere	26	2,1
- kennelijk ongegrond	12	1,0
- reeds eerder klacht ingediend	2	0,2
- totaal onbekende klager	1	0,1
- klacht over algemeen beleid	1	0,1
- interne aangelegenheid	1	0,1
- meer dan 1 jaar oud	1	0,1
Totaal	1231	100

Ongeveer 87 % van de klachten over een voorziening was ontvankelijk. Het gaat om 1076 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 34 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 12 klachten kon de Klachtendienst op basis van de gegevens die de oproeper aanbracht zelf uitmaken dat de klacht kennelijk ongegrond was.

Bij 2 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 2009 naar de sector.**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Kinderopvangvoorziening	877	81,5
Consultatiebureau	183	17,0
Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Voorbereidingscentrum	5	0,5
Centrum Kinderzorg en Gezinondersteuning	9	0,8
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	2	0,2
Totaal	1076	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 2009 behandelde de Klachtendienst 183 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 147 klachten over een consultatiebureau-arts, 16 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 20 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 vertegenwoordigt dit 83 % van de ontvankelijke klachten.

**Tabel 21: ontvankelijke klachten over een CB-arts naar het thema waarover de klacht handelde in 2009**

	Aantal	%
Inhoud medisch prestatie, dienstverlening	85	45,2
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	72	38,2
Overige ( o.a. arts kwam niet opdagen)	12	6,4
Onduidelijke of te weinig info verschaffen	4	2,1
Hygiëne	2	1,1
Te lang moeten wachten	13	7,0
<b>Totaal*</b>	<b>188</b>	<b>100,0</b>

\* Voor de 147 klachtdossiers over de CB-artsen werden samen 188 klachtitems aangekruist.

**Tabel 22 : aantal ontvankelijke klachtonderwerpen over de consultatiebureaus in 2009 naar de eindbevinding**

Eindbevinding	CB-arts	Andere medewerker	Over aspect werking CB*	Totaal	%
(Deels) gegrond	73	13	10	<b>96</b>	41,4
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	43	2	3	<b>48</b>	20,7
Nog niet afgewerkt	24	1	4	<b>29</b>	12,5
Opvolging door Org. Bestuur	10	4	4	<b>18</b>	7,8
Ongegrond	11		1	<b>12</b>	5,2
Andere	10			<b>10</b>	4,3
Opvolging door andere dienst dan klachtendienst	8			<b>8</b>	3,4
Klacht stopgezet	6	2		<b>8</b>	3,4
Terechte opmerking	3			<b>3</b>	1,3
<b>Totaal</b>	<b>188</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>

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

Voor de 183 klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus werd er in totaal 232 klachtonderwerpen gescoord.

Het merendeel van de ontvankelijke klachten( 41,4 %) waren (deels) gegrond.

Bij 1 op de 5 ontvankelijke klachten werd de klacht betwist en bleef het onduidelijk wat er juist was gebeurd. Zo 'n 5 % 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 23: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2009**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Dienst voor opvanggezinnen, organiserend bestuur	84	9,5
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	82	9,3
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	73	8,3
Initiatief buitenschoolse opvang	32	4,5
Organiserend bestuur kinderopvang	6	3,6
(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)	(277)	(31,6)
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Minicrèche	317	36,1
Zelfstandige Onthaalouder	131	15,0
Zelfstandig kinderdagverblijf	78	8,8
(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)	(526)	(60,0)
Gemelde, niet gemelde opvang of opvang die stopte	74	8,4
<b>Totaal</b>	<b>877</b>	<b>100,0</b>

#### Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2009 877 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 277 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 526 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche.

Ten slotte waren er 74 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 600 klachten 1.467 thema's geregistreerd.

Volledigheidshalve wordt meegegeven dat het aandeel van de (niet) gemelde of gestopte kinderopvang is bepaald op 166 thema's voor 74 dossiers en het aandeel van de kinderopvang onder toezicht van Kind en Gezin 1.301 thema's bedraagt voor 526 dossiers.

Voor de erkende en gesubsidieerde sector werden voor de 277 klachten 459 thema's geregistreerd.

