

Klachtendienst  
10 februari 2011

**Klachtenbehandeling in 2010**  
**Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin**

Ignace Lambert  
coördinator Klachtendienst

## **INHOUD**

### **KLACHTENBEHANDELING IN 2010 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTENDIENST VAN KIND EN GEZIN**

#### **1 OPZET VAN DE REGISTRATIE**

#### **2 KORTE SAMENVATTING VAN DE KLACHTEN EN AANBEVELINGEN**

#### **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 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 2010. Voorliggend rapport heeft aldus betrekking op de oproepen die de Klachtendienst van Kind en Gezin ontving in de periode van 1 december 2009 tot 30 november 2010 zodat de periode een tijdspanne van 12 maanden inhoudt.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2011. Op dat moment waren er nog 11 klachtendossiers die vóór 30 november 2010 geopend werden en nog in behandeling waren.

De opdracht van de Klachtendienst omvat volgende opdrachten, waarover in de registratie en bijhorende rapportage meer inzicht wordt gegeven:

### *Info en advies bij een concrete ongenoegen*

De Klachtendienst kan door de gebruiker, de klant geraadpleegd worden wanneer er een concreet ongenoegen heerst waarvoor men (in eerste instantie) enkel informatie vraagt. De Klachtendienst kan dan advies geven over hoe een probleem kan worden aangepakt, wat de mogelijkheden zijn voor de oproeper en/of hoe de Klachtendienst werkt. Ook bij onontvankelijke klachten heeft de Klachtendienst de opdracht om info of advies te geven.

### *Behandeling van klachten*

Hoofdtak van de Klachtendienst is de behandeling van de klachten.

### *Oog hebben voor de gevolgen voor de betrokken kinderen*

Doorheen de behandeling van de klachten en los van de verwachtingen van de klager, stelt de Klachtendienst zich steeds de vraag wat de gevolgen zijn van de situatie waarover geklaagd wordt voor de betrokken kinderen. 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 is 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.

### *Feedback geven vanuit het standpunt van de gebruiker, de klant*

*De Klachtendienst is een strategisch instrument waarmee Kind en Gezin iets leert over de geleverde diensten. Zo kan de behandeling van klachten over de eigen dienstverlening aanleiding zijn tot evaluatie, vernieuwingen of verbeteringen en draagt ze bij tot interne kwaliteitsbewaking.*

### *Jaarverslag opstellen en formuleren van aanbevelingen*

Jaarlijks brengt de Klachtendienst verslag uit van de klachten die behandeld werden. De jaarlijkse rapportage is ook het moment waarop de Klachtendienst aanbevelingen formuleert voor de eigen instelling.

## **2 KORTE SAMENVATTING VAN DE KLACHTEN**

In dit hoofdstuk wordt een summier samenvatting gegeven van het jaarverslag 2010, zodat de lezer reeds een eerste impressie kan vormen over het werkjaar 2010.

Verderop in dit jaarverslag zal zowel m.b.t. de klachten over Kind en Gezin als m.b.t. de klachten over de voorzieningen onder toezicht van Kind en Gezin dieper worden ingegaan.

### **- Aard van de dossiers**

In 2010 ontving de Klachtendienst van Kind en Gezin 1966 oproepen die resulteerden in 2174 dossiers waarbij de gebruiker een concreet probleem (of concrete problemen) wou bespreken.

Eén oproep kan tot verschillende klachtdossiers leiden, maar niet elke oproep mondt uit in een formele klacht: in 238 dossiers gaf de gebruiker aan alleen informatie of advies te willen over de context van een probleem of de wijze waarop hij of zij met een concreet ongenoegen zou kunnen omgaan.

Voor 157 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 wordt geen klachtendossier geopend, maar neemt de Klachtendienst wel contact op met de betreffende dienst, zodat die het probleem kan verhelpen.

Tenslotte werd er voor 1779 dossiers een klachtdossier geopend.

Grafiek 2.1. Informatieve vragen, meldingen en klachten

	Infovraag	Melding	Klacht
Totaal dossiers	238	157	1 779

### **- Evolutie van de klachten**

Grafiek 2.2 Evolutie van het aantal ontvankelijke en onontvankelijke klachten (2005-2010)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
A	879	1 008	1 016	1 192	1 231	1348
B	728	852	849	1 028	1 076	1191
C	182	248	239	245	378	384
D	100	142	152	147	243	275

Legende bij grafiek 2.2.:

A: Totaal klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

B: Ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin

C: Totaal klachten over Kind en Gezin

D: Ontvankelijke klachten over Kind en Gezin

De Klachtendienst opende in 2010 in totaal 1779 klachtendossiers. Net als het aantal oproepen nam het aantal klachten de voorbije jaren geleidelijk toe.

Van de in 2010 opgestelde klachtendossiers hadden er 384 betrekking op de dienstverlening van Kind en Gezin, terwijl 1384 klachten handelden over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

De Klachtendienst behandelde verder 47 klachtdossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 18 dossiers over een intra-familiaal, 20 dossiers over zeer uiteenlopende zaken die van ver of dichtbij iets met kinderen te maken hebben en 9 over agentschap Zorginspectie. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers passend werden overgemaakt opdat de oproepers verder werden geholpen hetzij door informatie te geven hetzij gepast naar het agentschap Zorginspectie door te verwijzen.

- **Klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin**

In 2010 waren 7 op de 10 klachten over Kind en Gezin ontvankelijk. De onontvankelijke klachten hadden meestal betrekking op de regelgeving of op het beleid inzake kinderopvang of preventieve gezinsondersteuning.

Grafiek 2.3 Klachten over Kind en Gezin naar de dienst/afdeling waarover de klacht ging – 2010

Klachten over Kind en Gezin

	Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	<b>Totaal</b>
Diensten geleverd door Kind en Gezin	189	107	<b>296</b>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	83	2	<b>85</b>
Vlaamse Centrale Autoriteit inzake Adoptie	3	-	<b>3</b>
<b>Totaal</b>	<b>275</b>	<b>109</b>	<b>384</b>

- **Klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin**

Ook met klachten over voorzieningen die onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vallen, kunnen ouders en andere betrokkenen terecht bij de Klachtendienst van Kind en Gezin.

Grafiek 2.4. Evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin per sector (2005-2010)

Evolutie ontvankelijke klachten over voorzieningen

	2005	2006	2007	2008	2009	<b>2010</b>
Over een consultatiebureau	82	96	137	141	181	<b>169</b>
Over een adoptiedienst, dienst maatschappelijk onderzoek, centrum kinderzorg en gezinsondersteuning of vertrouwenscentrum	17	20	18	34	16	<b>15</b>
Over een kinderopvangvoorziening	629	736	694	853	877	<b>1007</b>
1 Erkende of gesubsidieerd	278	279	251	271	272	<b>250</b>
2 Zelfstandig onthaalouder/kinderdagverblijf	329	407	420	522	626	<b>676</b>
3 Enkel gemelde of niet-gemelde	22	50	23	60	74	<b>81</b>
<i>kinderopvang</i>						
<b>Totaal</b>	<b>728</b>	<b>852</b>	<b>849</b>	<b>1 028</b>	<b>1 076</b>	<b>1 191</b>

**Aanbevelingen naar aanleiding van klachten**

Op basis van de klachtendossiers van 2010 en de ervaringen uit de voorbije werkingsjaren formuleert de Klachtendienst aanbevelingen. Die worden meegedeeld aan de verschillende afdelingen van Kind en Gezin, met de vraag om aan te geven welke maatregelen er genomen zullen worden om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Op die manier wil de Klachtendienst de klachten van ouders en andere betrokkenen omzetten in verbeteracties.

