

Klachtendienst
31 mei 2012

Klachtenbehandeling in 2011
Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Ignace Lambert
coördinator Klachtendienst

INHOUD

KLACHTENBEHANDELING IN 2011 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTDIENST VAN KIND EN GEZIN

1 KORTE SAMENVATTING VAN DE KLACHTEN

2 KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN

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

2.2 Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

2.2.1 Onontvankelijke klachten

2.2.2 Ontvankelijke klachten

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

2.2.2.2 Ontvankelijke Klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

2.2.2.3 Klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie

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

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

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

3.2 Onontvankelijke klachten over een voorziening

3.3 Ontvankelijke klachten over een voorziening

3.3.1 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus

3.3.2 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

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

4 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD

Intro

Het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001 is op 17 juni 2011 gewijzigd. In artikel 12 werd toegevoegd dat *“Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein.”*

Er werd dus gekozen om eerder te komen tot een geïntegreerd verslag binnen de sector Welzijn, Volksgezondheid en Gezin dan te houden aan de verslagen van de verschillende entiteiten binnen de sector Welzijn. Om die reden zal hierna, voor wat betreft de klachtenrapportage over Kind en Gezin, in dit rapport beknopt de grote lijnen worden weergegeven.

Voor wat de klachtenrapportage over de voorzieningen onder Kind en Gezin betreft, zal de werkwijze zoals in de voorbije klachtenrapporten werd gehanteerd, worden behouden.

1 KORTE SAMENVATTING VAN DE KLACHTEN

In dit hoofdstuk wordt een summier samenvatting gegeven van het jaarverslag 2011, zodat men een impressie kan vormen over het werkjaar 2011.

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.

Op het ogenblik van het afsluiten van het werkjaar (1 december 2010 – 30 november 2011) waren er nog 285 dossiers (17%) in behandeling.

- Aard van de dossiers

In 2011 ontving de Klachtendienst van Kind en Gezin 2167 dossiers waarbij de gebruiker een concreet probleem (of concrete problemen) wou bespreken. 73 ervan vielen buiten de bevoegdheid van Kind en Gezin.

In 188 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 210 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 hun eigen werking. Voor deze oproepen wordt geen klachtendossier geopend, maar neemt de Klachtendienst wel contact op met de betreffende dienst, zodat die het probleem kan verhelpen of neemt dossierbeheer de inhoud van de melding verder op.

Tenslotte werd er voor 1769 dossiers een klachtdossier geopend.

Tabel 1. : Informatieve vragen, meldingen en klachten

	Infovraag	Melding	Klacht
Totaal dossiers	188	210	1 769

- **Evolutie van de klachten**

Tabel 2 : Evolutie van het aantal ontvankelijke en onontvankelijke klachten (2005-2011)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
A	879	1008	1016	1192	1231	1348	1346
B	728	852	849	1028	1076	1191	1219
C	182	248	239	245	378	384	393
D	100	142	152	147	243	275	288

Legende bij grafiek 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 2011 in totaal 1769 klachtendossiers hetgeen in de buurt blijft van vorig jaar.

Van de in 2011 opgestelde ontvankelijke klachtendossiers hadden er 288 betrekking op de dienstverlening van Kind en Gezin, terwijl 1219 klachten handelden over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

De Klachtendienst behandelde verder 30 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, 4 dossiers over zeer uiteenlopende zaken die van ver of dichtbij iets met kinderen te maken hebben en 8 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 2011 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.

Tabel 3 : Klachten over Kind en Gezin naar de dienst/afdeling waarover de klacht ging – 2011

Klachten over Kind en Gezin

	Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	Totaal
Diensten geleverd door Kind en Gezin	176	100	276
Regionale preventieve gezinsondersteuning	108	2	110
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	4	3	7
Totaal	288	105	393

- **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.