**Tabel 24: ontvankelijke klachten over een zelfstandige kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2009**

	<i>Aantal</i>	<i>% dossiers waarin het thema aan bod komt</i>
Veiligheid	203	13,83
Pedagogisch functioneren	200	13,62
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	198	13,49
Verzorging en hygiëne	169	11,51
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	151	10,29
Voeding	93	6,34
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	71	4,84
Accommodatie	51	3,47
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	44	3,00
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	36	2,45
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	36	2,45
Overige	36	2,45
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	35	2,38
Fiscaal attest	32	2,18
Gevaarssituatie	31	2,11
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	26	1,77
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel	25	1,70
Roken in de kinderopvang	13	0,89
Te weinig discreet zijn	8	0,54
Wijze van klachtenbehandeling	5	0,34
Bereikbaarheid van de voorziening	4	0,27
Te lang wachten	1	0,07
Totaal	1468	-

### Top 5 van klachten over de zelfstandige kinderopvang

Wanneer we de inhoud van de klachten nader bekijken, kunnen we verschillende thema's onderscheiden. Dit zijn de vijf meest gescoorde onderwerpen waarover een klacht werd geformuleerd in de zelfstandige sector:

Het onderwerp **veiligheid** staat op de eerste plaats, met 13,8%, dit wil zeggen dat het onderwerp veiligheid 203 keer werd aangehaald. 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.

Met 13,6 % staat het onderwerp **pedagogisch functioneren** op de tweede plaats, goed voor 200 vermeldingen. Voorbeelden hiervan zijn het omgaan met een huilend kind, onaangepast straffen van kinderen, te weinig of geen aangepast pedagogisch aanbod, enz.

Het onderwerp **communicatiestijl** werd 198 keer aangehaald. Hiermee komt het op de derde plaats met 13,49%.

Op de vierde plaats, goed voor 11,51% van de dossiers over de zelfstandige kinderopvang, goed voor 169 vermeldingen, staan de klachten over de **hygiëne en/of verzorging** van de kinderen, zoals bijvoorbeeld het onderhoud van de lokalen, de hygiëne bij de bereiding of bewaring van de voeding, het verluieren, etensresten die blijven plakken aan het gezichtje en/of in de kleren.

De vijfde plaats met 10,29%, goed voor 151 vermeldingen, wordt bezet door de **klachten over te weinig personeel** in de opvang, in verhouding met het aantal aanwezige kinderen.

**Tabel 25: ontvankelijke klachten over een erkende kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2009**

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	74	16,12
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	52	11,33
Veiligheid	51	11,11
Inschrijving	47	10,24
Pedagogisch functioneren	46	10,02
Wijze van klachtenbehandeling	30	6,54
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	24	5,23
Hygiëne	22	4,79
Voeding	16	3,49
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	15	3,27
Te betalen sommen	14	3,05
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	12	2,61
Accommodatie	11	2,40
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	11	2,40
Gevaarssituatie	8	1,74
Bereikbaarheid van de voorziening	6	1,31
Te weinig discreet zijn	6	1,31
Overige	4	0,87
Roken	4	0,87
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	3	0,65
Te lang moeten wachten	2	0,44
Fiscaal attest	1	0,22
Totaal		-

### Top 5 van de klachten over de erkende en gesubsidieerde opvang

Op de eerste plaats met 16,12% van de klachtendossiers, dit wil zeggen dat dit onderwerp 74 keer werd aangehaald, werd het thema **communicatie** aangebracht.

Op de tweede plaats met 11,33% staan de klachten over de inhoud van de prestatie/beslissing van de voorziening, bijvoorbeeld de selectie van het personeel, stoppen van de opvang, ....

Met 11,11%, goed voor 51 vermeldingen, staan de **klachten over de veiligheid**, op de derde plaats.

Op de vierde plaats met 10,24% staan de **klachten over de inschrijving**. Dit vertegenwoordigt 47 vermeldingen.

Klachten over het **pedagogisch functioneren** sluiten met 10,02%, goed voor 46 vermeldingen, de top vijf af.

### 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 26 : ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening waarvoor de Klachtendienst een eindbevinding opstelde in 2009 naar de inhoud van deze bevinding**

	<i>aantal</i>	<i>%</i>
Gegronnd of deels gegronnd	267	30,51
Klacht blijft betwist	224	25,60
Opvolging intern Kind en Gezin, geen Klachtendienst	188	21,49
Opvolging extern Kind en Gezin	53	6,06
Klacht stopgezet*	84	9,06
Niet afgewerkt	25	2,86
Ongegrond	17	1,94
Andere	9	1,03
Terechte opmerking	8	0,91
<b>Totaal</b>	<b>877</b>	<b>100,0</b>

*\* 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 2009 behandelde de Klachtendienst 5 klachten over een adoptievoorziening. Deze zijn onderverdeeld in enerzijds klachten over een adoptiedienst en anderzijds over klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek.

Er was 1 klacht over een adoptiedienst. Deze handelde over het geven van foutieve informatie.