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

#### **Totaal aantal oproepen**

In 2010 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1966 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 2174 dossiers werden opgesteld.

**Tabel 3.1: Aantal oproepen versus aantal dossiers**

<i>Aantal oproepen</i>	<i>Aantal dossiers</i>
1.966	2.174

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

In 238 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 157 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 (50) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (107) 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 47 klachtdossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 18 dossiers over een intra-familiale aangelegenheid, 20 dossiers over zeer uiteenlopende zaken die van ver of dichtbij iets met kinderen te maken hebben en 9 over het agentschap Zorginspectie. 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 naar agentschap Zorginspectie door te verwijzen hetzij aan de betrokken externe dienst werd meegedeeld. Deze 47 dossiers worden in wat volgt niet verder besproken.

De Klachtendienst opende in 2010 in totaal 1.732 klachtendossiers. Het gaat om 384 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1.348 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 3.2: 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	34	15,8	50	39,4	384	22,2	468	21,5
Voorziening	181	84,2	77	60,6	1348	77,8	1606	73,9
Overige	23	9,7	30	19,1	47	2,6	100	4,6
<b>Totaal</b>	<b>238</b>	<b>100,0</b>	<b>157</b>	<b>100,0</b>	<b>1779</b>	<b>100,0</b>	<b>2174</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 4.1 Wijze waarop contact wordt genomen met de Klachtendienst**

	Kind en Gezin	%
Mail	222	57,8
Telefonisch	146	38,0
Brief	14	3,6
Persoonlijk contact	2	0,5
<b>Totaal</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Meer en meer bedienen klagers zich van het internetmedium : meer dan de helft van de klagers (57%) neemt contact via mail gevolgd door het telefonisch contact (38%).

**Tabel 4.2: Klagers over Kind en Gezin in 2010 naar hun hoedanigheid**

	Kind en Gezin	%
Klager rechtstreeks	Ouder	312 81,3
	Diversen	31 8,1
	Voorzieningen K&G	25 6,5
	Primaire omgeving	5 1,3
	Personeel K&G	3 0,8
Via een derde	Via personeelslid K&G	3 0,8
	Via Vl. Ombudsdienst	4 1,0
	Via voorziening K&G	- -
	Via anderen	1 0,3
Via kabinet	Via kabinet	- -
<b>Totaal</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 82,6% van de oproepen kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders.

Bij 8 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 4.3 : Ontvankelijke versus onontvankelijke klachten**

	Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	Totaal
Diensten K&G	189	107	296
Regionale PGO	83	2	85
Vlaamse Centrale autoriteit Adoptie	3	-	3
<b>Totaal</b>	<b>275</b>	<b>109</b>	<b>384</b>

Tabel 4.3 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 384 klachten die in 2010 werden ingediend over Kind en Gezin waren er 275 ontvankelijk.

**Tabel 4.4: Klachten over de Kind en Gezin in 2008 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid**

	<i>Aantal dossiers</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	275	71,6
Onontvankelijk	(109)	(28,4)
- Over regelgeving of beleid	79	20,6
- Klacht buiten Kind en Gezin	8	2,1
- Klacht is te vaag	4	1,0
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	12	3,1
- Kennelijk ongegronde klacht	5	1,3
- Klacht over hetzelfde	-	-
- Interne aangelegenheid	-	-
- Gerechtelijke procedure	1	0,3
<b>Totaal</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Gedurende het werkjaar 2010 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 : 8 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is. In vier dossiers kon de klachtendienst niets meer doen omdat de klager geen concrete elementen kon aangeven om de klacht te verduidelijken.

Vijf klachtdossiers bleken na een eerste onderzoek door de Klachtendienst kennelijk ongegrond. Tenslotte werd geoordeeld dat in vijf klachtdossiers -spijts 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 20 % (79 dossiers) van het totaal van de onontvankelijke klachten. Hierna wordt een overzicht gegeven van de inhoud van deze onontvankelijke klachten.

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

De Klachtendienst ontving in totaal 94 onontvankelijke klachten : 7 vielen buiten de bevoegdheid van Kind en Gezin, bij 1 klacht was er nog een gerechtelijke procedure lopend, voor 13 klachten was de termijn om bezwaar aan te tekenen nog niet verlopen, bij 2 klachten kon de klager geen belang aantonen en 3 klachten waren kennelijk ongegrond en 68 klachten hadden betrekking op het gevoerde beleid van Kind en Gezin.

We blijven even stil staan bij inhoud van de laatste categorie omdat het nuttige informatie kan zijn voor eventuele bijsturingen in de toekomst:

- 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 of ander vorm van competentiescreening wordt gevraagd wanneer iemand op zelfstandige basis aan kinderopvang wil doen.
- Ouders geven ook dit jaar hun ongenoegen weer dat er niets voorzien is in een overgangsfase of noodopvang wanneer een Kind en Gezin beslist om het Attest van Toezicht van de opvang waar hun kindjes gaan, in te trekken. Ofwel worden ouders geconfronteerd met een voldongen feit doordat ze geen opvang hebben ofwel zijn ouders verplicht hun kindjes in dezelfde opvang te laten gaan.
- 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 klagen over het feit dat de waarborg die opvangvoorzieningen vragen ongelimiteerd is, ook bij IKG-voorzieningen.
- Ouders zijn vaak teleurgesteld indien ze vernemen dat Kind en Gezin, die 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, waaruit blijkt hoeveel de ouders hebben betaald en nadien hopen dat dit door de belastingsinspecteur wordt aanvaard.
- Een ouder van 2 kinderen (4 jaar en 7 jaar) kon zich niet vinden in de regelgeving waarbij tijdens de schoolvakanties in de buitenschoolse opvang voorrang wordt gegeven aan kinderen jonger dan 6 jaar. Hierdoor wordt deze ouder verplicht haar inschrijvingen te spreiden over verschillende voorzieningen hetgeen tal van praktische moeilijkheden met zich meebrengt. Ze vraagt de overheid hier aandacht aan te besteden en te komen tot realistische bepalingen zodat de vele gezinnen met kinderen van verschillende leeftijden hiervan niet het slachtoffer moeten worden.

#### *Inhoud van de onontvankelijke klachten over de Klachtendienst.*

Over de Klachtendienst was er 1 klacht die kennelijk ongegrond was, 1 die buiten het domein van Kind en Gezin viel en 2 hadden betrekking op het gevoerde beleid van de Klachtendienst :

In één klacht kon een klager niet begrijpen waarom de Klachtendienst een termijn van drie maanden hanteert voor een klachtbehandeling over een voorziening die actief is op het domein van Kind en Gezin. De Klachtendienst heeft de werking uitgelegd waarbij de aanwezigheid van verschillende tussenschakels de behandelingstermijn konden duiden. De tweede onontvankelijke klacht betrof de klacht van een ouder die vond dat bij elke klachtonderzoek alle ouders op voorhand bevroegd dienden te worden.

#### *Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector eigen preventie gezinsondersteuning*

Over deze sector ontving de Klachtendienst 2 onontvankelijke klachten : één omdat de klager geen belang kon aantonen en één klacht handelde over het beleid.

De klacht over het beleid had betrekking op het ongenoegen van een mama n.a.v. een consultatiebezoek. Ze vond het systeem van afspraken niet optimaal. Haar ervaring gaf aan dat de duurtijd tussen een consult bij de sociaal verpleegkundige en de arts te lang duurde. En dit vooral bekeken vanuit het oogpunt van haar baby. Een vlottere doorstroming zou klantvriendelijker zijn. Niet elke ouder heeft behoefte aan een gesprek bij de verpleegkundige. Afzonderlijke afspraken zou hieraan een antwoord kunnen op geven.