Tabel 4 : Evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin per sector (2005-2011)

Evolutie ontvankelijke klachten over voorzieningen

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Over een consultatiebureau	82	96	137	141	181	169	164
Over een adoptiedienst, dienst maatschappelijk onderzoek, centrum kinderzorg en gezinsondersteuning of vertrouwenscentrum	17	20	18	34	16	15	18
Over een kinderopvangvoorziening	629	736	694	853	877	1007	1037
1 Erkende of gesubsidieerd	278	279	251	271	272	250	243
2 Zelfstandig onthaalouder/kinderdagverblijf	329	407	420	522	626	676	678
3 Enkel gemelde of niet-gemelde	22	50	23	60	74	81	116
kinderopvang, of opvang waarvan statuut niet gekend is							
Totaal	728	852	849	1 028	1 076	1 191	1219

2 KLACHTEN OVER KIND EN GEZIN

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

Tabel 5: Wijze waarop de contactname met de Klachtendienst is verlopen voor klachten over Kind en Gezin

	Kind en Gezin	%
Mail	251	63,8
Telefonisch	132	33,7
Brief of fax	10	2,5
Persoonlijk contact	0	0
Totaal	393	100,0

Tabel 6: Klagers over een voorziening in 2011 naar hun hoedanigheid

	Voorziening	%
Klager rechtstreeks Via	Van de burger	363 92,4
	Kabinet	0 0,0
	VI. Ombudsdienst	4 1
	georganiseerd	1 0,2
	andere	25 6,4
Totaal	393	100,0

2.2. Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

2.2.1. Onontvankelijke klachten

Van de 393 klachten die in 2011 werden ingediend over Kind en Gezin waren er 288 onontvankelijk.

Tabel 7: Klachten over de Kind en Gezin in 2011 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid

	<i>Aantal dossiers</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	288	73,3
Onontvankelijk	(105)	(26,7)
- Over regelgeving of beleid	70	17,8
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	13	3,3
- Klacht buiten Kind en Gezin	8	2,0
- Kennelijk ongegronde klacht	6	1,5
- Klacht is te vaag	5	1,2
- Interne personeelsaangelegenheden	1	0,2
- Gerechtelijke procedure	1	0,2
Totaal	393	100,0

Gedurende het werkjaar 2011 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 redenen waarom een klacht onontvankelijk wordt gescoord : 8 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is.

In 5 dossiers kon de klachtendienst niets meer doen omdat de klager geen concrete elementen kon aangeven om de klacht te verduidelijken.

6 klachtdossiers bleken na een eerste onderzoek door de Klachtendienst kennelijk ongegrond. Tenslotte werd geoordeeld dat in 5 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 66 % (70 dossiers) van het totaal van de onontvankelijke klachten. Hierna wordt bij enkele van deze klachten stil gestaan.

- 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.

- De inkomensgerelateerde kinderopvang regelgeving heeft op enkele punten daar al een antwoord op gegeven, waarbij de gevraagde som n.a.v. een reservatie reglementair geplafonneerd is én het de IKG-voorziening verplicht het gevraagd bedrag binnen de eerste maand opvang terug te betalen.
- Ouders blijven het nog steeds bizar vinden dat het nog mogelijk is om zonder diplomavereiste of ander vorm van competentiescreening op zelfstandige basis kinderopvang te starten.
- Ouders geven ook dit jaar hun ongenoegen weer dat Kind en Gezin niet voorziet in een noodopvang wanneer een Kind en Gezin beslist om het Attest van Toezicht van de opvang waar hun kindjes gaan, in te trekken. De overgangstermijn dit Kind en Gezin in bepaalde situaties geeft wordt dan weer als te arbitrair want te kort , ervaren.
- Ouders vinden het schokkend wanneer ze plots vernemen dat het attest van toezicht wordt ingetrokken van hun onthaalouder, niettegenstaande er soms al afspraken zijn gemaakt tussen Kind en Gezin en de onthaalouder, waarvan de ouders helemaal niet zijn ingelicht.
- Ouders zijn vaak teleurgesteld indien ze vernemen dat Kind en Gezin, 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.
- Het feit dat de Klachtendienst alsnog anonieme klachten in behandeling neemt, valt zowel door (tevreden) ouders als door de opvang in slechte aarde.
- Ook krijgt de Klachtendienst negatieve reacties op onze dienstverlening waarbij we op vraag van een geïnteresseerde klachtoverzicht over een bepaalde voorziening meedelen, ondanks het feit dat dit in uitvoering is van het decreet Openbaarheid van bestuur.

2.2.2 Ontvankelijke klachten

2.2.2.1. Ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

De 288 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 8).