De 4 klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek (DMO) handelden allen over de inhoud van het maatschappelijk verslag. De kandidaat-adoptieouders beklagden er zich over dat het maatschappelijk verslag zoals de DMO dit had opgesteld niet de correct weergave bevatte van het gesprek dat ze hadden met de maatschappelijke assistent van de DMO die bij hun thuis langs geweest is.

#### **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 (2), personeel (1), hygiëne (4), accommodatie (3), klachtbehandeling (4) onjuiste informatie (2) en inhoud van de prestatie(3).

De 2 klachten over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling handelden over één onderwerp namelijk de inhoud van de prestatie.



**Tabel 27 : aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2009 naar de eindbevinding**

	Adoptie- voorziening	DMO	CKG	VK	Totaal	%
(Deels) gegrond	1	0	4	0	5	31,2
Ongegrond	0	0	2	0	2	12,5
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk, terechte opmerking	0	2	3	1	6	37,5
Klacht stopgezet	0	2	0	1	3	18,7
(subtotaal eindbevinding door Klachtendienst)	(1)	(4)	(9)	(1)	(15)	(93,7)
Opvolging probleem door andere dienst binnen K&G of door het bestuur van de voorziening	0	0	0	0	0	0
Klacht nog niet afgewerkt op 30 jan. 2009	0	0	0	1	1	6,3
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

Voor iets minder dan één ontvankelijke klacht op drie (31 %) was de eindbevinding (deels) gegrond. Bij 37% bleef de klacht echter betwist. Bij 18 % werd de klacht stopgezet omdat de klager ondertussen klaarblijkelijk een genoegdoening vanuit het centrum op zijn klacht heeft bekomen. Een verdere klachtbehandeling heeft dan ook geen nut meer.

#### **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 5,3 kalenderdagen verstuurd. De mediaan lag op 4 dagen.

**Tabel 28: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2009 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	Aantal	%
0 tot 10 dagen	1067	86,7
11 – 30 dagen	72	5,8
31 dagen en meer	1	0,1
Geen datum *	90	7,5
<b>Totaal</b>	<b>1.231</b>	<b>100,0</b>

\* Voor 90 van de 1.231 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen omdat er geen contactgegevens ter beschikking waren of omdat de klager zelf aangaf verder niet op de hoogte te willen zijn.

De derde kolom van tabel 29 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 29: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2009 naar de termijn tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier**

	Aantal	%	%
0 tot 45 dagen	104	8,4	21,2
46 tot 90 dagen	268	21,4	54,6
91 dagen of meer	119	9,7	24,2
Geen datum	740	60,1	-
<b>Totaal</b>	<b>1.231</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Voor 740 van de 1.231 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 (= 740 klachten) déze 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 67 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 46 dagen. Ook voor de meeste klachtdossiers zonder contactgegevens, werd geen datum voor de eindbevinding genoteerd tenzij de oproeper zelf terugbelde.

\* De derde kolom van tabel 29 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 voor 75% 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 30: evolutie van het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009***

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	evolutie in % tegenover 2008
Over Kind en Gezin (ontvankelijk)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	239 (152)	245 (147)	378 (243)	54,2 65,3
Over voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijk)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	1016 (849)	1192 (1028)	1231 (1076)	3,2 4,6
<b>Totaal</b>	<b>978</b>	<b>1061</b>	<b>1256</b>	<b>1255</b>	<b>1437</b>	<b>1609</b>	<b>11,9</b>

Het aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin stijgt in 2009 in vergelijking met 2008 met 65 %. Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vertoonde in dezelfde periode daarentegen een stijging met 4,6%.

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

**Tabel 31: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	evolutie in % tegenover 2008
Over een consultatiebureau	60	82	96	137	141	183	29,7
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	18	34	16	-47,0
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	694	853	877	2,8
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(251)	(271)	(272)	0,3
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(420)	(522)	(626)	19,9
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(23)	(60)	(74)	23,3
<b>Totaal</b>	<b>656</b>	<b>728</b>	<b>852</b>	<b>849</b>	<b>1028</b>	<b>1076</b>	<b>4,6</b>

Het totaal van de ontvankelijke klachten vertoont een lichte stijging met 4,6 % 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 32: percentage klachten die binnen de gestelde termijnen werden behandeld in 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009.**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Klachten over Kind en Gezin						
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	86,0 %	88,8 %	87,6 %	94,1 %	92,7%	82 %
Afsluiten dossier binnen 45 dagen	78,7 %	89,5 %	81,5 %	64,6 %	68,0%	72%
Klachten over voorzieningen						
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	84,9 %	94,7 %	90,8 %	94,6 %	95,1%	95%
Afsluiten dossier binnen 3 maanden	88,5 %	93,5 %	92,3 %	76,2 %	78,6%	75%