#### *Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector gesubsidieerde preventie gezinsondersteuning*

De Klachtendienst ontving in totaal 6 onontvankelijke klachten : bij 1 klacht kon de klager geen belang aantonen en de overige 5 klachten hadden betrekking op het gevoerde beleid van Kind en Gezin.

Te onthouden in de laatste categorie is de klacht van een mama waarbij ze aangaf dat indien je een afspraak op het consultatiebureau mist, het zeer lang duurt alvorens je een nieuwe afspraak kan bekomen waardoor het vaccinatieschema niet meer kan worden nagekomen. Hierdoor worden ouders gedwongen uit te wijken naar de privé-sector om deze tekorten inzake de praktische uitvoering van het beleid van de overheid inzake het vaccinatieschema alsnog op te vangen.

#### *Inhoud van de onontvankelijke klachten over de dienstverlening van de Kind en Gezin-Lijn*

De Klachtendienst ontving in totaal 3 onontvankelijke klachten : 1 klacht was kennelijk ongegrond en 2 klachten hadden betrekking op het gevoerde beleid.

Zo had één klacht over het beleid betrekking op het feit dat een ouder er moeite mee had dat contact met de Kind en Gezin-Lijn geen gratis nummer is. Deze ouder vindt dit – in tegenstelling tot de andere diensten van Kind en Gezin- geen laagdrempelige dienstverlening. De andere klacht over het beleid hield in dat de Kind en Gezin-Lijn niet via Skype bereikbaar was. De klager wou hiermee aangeven dat er meer differentiatie van bereikbaarheid zou moeten bestaan.

#### *Inhoud van de onontvankelijke klachten over de openbaarheid van bestuur van Kind en Gezin*

De Klachtendienst ontving één klacht die betrekking had op het gevoerde beleid.

Ondanks het feit dat de klager zijn gevraagde stukken ruim binnen de wettelijke voorziene termijn had ontvagen, vond de klager toch dat anno 2010 een duurtijd van 2 weken om een aanvraag te beoordelen toch wel lang is . Ook vindt hij dat de mededeling ook via e-mail zou moeten kunnen.

### **4.2.2 Ontvankelijke klachten**

De 275 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 4.5).

**Tabel 4.5: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten Kind en Gezin in 2010 naar de dienst waarover het gaat**

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	83	46
Kinderopvang ( centraal of provinciaal)	85	30
Communicatie, Kind en Gezin- lijn	55	31
Klachtendienst	19	5
Preventieve gezinsondersteuning ( centraal of provinciaal)	17	5
Openbaarheid van bestuur van Kind en Gezin	7	2
ICT, technische kant van de website	5	1
AD, management	1	1
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	3	1
<b>Totaal</b>	<b>275</b>	<b>122</b>

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

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

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

Naast de 83 ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er 2 onontvankelijk. Eén omdat het over het beleid ging en één omdat de klacht ondanks bevraging door de Klachtendienst te vaag bleef.

#### **Eindbevinding**

**Tabel 4.6: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2010 naar de dienst waarover het gaat**

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal ( deels) geground</i>
Regioteamlid (RTL)	83	46
<b>Totaal</b>	<b>83</b>	<b>46</b>

Wat betreft de klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning, welke in tabel 4.6 zijn weergegeven, werden iets meer dan de helft van de klachten (N=46 of 55%) (deels) geground bevonden, 4 werden beschouwd als een terechte opmerking, 9 (10 %) waren ongegrond en 23 werden betwist (30 %). Ongeveer 6 % (5) van de klachtendossiers kon worden afgesloten zonder tot een eindbevinding te komen, omdat door het geven van informatie de klager meer begrip kon opbrengen voor het verloop van de dienstverlening of omdat het probleem ondertussen werd opgelost.

#### **Voorwerp van de ontvankelijke klachten.**

Voor iedere klacht kon de Klachtendienst maximaal vier onderwerpen registreren<sup>1</sup>. In totaal registreerde de Klachtendienst 93 onderwerpen. Als mogelijke thema's werd de lijst van de ombudsnormen gehanteerd.

**Tabel 4.7: 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 2010**

	<i>Ombudsnormen bij ontvank. klachten (N=83)</i>	<i>Aantal (deels) geground (N=23)</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	29	12
Afspraak niet nakomen	25	18
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast	17	7
Ontoereikende informatieverstrekking	10	8
Te lang moeten wachten	9	7
Te weinig discreet	2	0
Andere	1	0
<b>Totaal</b>	<b>93</b>	<b>52</b>

Er werd het vaakst geklaagd over de geleverde prestatie, welke na onderzoek bleek dat 41% (deels) geground was: 12 van de 29 klachten. Klachten over afspraak niet nakomen, en het zich onheus behandeld *voelen* staan op een respectievelijke tweede en derde plaats.

Aan te stippen is dat uit het klachtonderzoek blijkt dat indien ouders klagen omdat de gemaakte afspraak niet wordt nagekomen dit in de meeste gevallen ook (deels) geground is : 71 % van deze klachten is ( deels) geground.

<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.

Hierbij merkt de Klachtendienst op dat in 2009 er meer klachten over dit onderwerp waren ( 38) doch het aantal ( deels) gegronde klachten bedroeg 55% ( 21).

Ook zijn de ouders veeleisend wat betreft hun verwachtingen: ze voelen zich soms onheus behandeld of vinden dat ze onvriendelijk werden ontvangen en van diegenen die erover klaagden, bleek dat in 41 % van de gevallen dit (deels) gegrond is.

Ook verwachten ouders méér informatie van de preventieve dienstverlening. Van degene die de inspanning doen dit ook aan te geven, bleek dat in 80% van deze klachten (deels) gegrond te zijn. In 2010 noteerde de Klachtendienst hierover 17 klachten

Het signaal dat uit dit klachtenpatroon komt is dat de doelgroep van de preventieve gezinszorg evolueert: kritischer en mondiger. Hierop dient dan ook een aangepaste houding vanuit Kind en Gezin gebracht te worden.

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

##### **Eindbevinding**

De 189 ontvankelijke klachten over de diensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie 4.8). Met het hoogst aantal ontvankelijke klachten voor afdeling kinderopvang (85), gevolgd door de Kind & Gezin-Lijn (55). De Klachtendienst staat op de derde plaats (19).

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

**Tabel 4.8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de diensten van Kind en Gezin in 2010 naar de dienst waarover het gaat**

	(deels) gegronde klacht	%	niet (deels) gegronde klacht	%	niet afgewerkt dossier	%	Totaal	%
Kinderopvang: centraal of prov.	30	40,0	49	47,5	6	54,5	<b>85</b>	44,9
Communicatie, K&G-Lijn	31	41,3	23	22,3	1	9,1	<b>55</b>	29,1
Klachtendienst	5	6,6	12	11,6	2	18,2	<b>19</b>	10,0
PGO : centraal of provinciaal	5	6,6	12	11,6			<b>17</b>	8,9
Openbaarheid van bestuur	3	4	4	3,8	1	9,1	<b>8</b>	4,2
ICT	1	1,3	3	2,9	1	9,1	<b>5</b>	2,6
OD, infrastructuur	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>

Van de 189 ontvankelijke klachten werden 75 (deels) gegrond bevonden (39,6%).

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 50 ongegronde klachtdossiers, 33 betwiste klachtdossiers, 6 klachtdossier werden als terechte opmerking gescoord, voor 6 klachtdossier werd de opvolging van de klacht door een interne dienst van Kind en Gezin verder opgenomen en voor 8 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 189 ontvankelijke klachten over een dienstverlening binnen Kind en Gezin werden samen 212 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht.