Tabel 8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten Kind en Gezin in 2011 naar de dienst waarover het gaat

	Aantal ontvank. klachten	Aantal (deels) gegrond
Regionale preventieve gezinsondersteuning	108	40
IKG	176	28
Communicatie, Kind en Gezin- lijn		29
Kinderopvang (centraal of provinciaal)		4
Klachtendienst		3
ICT, technische kant van de website		4
Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)		2
Openbaarheid van bestuur van Kind en Gezin		3
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	4	3
Totaal	288	116

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

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 288 ontvankelijke klachten over een dienstverlening binnen Kind en Gezin werden samen 317 ombudsnormen aangeduid als voorwerp van de klacht.

Tabel 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 2011

	Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten	Aantal (deels) gegrond
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	129	46
Afspraak niet nakomen	59	24
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	41	21
Te lang moeten wachten	36	24
Ontoereikende informatieverstrekking	32	10
Infrastructuur	9	1
Niet discreet	5	0
Onvoldoende bereikbaar	3	2
Beleid	2	2
Andere	1	0
Totaal	317	130

Zoals tabel 10 aangeeft blijkt dat van de 176 ontvankelijke klachten over de diensten van Kind en Gezin er 73 (deels) gegrond bevonden werden. (41,4%)

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 47 ongegronde klachtdossiers, 18 betwiste klachtdossiers, 3 klachtdossier werden als terechte opmerkingen Gezin verder opgenomen en voor 1 klachtdossier werd de opvolging door NV Intrum (met betrekking tot IKG) opgenomen. Tenslotte bleek voor 8 klachtdossiers dat de klacht zonder voorwerp was.

Tabel 10: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de diensten van Kind en Gezin in 2011 naar de dienst waarover het gaat

	(deels) geground	%	Niet (deels) geground	%	Niet afgewerkt	%	totaal	%
IKG	28	38,36	36	42,35	4	36,17	68	38,64
Communicatie, Kind en Gezin-Lijn	29	39,73	11	12,94	7	38,30	47	26,70
Kinderopvang	4	5,4	20	23,53	4	6,38	28	15,91
Klachtendienst	3	4,11%	10	11,76	2	4,26	15	8,52
ICT	4	5,48	4	4,71		6,38	8	4,55
Preventieve gezinsondersteuning	2	2,74	4	4,71	1	4,26	7	3,98
Openbaarheid van bestuur	3	4,11					3	1,70
Totaal	73	100,0	85	100,0	18	100,0	176	100,0

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

Er werd het vaakst geklaagd over het feit dat de geplande afspraak niet werd nagekomen, welke na onderzoek bleek dat 41% (deels) geground was: 19 van de 46 klachten. Klachten over het feit dat de ouder niet akkoord was met de prestatie en klachten over 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.

Tabel 11 : 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 2011

	<i>Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten</i>	<i>Aantal (deels) geground</i>
Afspraak niet nakomen	46	19
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	28	10
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	18	5
Ontoereikende informatieverstrekking	10	5
Te lang moeten wachten	3	0
Niet discreet	2	0
Andere	1	0
Totaal	108	40

2.2.2.3 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 klachtregistratie van de VCA afzonderlijk toe te lichten.

De Klachtendienst ontving in 2011 4 ontvankelijke klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

De vier ontvankelijke klachten hadden betrekking op 5 onderwerpen, met name werd het onderwerp *niet akkoord met de inhoud van de beslissing/prestatie* als te lang moeten wachten werden twee keer gescoord en éénmaal werd over het onderwerp *onvoldoende informatieverstrekking* gescoord.

De ontvankelijke klachten bleken na onderzoek deels gegrond te zijn.

2.3 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 176 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 108 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde" en de 4 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

Samen gaat het om 288 ontvankelijke klachten.

Hieronder volgt een overzicht van de eindbevinding én de mate waarin de (deels) gegronde klachten werden opgelost.

Tabel 12 : Aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2011 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	116	40,3
Ongegrond	56	19,4
Klacht blijft betwist	50	17,4
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	31	10,8
Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	16	5,5
Klacht stopgezet*	12	4,2
Terechte opmerking	6	2,1
Opvolging door uitbestede voorziening (NV Intrum)	1	0,3
Totaal	288	100,0

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

Tabel 13 : Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2011

	Aantal ombudsnormen ontvank. klachten (N=116)	% van klachtendossiers
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
Totaal	142	100

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 14: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2011 naar de mate van oplossing

	<i>Aantal (deels) gegronde</i>	<i>%</i>
Opgelost	59	48,4
Onduidelijkheid over de oplossing	40	32,8
Deels opgelost	17	13,9
Onopgelost	6	4,9
Totaal	122	100,0

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.