**Tabel 4.9: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de ontvankelijke klachten en bij de (deels) gegronde klachten over de diensten van Kind en Gezin in 2010**

	<i>Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=189)</i>	<i>Aantal (deels) gegrond (N=75)</i>
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	103	40
Ontoereikende informatieverstrekking	38	19
Te lang moeten wachten	35	22
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	14	6
Onvoldoende bereikbaar	7	5
Afspraak niet nakomen	5	2
Infrastructuur	5	1
Beleid	3	1
Niet discreet	2	0
<b>Totaal</b>	<b>212</b>	<b>96</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 ontoereikende informatie. Klachten over te lang moeten wachten alvorens men een antwoord ontvangt neemt de derde plaats in.

Ook al is het belangrijk dat elke ontevreden burger op zich verder wordt verzorgd, vanuit het oogpunt van klachtbehandeling is het belangrijker te kijken naar het klachtpatroon die hier naar boven komt, in de wetenschap dat niet elke ontevreden burger zich tot de Klachtendienst wendt.

Iets minder dan de helft van het totaal aantal onderwerpen waarover werd geklaagd (49%) gaat over het feit dat de ouder **niet akkoord is met de beslissing van Kind en Gezin**. 39% ervan bleek na onderzoek (deels) gegrond te zijn. Dit duidt op het feit dat wat de perceptie van de ouder betreft, de ouder van oordeel is dat hij zich niet met de beslissing kan verzoenen doch dat dit niet altijd objectief ook zo is.

Hier ligt een taak open om nog meer aandacht te besteden de beslissingen – op welk vlak ook – goed toe te lichten bij de klanten. Immers van de 38 klachtelementen m.b.t. **ontoereikende informatieverstrekking** bleek na onderzoek 50 % (deels) gegrond.

Tenslotte wordt de top 3 van de ombudsnomen waartegen het meest wordt geschonden ingenomen door de norm dat de burger **te lang diende te wachten** op een reactie van één of andere dienstverlening van Kind en Gezin. Frappant is dat 60% ervan (deels) gegrond bleek te zijn.

Indien we wat dieper op de bron van de (deels) gegronde klachten over deze ombudsnorm ingaan, blijkt het volgende:

	Aantal (deels) gegronde	Percentuele verhouding
K&G-Lijn	11	50,0
Kinderopvang: centraal of prov.	4	18,2
Openbaarheid van bestuur K&G	4	18,2
PGO : centraal of provinciaal	1	4,5
Klachtendienst	1	4,5
ICT	1	4,5
OD, infrastructuur	-	-
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

De helft van de (deels) gegronde klachten over deze ombudsnorm " te lang moeten wachten" komt vanuit de Kind en Gezin-Lijn.

Hierbij is op te merken dan sinds de invoering van het IKG-systeem (inkomensgerelateerde opvang binnen de zelfstandige voorschoolse opvang) deze dienst ook bijkomende taken heeft gekregen. Zo is één van de niet te onderschatten taken de verwerking van de jaarlijkse aanvraag van de kindcode, welke in de maand oktober plaats vindt. De toeloop van de aanvragen veroorzaakte een lange behandelingstermijn om de aanvragen te verwerken. Ondanks extra inspanningen die werden geleverd om het bestaande team te versterken, kon geen voldoende oplossing geboden worden. Aangezien de zeer specifieke IKG-materie was het ook niet evident om voldoende onderlegd personeel op korte tijd te kunnen inschakelen.

Dit klachtsignaal is een sterk teken opdat Kind en Gezin nu reeds het nodige onderneemt om de volgende jaarlijkse verwerking van de aanvraag van de kindcode, vlot te laten verlopen.

Een ander aspect die uit de klachtbehandeling naar voor komt is de toename van de (deels) gegronde klachten over de afdeling Kinderopvang, zowel centraal als provinciaal, in vergelijking met 2009.

De klachtcijfers van 2010 tonen een stijging van 59 % aan m.b.t. de ontvankelijke klachten over dit deel van de dienstverlening van Kind en Gezin in vergelijking met 2009 (van 50 naar 85). Opmerkelijk is dat het aandeel (deels) gegronde klachten van 7 naar 30 stijgt, zijnde een stijging van 328 %. Daarentegen is de toename van de niet (deels) gegronde klachten met 14 % toegenomen (van 43 naar 49 klachten).

Ook hier is de verklarende factor de invoering van het IKG-systeem. Ouders die om één of andere reden ontevreden zijn over hun factuur welke is opgemaakt door Kind en Gezin (bijv. foutieve berekening, al dan niet ontvangen,...) of ongemakken ondervinden m.b.t. aanvraag van de kindcode, ressorteren onder andere hieronder.

Het is aangewezen dat Kind en Gezin het IKG-systeem omkadert met de vereiste middelen opdat de dienstverlening op dit vlak voor de toekomst minder klachten genereert.

Van de 85 ontvankelijke klachten over het **domein kinderopvang** waren er 30(deels) gegrond. 26 klachtdossiers waren ongegrond, 16 bleven betwist en 3 bleven zonder voorwerp voor 3 klachten werd geoordeeld dat een andere dienst binnen Kind en Gezin dit verder best verder opneemt en voor 1 klacht werd geoordeeld dat het een `terechte opmerking` was. 6 dossiers waren nog niet afgewerkt.

Van de 17 ontvankelijke klachten over het **domein Preventieve Gezinsondersteuning** waren 5 (deels) gegronde klachten. Verder werden 4 klachtdossier ongegrond bevonden, 2 bleven betwist, bij 4 klachtdossiers bleek het te gaan om een terechte opmerking, bij 1 klachtdossier werd de behandeling stopgezet omdat het probleem reeds was verholpen en bij voor 1 klacht werd geoordeeld dat een andere dienst binnen Kind en Gezin dit verder best verder opneemt.

Over de **Kind en Gezin-Lijn** werden in totaal 55 ontvankelijke klachten geformuleerd. 31 klachten waren (deels) gegrond, 8 klachten waren ongegrond, 10 klachten bleken na onderzoek betwist, 1 klacht over de Kind en Gezin-Lijn was ongegrond, 1 klacht werd als terechte opmerking gekwalificeerd en 4 klachten werden tijdens de procedure stopgezet omdat het probleem reeds werd opgelost. 1 klacht was nog in behandeling.

Bij de 8 ontvankelijke klachten die betrekking had op de **openbaarheid van bestuur**, waren er 3 (deels) gegrond, 1 was ongegrond en 3 klachten bleven na onderzoek betwist. 1 klacht was nog niet afgewerkt.

Van de 19 ontvankelijke klachten over de **Klachtendienst** waren er 5 (deels) gegrond, 10 bleken na onderzoek ongegrond en 2 waren betwist. 2 dossiers waren nog niet afgewerkt.

Over de **ICT Website** waren er 5 ontvankelijke klachten. 1 was gegrond, 1 ongegrond en voor 2 klachten werd geoordeeld dat een andere dienst binnen Kind en Gezin dit verder best verder opneemt. 1 klacht was nog in behandeling op moment van afsluiten van het klachtjaar.

#### **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 2010 3 ontvankelijke klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

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.

Eén van de twee klachten waarbij de ombudsnorm "inhoud beslissing" werd aangehaald, bleek na onderzoek gegrond. Het bleek dat de administratie van de VCA de beroepsmogelijkheden m.b.t. een negatieve beslissing niet had meegedeeld. Dit werd nadien rechtgezet. De tweede klacht bleek na onderzoek betwist.

Tenslotte bleek de klacht waarbij de ombudsnorm onvoldoende informatieverstrekking werd aangehaald, na onderzoek ongegrond.

#### **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 189 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 83 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde" en de 3 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

Samen gaat het om 384 klachten waarvan er 275 ontvankelijk waren.

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

**Tabel 4.10 : Aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2010 naar de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	122	44,4
Ongegrond	60	22,0
Klacht blijft betwist	57	20,7
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	11	4
Klacht stopgezet*	9	3,2
Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	9	3,2
Terechte opmerking	6	2,2
Andere	1	0,4
<b>Totaal</b>	<b>275</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 44 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegrond. Het ging om 86 gegronde en 36 deels gegronde klachten.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 1 dossier gaat over de Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie waarbij 1 ombudsnorm werd gescoord, 46 dossiers handelden over de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 52 ombudsnormen werden gescoord en 75 dossiers hadden betrekking op de diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 89 ombudsnormen werden gescoord.

**Tabel 4.11: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2010**

	Aantal ombudsnormen ontvank. klachten (N=122)	% van klachtendossiers (N=122)
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	48	33,8
Ontoereikende informatieverstrekking	27	19,0
Te lang moeten wachten	27	19,0
Afspraak niet nagekomen	20	14,1
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	13	9,2
Onvoldoende bereikbaar	5	3,5
(Interne) richtlijn, beleid	2	1,4
<b>Totaal</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

De meeste (deels) gegronde klachten (33,8 %) hadden betrekking op *het niet akkoord gaan met de dienstverlening*. Verder toont deze tabel aan dat bijna 1 op 5 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (19 %) zowel de ombudsnorm "te lang moeten wachten" als "ontoereikende informatieverstrekking" werden geschonden.

**Tabel 4.12: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2010 naar de mate van oplossing**

	Aantal (deels) gegronde	%
Opgelost	59	48,4
Onduidelijkheid over de oplossing	40	32,8
Deels opgelost	17	13,9
Onopgelost	6	4,9
<b>Totaal</b>	<b>122</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.

Voor iets minder dan de helft van de (deels) gegronde klachten werd er een oplossing aangeboden. Bij 33 % van de (deels) gegronde klacht was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Van een klein aantal (5%) 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 9 op 10 klachten (ontvankelijk én onontvankelijke klachten) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd (zie tabel 4.13).

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 4.13: Klachten over Kind en Gezin in 2010 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 10 dagen	347	90,4
11 tot 30 dagen	37	9,7
<b>Totaal</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 30,98 kalenderdagen de eindbevinding. 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.

7 op 10 klachten werden behandeld binnen de 45-termijn die het klachtendecreet oplegt.

**Tabel 4.14: Klachten over Kind en Gezin in 2010 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	293	76,3
Meer dan 45	91	23,6
<b>Totaal</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

## **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 5.1: Wijze waarop de contactname met de Klachtendienst is verlopen voor klachten over voorzieningen**

	Voorziening	%
Telefonisch	708	52,5
Mail	524	38,9
Brief of fax	104	7,7
Persoonlijk contact	12	0,9
<b>Totaal</b>	<b>1348</b>	<b>100,0</b>

Uit bovenstaande tabel blijkt dat iets meer dan de helft van de contacten telefonisch verliepen. Bij 39 % van de oproepers werd gebruik gemaakt van een mail. Bij 7 % van de oproepen was er een brief of fax. Slechts zeer uitzonderlijk (0,9%) had een persoonlijk gesprek plaats voor de intake van de klacht.

**Tabel 5.2: Klagers over een voorziening in 2008 naar hun hoedanigheid**

	Voorziening	%
Klager rechtstreeks	Ouder	1109 82,3
	Primaire omgeving	33 2,4
	Personeel K&G	9 0,7
	Voorzieningen K&G	37 2,7
	Diversen	133 9,9
Via een derde	Via personeelslid K&G	8 0,6
	Via Vl. Ombudsdienst	1 0,1
	Via anderen	2 0,1
	Via kabinet	1 0,1
Onbekend	Onbekend	15 1,1
<b>Totaal</b>	<b>1348</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 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 27 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 (15) 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 5.3: Klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van ontvankelijkheid in 2010**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	1191	86,2
Onontvankelijk	(157)	(13,8)
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	77	5,9
- buiten bevoegdheid Kind en Gezin	38	4,4
- te vaag	32	1,8
- kennelijk ongegrond	6	0,7
- klacht meer dan 1 jaar oud	1	0,6
- reeds eerder klacht ingediend	1	0,3
- klacht over algemeen beleid	1	0,1
- interne aangelegenheid	1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>1348</b>	<b>100</b>

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 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 38 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 6 klachten kon de Klachtendienst op basis van de gegevens die de oproeper aanbracht zelf uitmaken dat de klacht kennelijk ongegrond was.

Bij 1 klachtendossier bleek dat dezelfde klager reeds dezelfde klacht had ingediend, en er geen bijkomende elementen werden aangegeven.

## **5.3 Ontvankelijke klachten over een voorziening**

**Tabel 5.4: ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2010 naar de sector.**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Kinderopvangvoorziening	1007	84,5
Consultatiebureau	168	14,2
Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Voorbereidingscentrum	9	0,7
Centrum Kinderzorg en Gezinondersteuning	6	0,5
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>1191</b>	<b>100</b>

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 2010 behandelde de Klachtendienst 168 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 129 klachten over een consultatiebureau-arts, 24 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 15 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 over de omgang van de Cb-artsen met de ouders.

Het valt op dat over de communicatie van CB-artsen het meest wordt geklaagd. Ouders verwachten in de omgang met de CB-artsen dat ze als een volwaardige gesprekspartner worden gezien.

**Tabel 5.5: ontvankelijke klachten over een CB-arts naar het thema waarover de klacht handelde in 2010**

	Aantal	%
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	77	47,0
Inhoud medisch prestatie, dienstverlening	70	43,0
Onduidelijke of te weinig info verschaffen	4	2,4
Hygiëne	4	2,4
Te lang moeten wachten	4	2,4
Pedagogisch	2	1,2
<b>Totaal*</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

\* Voor de 129 klachten over de CB-artsen werden samen 161 thema's aangekruist.

**Tabel 5.6 : aantal ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2010 naar de eindbevinding**

Eindbevinding	CB-arts	Andere medewerker	Over aspect werking CB*	Totaal	%
(Deels) gegrond	50	13	8	<b>71</b>	42,2
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	44	7	2	<b>53</b>	31,5
Ongegrond	14			<b>14</b>	8,3
Nog niet afgewerkt	12		2	<b>14</b>	8,3
Opvolging door andere dienst dan klachtendienst	4	1		<b>5</b>	2,9
Opvolging door Org. Bestuur	2	2	2	<b>6</b>	3,5
Terechte opmerking	1		1	<b>2</b>	1,2
Klacht stopgezet	1	1		<b>2</b>	1,2
Andere	1			<b>1</b>	0,6
<b>Totaal</b>	<b>129</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>

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

Het merendeel van de ontvankelijke klachten (42,2 %) bleek na onderzoek, waarbij de betrokken arts de gelegenheid krijgt een repliek te geven op de klachtinhoud, (deels) gegrond te zijn.

Bij 1 op de 3 ontvankelijke klachten werd de klacht betwist en bleef het onduidelijk wat er juist was gebeurd. Zo 'n 8 % van de klachten bleek ongegrond.

### 5.3.2 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

**Tabel 5.7: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2010**

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Dienst voor opvanggezinnen, organiserend bestuur	79	7,8
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	72	7,1
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	59	5,9
Initiatief buitenschoolse opvang	40	4,0
(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)	(250)	24,8
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Zelfstandige Onthaalouder	89	8,4
Zelfstandig kinderdagverblijf	559	56,0
(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)	(648)	64,4
Enkel gemelde opvang	78	7,7
Niet -gemelde opvang	31	3,1
<b>Totaal</b>	<b>1007</b>	<b>100,0</b>

#### **Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening**

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2010 1007 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 250 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 648 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf.