3 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 knelpunten zonder tussenkomst van de Klachtendienst van Kind en Gezin kunnen opgelost worden.

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

Tabel 15: Wijze waarop de contactname met de Klachtendienst is verlopen voor klachten over voorzieningen

	Voorziening	%
Telefonisch	766	57,0
Mail	513	38,0
Brief of fax	62	4,6
Persoonlijk contact	5	0,4
Totaal	1346	100,0

Uit bovenstaande tabel blijkt dat iets meer dan de helft van de contacten telefonisch verliepen. Bij 38 % van de oproepers werd gebruik gemaakt van een mail. Bij 4 % 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 16: Klagers over een voorziening in 2011 naar hun hoedanigheid

	Voorziening	%
Klager rechtstreeks	Ouder	1117 83,0
	Diversen	154 11,4
	Voorzieningen K&G	24 1,8
	Primaire omgeving	14 1,0
	Personeel K&G	4 0,3
	Beklaagde zelf	1 0,1
Via een derde	Via personeelslid K&G	25 1,9
	Via anderen	3 0,2
	Via voorziening	1 0,1
Onbekend	Onbekend	3 0,2
Totaal	1346	100,0

3.2 (On)ontvankelijke klachten over een voorziening

Tabel 17: Klachten over een voorziening naar de ontvankelijkheid of de reden van ontvankelijkheid in 2011

	Aantal	%
Ontvankelijk	1219	86,2
Onontvankelijk	(127)	(13,8)
- contractueel geschil, gerechtelijke procedure	66	5,9
- buiten bevoegdheid Kind en Gezin	24	4,4
- te vaag	20	1,8
- kennelijk ongegrond	13	0,7
- reeds eerder klacht ingediend	4	0,3
Totaal	1346	100

3.3 Ontvankelijke klachten over een voorziening

Tabel 18: ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin in 2011 naar de sector.

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Kinderopvangvoorziening	1037	84,5
Consultatiebureau	164	14,2
Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning	13	0,5
Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Voorbereidingscentrum	4	0,7
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	1	0,1
Totaal	1219	100

3.3.1 De ontvankelijke klachten over de erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus

In 2011 behandelde de Klachtendienst 164 ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 143 klachten over een consultatiebureau-arts, 12 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 9 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 en dat CB-artsen open staan voor gesprek.

Tabel 19: ontvankelijke klachten over een CB-arts naar het thema waarover de klacht handelde in 2011

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Inhoud medisch prestatie, dienstverlening	92	55,76
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	52	31,52
Te lang moeten wachten	16	9,70
Veiligheidsprobleem	3	1,82
Onduidelijke of te weinig info verschaffen	2	1,21
Totaal*	165	100,0

* Voor de 143 klachten over de CB-artsen werden samen 165 thema's aangekruist.

Tabel 20 : aantal ontvankelijke klachten over de consultatiebureaus in 2011 naar de eindbevinding

<i>Eindbevinding</i>	<i>CB-arts</i>	<i>Andere medewerker</i>	<i>Over aspect werking CB*</i>	Totaal	%
(Deels) gegrond	48	4	6	58	35,37
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk	37	1		38	23,17
Ongegrond	7			7	4,27
Nog niet afgewerkt	36	5	1	42	25,61
Opvolging door andere dienst dan klachtendienst	5	1		6	3,66
Opvolging door Org. Bestuur	3	1	2	6	3,66
Terechte opmerking	1			1	0,61
Klacht stopgezet	6			6	3,66
Totaal	143	12	9	164	100,0

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

Het merendeel van de ontvankelijke klachten (35,37%) bleek na onderzoek, waarbij de betrokken arts de gelegenheid krijgt een repliek te geven op de klachtinhoud,(deels) gegrond te zijn.

Bij ongeveer 1 op de 5 ontvankelijke klachten werd de klacht betwist en bleef het onduidelijk wat er juist was gebeurd. Zo `n 4 % van de klachten bleek ongegrond.