Ten slotte waren er 78 klachten over een enkel gemelde opvang en 31 klachten over een niet-gemelde kinderopvang.

#### **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, zelfstandig kinderdagverblijf, enkel gemelde, niet-gemelde opvang) werden voor de 757 klachten 1.783 thema's geregistreerd.

Voor de erkende en gesubsidieerde sector werden voor de 250 klachten 421 thema's geregistreerd.

Volledigheidshalve wordt meegegeven dat het aandeel van de (niet) gemelde of gestopte kinderopvang is bepaald op 230 thema's voor 109 dossiers en het aandeel van de kinderopvang onder toezicht van Kind en Gezin 1.553 thema's bedraagt voor 648 dossiers.

**Tabel 5.8: ontvankelijke klachten over een zelfstandige kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2010**

	<i>Aantal</i>	<i>% dossiers waarin het thema aan bod komt</i>
Veiligheid	247	13,8
Pedagogisch functioneren	237	13,3
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	236	13,2
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	182	10,2
Voeding	167	9,4
Verzorging en hygiëne	164	9,2
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	102	5,7
Accommodatie	81	4,5
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	64	3,6
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	61	3,4
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	57	3,2
Fiscaal attest	33	1,8
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	32	1,7
Overige	29	1,6
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	29	1,6
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	24	1,3
Roken in de kinderopvang	10	0,6
Wijze van klachtenbehandeling	9	0,5
Te weinig discreet zijn	8	0,4
Bereikbaarheid van de voorziening	8	0,4
Te lang wachten	1	0,05
<b>Totaal</b>	<b>1783</b>	<b>-</b>

### Top 5 van klachten over de zelfstandige kinderopvang

Klachten over **veiligheid** bekleden de eerste plaats.

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 57 klachten van de 247 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.

Het onderwerp **pedagogisch handelen** vult de tweede plaats in daarbij nipt op de hielen gezeten door de klachten over de **communicatiestijl, onvriendelijkheid, onheus behandelen**.

Op de vierde plaats (10,2%) kwamen de klachten over **te weinig personeel** aanwezig in de opvang in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen.

De vijfde plaats met 9,4% wordt bezet met de **klachten over de voeding**, zowel de hoeveelheid, wijze van toedienen, ingrediënten in functie van de leeftijd van de kindjes en tijdstip van aanbieden werden hier behandeld.

**Tabel 5.9: ontvankelijke klachten over een erkende kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2010**

	Aantal	% dossiers waarin het thema aan bod komt
Veiligheid	65	15,4
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	64	15,2
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel	48	11,4
Pedagogisch functioneren	46	10,9
Inschrijving	31	7,4
Hygiëne	23	5,5
Wijze van klachtenbehandeling	20	4,8
Voeding	19	4,5
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	18	4,3
Accommodatie	17	4,0
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	15	3,6
Te betalen sommen	11	2,6
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	9	2,1
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	8	1,9
Bereikbaarheid van de voorziening	8	1,9
Te weinig discreet zijn	7	
Overige	6	1,4
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	2	0,5
Fiscaal attest	2	0,5
Roken	1	0,2
Te lang moeten wachten	1	0,2
<b>Totaal</b>	<b>421</b>	<b>-</b>

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

In 15,4% van de aangehaalde klachtelelementen over de erkende kinderopvang werd het thema **veiligheid** aangebracht. Bij 25 van de 65 klachtelelementen 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.

Kort daarop met 15,2% staan de klachten over de **communicatiestijl** op de tweede plaats. Met 11,4 % staan de **klachten over de inhoud van de geleverde prestatie** op de derde plaats.

Op de vierde plaats met 10,9 % staan de klachten over het **pedagogisch functioneren**. Klachten over inschrijving sluit met 7,4 %, goed voor 31 klachten, de top vijf. Dit gaat voornamelijk over de toepassing van de reglementeerde voorrangsbepaling.

#### **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. Naar gelang het statuut van de voorziening gebeurt dit hetzij door aan agentschap Zorginspectie een opdracht te geven de klacht ter plaatse te gaan bespreken met de opvangvoorziening hetzij door het organiserend bestuur van de voorziening schriftelijk te verzoeken een en ander na te gaan en daarvan verslag uit te brengen aan de Klachtendienst.

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

**Tabel 5.10 : beoordeling van de ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening waarvoor de Klachtendienst een eindbevinding opstelde in 2010**

	<i>aantal</i>	<i>%</i>
Gegronnd of deels gegronnd	332	33,0
Opvolging intern Kind en Gezin, geen Klachtendienst	286	28,4
Klacht blijft betwist	214	21,2
Klacht stopgezet*	56	5,6
Opvolging extern Kind en Gezin	52	5,2
Niet afgewerkt	44	4,4
Ongegrond	16	1,6
Andere	5	0,5
Terechte opmerking	2	0,2
<b>Totaal</b>	<b>1007</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)

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

#### **Ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening**

In 2010 behandelde de Klachtendienst 9 klachten over een adoptievoorziening. Deze zijn onderverdeeld in klachten over een adoptiedienst, over klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoeken klachten over een Voorbereidingscentrum.

De 4 klachten over een adoptiedienst handelden over 7 onderwerpen namelijk, communicatie (3), geven van onvoldoende informatie (1) en over de inhoud van de prestatie (3).

De 4 klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek (DMO) handelden over 5 onderwerpen namelijk, communicatie (1) en over de inhoud van de prestatie (4).

De klacht over het voorbereidingscentrum handelde over de inhoud van de geleverde prestatie.

#### **Ontvankelijke klachten over een CKG of VK**

Er waren 5 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en 1 klacht over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK).

De 5 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning handelden over 9 onderwerpen namelijk, voeding (2), hygiëne (1), communicatie (2), pedagogisch functioneren (1), inhoud van de prestatie(1) en over de veiligheid (2).

De klacht over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling handelde over de inhoudelijke prestatie.



**Tabel 5.11 : aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2010 naar de eindbevinding**

	Adoptie- voorziening	DMO	CKG	VK	voorb. centrum	Totaal	%
(Deels) gegrond	2	2	0	0	0	4	26,6
Ongegrond	0	0	0	0	0	0	0
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk, terechte opmerking	1	1	2	1	1	6	40,0
Klacht stopgezet	1	0	0	0	0	1	6,6
Andere	0	1	1	0	0	2	13,2
(subtotaal eindbevinding door Klachtendienst)	(4)	(4)	(3)	(1)	(1)	(13)	(86,4)
Opvolging probleem door andere dienst binnen K&G of door het bestuur van de voorziening	1	0	2	0	0	2	13,3
Klacht nog niet afgewerkt	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Voor één ontvankelijke klacht op vier was de eindbevinding (deels) gegrond. 40% van de ontvankelijke klachten bleef na onderzoek betwist.

#### **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 4,6 kalenderdagen verstuurd.

**Tabel 5.12: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2010 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en het versturen van de ontvangstmelding**

	Aantal	%	%
0 tot 10 dagen	1184	87,8	95,6
11 – 30 dagen	45	3,3	3,6
31 dagen en meer	10	0,7	0,8
Geen datum *	108	8,0	–
<b>Totaal</b>	<b>1348</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Voor 108 van de 1.348 klachtendossiers was het niet mogelijk een ontvangstmelding te versturen omdat er geen contactgegevens ter beschikking waren.

De derde kolom van 5.12 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 5.13: ontvankelijke en onontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2010 naar de termijn tussen de ontvangst van de klacht en het afsluiten van het dossier**

	Aantal	%	%
0 tot 45 dagen	621	46,1	48,3
46 tot 90 dagen	462	34,3	36,0
91 dagen of meer	201	14,9	15,6
Geen datum *	64	4,7	–
<b>Totaal</b>	<b>1348</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Daar bij de ontvangstmeldingen er 108 dossiers waren die geen ontvangstmelding kregen zijn er bij de eindbevingen 64 dossiers waarbij geen eindbevinding werd meegedeeld. Het komt in de klachtpraktijk voor dat klagers weliswaar geen contactgegevens meegeven maar na verloop van tijd zelf de Klachtendienst contacteren om zich te informeren over het klachtonderzoek.

\* De klant die klacht indiende over een voorziening kreeg gemiddeld na 72 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 70 dagen.

\* 46% van de klachten over een voorziening werd in minder dan 45 dagen afgewerkt. 80% van, de klachtendossiers werd binnen de vooropgestelde termijn van 3 maanden volledig afgewerkt. Bij 15 % van de klachten duurde de behandeling langer dan 3 maanden.

\* De derde kolom van tabel 5.13 handelt over klachtdossiers waarbij de contactgegevens van de klager gekend zijn. Voor deze dossiers kon de Klachtendienst effectief een gevolggeving meedelen.

## **6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD**

### **Vergelijking met het klachtenbeeld van de vorige jaren**

**Tabel 6.1: evolutie van het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010.**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	evolutie in % tegenover 2009
Over Kind en Gezin (ontvankelijk)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	239 (152)	245 (147)	378 (243)	384 (275)	1,6 11,6
Over voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijk)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	1016 (849)	1192 (1028)	1231 (1076)	1348 (1191)	8,7 9,7
<b>Totaal</b>	<b>978</b>	<b>1061</b>	<b>1256</b>	<b>1255</b>	<b>1437</b>	<b>1609</b>	<b>1726</b>	<b>6,8</b>

Het aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin steeg in 2010 in vergelijking met 2009 met 11,6 %. Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vertoonde in dezelfde periode daarentegen een stijging met 9,7%.

**Tabel 6.2: evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	evolutie in % tegenover 2009
Over een consultatiebureau	60	82	96	137	141	183	168	-8,0
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	18	34	16	15	-6,0
Over een kinderopvangvoorziening	579 (253)	629 (278)	736 (279)	694 (251)	853 (271)	877 (277)	1007 (250)	13,0 -10,0
gesubsidieerde opvang zelfstandige opvang (niet) gemelde opvang	(302) (24)	(329) (22)	(407) (50)	(420) (23)	(522) (60)	(526) (74)	(648) (109)	18,9 32,2
<b>Totaal</b>	<b>656</b>	<b>728</b>	<b>852</b>	<b>849</b>	<b>1028</b>	<b>1076</b>	<b>1190</b>	<b>9,6</b>

Het totaal van de ontvankelijke klachten vertoont een stijging met 9,6 % t.o.v. vorig jaar.

Wat betreft de categorie kinderopvangvoorziening, komt naar voor dat de categorie (niet) gemelde opvang procentueel het meest toeneemt. Het zijn deze voorzieningen die hetzij zelf opteren om geen Attest van Toezicht aan te vragen hetzij waarvan het Attest van Toezicht door Kind en Gezin wordt ingetrokken omdat er niet wordt beantwoord aan de minimale kwaliteitsvereisten. Dit cijfer geeft duidelijk aan dat de voorziening met hun problematiek blijft verder werken hetgeen klachten met zich meebrengt.

**Tabel 6.3: percentage klachten die binnen de gestelde termijnen werden behandeld in 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010**

	2004 in %	2005 in %	2006 in %	2007 in %	2008 in %	2009 in %	2010 in %
Klachten over Kind en Gezin							
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	86,0	88,8	87,6	94,1	92,7	82	90,4
Afsluiten dossier binnen 45 dagen	78,7	89,5	81,5	64,6	68,0	72	76,3
Klachten over voorzieningen							
Ontvangstmelding binnen 10 dagen	84,9	94,7	90,8	94,6	95,1	95	90,4
Afsluiten dossier binnen 3 maanden	88,5	93,5	92,3	76,2	78,6	75	84,3

Voor een juist begrip van bovenstaande 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.

## 7 AANBEVELINGEN

### Adoptie

Bij de klachtbehandeling waarbij een maatschappelijk onderzoek moet worden opgemaakt in het kader van de adoptieprocedure is de Klachtendienst van oordeel dat de kandidaat-adoptanten minstens het verslag in prelectuur zouden mogen ontvangen, zodat zij hier eventuele opmerkingen /verduidelijkingen/nuanceringen aan kunnen toevoegen.

De Klachtendienst merkt in de sector Welzijn een tendens op waarbij de tegensprekelijkheid wordt ingevoerd. Dit houdt in dat n.a.v. inspectiebezoeken de betrokken voorziening de gelegenheid krijgt opmerkingen te maken op het verslag.

In navolging hiervan zou het wenselijk zijn dat deze tegensprekelijkheid ook zou worden ingevoerd t.a.v. de verslaggeving van het maatschappelijk onderzoek.

### Kinderopvang

-Een weerkerend issue is de problematiek van het **inlichten van de ouders** wiens kinderen in een opvang zijn waartegen belangrijke administratieve beslissingen zijn genomen .

Kind en Gezin kijkt sinds lang aan tegen een obstakel om een vlotte informatiestroom naar de ouders mogelijk te maken.

Sedert 1 januari 2009 werd de regelgeving op dit vlak enigszins aangepast door een wettelijke basis te creëren welke Kind en Gezin toelaat bij de voorziening de adresgegevens *op te vragen*. Evenwel stelt de Klachtendienst meermaals vast dat Kind en Gezin afhankelijk is van de bereidheid van de betrokken voorziening om hieraan mee te werken. Er is de facto geen afdwingbaarheid.

De Klachtendienst is van mening dat Kind en Gezin als overheid zich nog meer bewust dient te zijn van het belang voor de ouder om tijdig te weten of er significante wijzigingen zijn gebeurd omtrent het statuut van de opvang. Een intrekking van een Attest van Toezicht is hiervan een voorbeeld.

Gezien het feit dat de regelgeving Kind en Gezin de bevoegdheid biedt de identificatiegegevens van de kinderen die in de opvang worden opgevangen kan opvragen, kan redelijkerwijs van de overheid verwacht worden dat dit zo maximaal mogelijk wordt benut. Het loutere feit dat het zuiver afhankelijk is van de voorziening of men al dan niet de contactgegevens van de ouders aan Kind en Gezin wenst over te maken, resulteert in een onwerkzame regelgeving. Het doet niet alleen afbreuk aan een geloofwaardige overheid, maar het gerechtvaardigd vertrouwen dat door deze bepaling wordt opgewekt waarbij ouders door Kind en Gezin kunnen worden ingelicht, komt mogelijks op de helling te staan.

Om die reden stelt de Klachtendienst voor dat de nodige inspanningen aan de dag worden gelegd om een systeem uit te werken, die Kind en Gezin in staat stelt ouders efficiënt te informeren omtrent significante wijzigingen over de opvang waar hun kindje(s) wordt/worden opgevangen.

-Het verschil van **statuut van de opvang** blijft nog steeds een doorn in het oog. De kwalitatieve omkadering voor de opvangkinderen verschilt naar gelang het statuut van de voorziening . Deze ongelijkheid is met betrekking tot de belangen van de doelgroep van Kind en Gezin niet te verantwoorden. Enkel vanuit de bestaande regelgeving is dit te verklaren.

De Klachtendienst vraagt de overheid hier bijzondere aandacht aan te besteden opdat deze ongelijkheid wordt weggewerkt zodat alle kinderen die gebruik maken van de opvang op een zelfde zorg van de overheid kunnen rekenen.

Een vaak geziene praktijk is dat een voorziening parallel met de IKG reglementering een contract met de ouder opmaakt waarbij een **waarborg en/of een opzegvergoeding** wordt gestipuleerd die geenszins in verhouding staat tot het maandelijks gezinsinkomen. Ouders kijken dan soms aan tegen een ondraaglijke last welke ze enkel in rechte kunnen aanvechten, hetgeen extra kosten met zich meebrengt.

De Klachtendienst beveelt aan om m.b.t. de IKG- voorzieningen de waarborg alsook de opzegvergoeding regelgevend te plafonneren in relatie met de ouderbijdrage. Ook merkt de Klachtendienst vele disputen rond de terugbetaling van de waarborg. Het zou voor de ouders die doorgaans in een zwakkere positie staan, een betere bescherming bieden,

mocht de waarborg op een geblokkeerde rekening staan, zodat de waarborg mag worden vrijgegeven mits akkoord van beide partijen.

Verder bestaat er onduidelijkheid bij vele ouders over de eigenlijke rol van Kind en Gezin bij **contractuele geschillen**.

De IKG-regelgeving bepaalt dat de voorziening een sanctionerende vergoeding mag vragen vanaf het moment dat een kindje te laat wordt opgehaald of gebracht of bij onwettige afwezigheid. Doch uit klachtbehandeling m.b.t. deze onderwerpen blijkt dat Kind en Gezin geen bevoegdheid opneemt om de redelijkheid ( in functie van de ouderbijdrage ) van deze boetes te bepalen. Voor ouders wordt de houding van Kind en Gezin in deze als ontgoochelend ervaren.

De Klachtendienst beveelt aan dat Kind en Gezin duidelijke richtlijnen opstelt waarbij een gedifferentieerd boetesysteem wordt uitgewerkt. Het kan immers niet zijn dat Kind en Gezin m.b.t. de regelgeving die voorziet in een boetesysteem en waarvan Kind en Gezin bevoegd is deze correct toe te (laten) passen, geen kader biedt m.b.t. de bepaling van een boetesysteem.

-De **doorstroming m.b.t. de afhandeling van de facturatie** door Kind en Gezin is het voorwerp van vele klachten.

Hierbij stelt de Klachtendienst vast dat indien ouders een factuur betwisten bij N.V. Intrum en hierover geen overeenkomst wordt bereikt, de ouders bij de Klachtendienst komen om dit verder te onderzoeken. Tijdens de periode van onderzoek blijft N.V. Intrum betalingsherinneringen versturen om de factuur te betalen alsook de bijkomende administratieve kosten. Aangezien voor deze ouders bovendien de dreiging boven hun hoofd hangt uit de IKG-opvang te worden uitgesloten omwille van het feit dat ze opeenvolgende facturen niet betalen, zou het toch aangewezen zijn dat indien er een ontvankelijke klacht wordt ingediend m.b.t. de betaling van de facturen, elke mogelijke actie vanuit N.V. Intrum of Kind en Gezin wordt opgeschort zolang de klachtbehandeling loopt.

-Er heerst bij vele ouders, ondanks de **communicatie** vanuit Kind en Gezin, onduidelijkheid wanneer een kindcode moet worden aangevraagd. De Klachtendienst verneemt vaak dat ouders de brief die Kind en Gezin verstuurt niet hebben ontvangen of indien ze deze wel ontvangen de inhoud niet goed vatten waardoor ze geen kennis hebben van de financiële gevolgen indien de ouders niet tijdig hun kindcode hebben vernieuwd.

Opdat de kennisgeving van deze toch wel belangrijke informatie meer kans maakt om bij de ouders toe te komen, stelt de Klachtendienst Kind en Gezin voor om volgende acties te overwegen

- de opvangvoorzieningen die voor het IKG-systeem kozen, expliciet in het huishoudelijk reglement te laten opnemen dat jaarlijks op 1 oktober de ouders een nieuwe aanvraag kindcode moeten indienen bij gebrek aan een nieuwe kindcode de maximale bijdrage aan de ouders zal worden gevraagd.
- van de opvangvoorzieningen die voor het IKG-systeem kozen, een proactieve houding te verwachten door jaarlijks de ouders tijdig schriftelijk te informeren hun kindcode te vernieuwen alsook van de gevolgen bij gebreke hieraan. Dit kan gebeuren door een vermelding in het eventueel heen-en-weerschriftje, een nota die uitgehangen wordt in de opvang, bij de factuur van augustus of september als de voorziening zelf factureert, een brief die aan de ouders wordt meegegeven,...
- op elke communicatie vanuit Kind en Gezin m.b.t. IkG duidelijk de financiële gevolgen te vermelden indien de kindcode niet tijdig wordt aangevraagd

## **PGO**

- Een vaak gehoorde klacht is dat indien ouders om uiteenlopende redenen niet tijdig op hun consult kunnen geraken en zij dit laten weten aan de Kind en Gezin-Lijn, er een nieuwe afspraak wordt gegeven indien ouders een kwartier later zullen aankomen. Ouders vragen Kind en Gezin hierin soepeler te zijn opdat ouders zich niet opnieuw moeten herorganiseren.

- De problematiek rond de **bezetting van de medische consulten** blijft ook dit jaar een knelpunt, zodat hier mag worden gesproken over een structureel probleem. Vele ouders die de Klachtendienst contacteerden 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 niet direct kon plaats vinden waardoor het vaccinatieschema niet steeds kon worden nageleefd. Hierdoor worden ouders gedwongen uit te

wijken naar de privé-sector om deze tekorten inzake de praktische uitvoering van het beleid van de overheid inzake het vaccinatieschema alsnog op te vangen.

- 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', onbehoorlijk en soms als kwetsend.

- Ook kwamen in het behandeld jaar enkele voorvallen voor waarbij ernstige aandoeningen bij kindjes door de betrokken CB-arts werden gemist. Het toont nogmaals aan dat artsen die aan *de poort van de preventieve medische consultatie* plaats nemen, dienen te beantwoorden aan de vereiste opleiding die de regelgeving stipuleert. De praktijk leert dat niet iedere CB-arts aan deze opleidingsvereisten beantwoordt. Ook op dit vlak van de **medische dienstverlening** dient de kwaliteit bewaakt te worden en is de Klachtendienst van mening dat omwille van het tekort aan CB-artsen 'geen afbreuk op de kwaliteit mag worden' toegelaten'.

- Uit de behandeling van de klachten over de medische prestatie van CB-artsen kwam regelmatig naar boven dat de voorziene **consultatietijd per kind** (10 minuten) als tekort wordt ervaren. Deze CB-artsen geven aan dat binnen deze opgelegde tijd niet steeds kwaliteit kan geboden worden voor alle onderdelen die voorzien zijn tijdens het medisch consult.

De Klachtendienst herneemt de aanbeveling die in het jaarverslag van 2009 hierover werd geformuleerd, met name om de mogelijkheden te bekijken 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.

Wat het aspect van de communicatie bij de CB-artsen betreft, beveelt de Klachtendienst aan dit als wezenlijk onderdeel in de in- en bijscholing van de artsen op te nemen. Om de inhoudelijke dienstverlening bij de preventieve medische consulten te blijven waarborgen, verwijst de Klachtendienst naar de regelgeving ter zake waarbij de specifieke opleidingsvereisten worden bepaald, zodat strikter wordt toegezien op de naleving ervan.