3.3.2 De ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

Tabel 21: ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening naar het statuut van de voorziening in 2011

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Erkende en/of gesubsidieerde opvangvoorziening:		
Dienst voor opvanggezinnen, organiserend bestuur	66	6,36
Erkend en gesubsidieerd kinderdagverblijf	68	6,56
Opvanggezin van dienst voor opvanggezinnen	68	6,56
Initiatief buitenschoolse opvang	41	3,95
(Subtotaal erkende en/of gesubsidieerde kinderopvang)	(243)	23,43
Zelfstandige opvangvoorziening onder toezicht van Kind en Gezin:		
Zelfstandige Onthaalouder	90	8,68
Zelfstandig kinderdagverblijf	588	56,70
(Subtotaal zelfstandige kinderopvang)	(678)	65,38
Enkel gemelde opvang	102	9,84
Niet -gemelde opvang	2	0,19
Statuut onbekend	12	1,16
Totaal	1037	100,0

Aantal ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde in 2011 1037 ontvankelijke klachten over kinderopvang. Het ging om 243 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 678 klachten over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat in tegenstelling tot de zelfstandige kinderopvang de erkende/gesubsidieerde kinderopvang, ter uitvoering van het Kwaliteitsdecreet op de welzijnvoorzieningen de opdracht hebben, zelf in te staan voor de behandeling van de klachten over de eigen voorziening. Zelfstandige opvangvoorzieningen hebben niet formeel de opdracht gekregen zelf voor een klachtenbehandeling te zorgen. Dit kan een verklarende factor zijn voor het verschil in aantal klachten tussen beide sectoren.

Ten slotte vermeldingwaardig waren er in het jaar 2011 102 klachten over een enkel gemelde opvang. Voor 14 klachten die de Klachtendienst ontving bleek dat het om een opvang ging die bij Kind en Gezin niet gekend was.

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 678 klachten 1.855 thema's geregistreerd.

Voor de erkende en gesubsidieerde sector werden voor de 243 klachten 375 thema's geregistreerd.

Volledigheidshalve wordt meegegeven dat het aandeel van de (niet) gemelde of gestopte kinderopvang is bepaald op 227 thema's voor 104 dossiers en het aandeel van de kinderopvang onder toezicht van Kind en Gezin 1.5988 thema's bedraagt voor 921 dossiers.

Tabel 22: ontvankelijke klachten over een zelfstandige kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2011

	<i>Aantal</i>	<i>% dossiers waarin het thema aan bod komt</i>
Veiligheid	286	15,42
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	283	15,26
Pedagogisch functioneren	240	12,94
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	217	11,70
Verzorging en hygiëne	179	9,65
Voeding	144	7,76
Te betalen sommen, gewijzigde sommen	104	5,61
Accommodatie	75	4,04
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	51	2,75
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	50	2,70
Inschrijving, opname of stopzetting opvang	49	2,64
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	44	2,37
Medisch aspect zoals besmettelijke ziekte of toedienen medicatie	33	1,78
Inhoud prestatie, beslissing bvb selectie personeel of stoppen samenwerking met onthaalmoeder door DVO	33	1,78
Fiscaal attest	24	1,29
Overige	16	0,86
Bereikbaarheid van de voorziening	10	0,54
Roken in de kinderopvang	8	0,43
Wijze van klachtenbehandeling	4	0,22
Te weinig discreet zijn	4	0,22
Te lang wachten	1	0,05
Totaal	1855	-

Top 3 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.

Het onderwerp **pedagogisch handelen** vult de tweede plaats in. Deze klachten handelen voornamelijk over het gebrek aan ontwikkelingsstimulatie bij de kindjes of wordt de wijze waarop het pedagogisch concept wordt ingevuld ervaren als onevenwichtig, hard, onaangepast,...

De top 3 van de klachten over de zelfstandige kinderopvang wordt bezet door klachten over de **communicatiestijl, onvriendelijkheid, onheus behandelen**.

Tabel 23: ontvankelijke klachten over een erkende kinderopvangvoorziening naar het thema waarover de klacht handelde in 2011

	<i>Aantal</i>	<i>% dossiers waarin het thema aan bod komt</i>
Veiligheid	59	15,73
Inhoud prestatie, beslissing	58	15,47
Communicatiestijl, onvriendelijk, onheus	55	14,67
Pedagogisch functioneren	45	12,00
Inschrijving	22	5,87
Personeel in verhouding tot het aantal kinderen	22	5,87
Voeding	19	5,07
Hygiëne	18	4,80
Wijze van klachtenbehandeling	17	4,53
Accommodatie	12	3,20
Te betalen sommen	11	2,93
Bezetting, toegekende capaciteit overschreden	9	2,40
Bereikbaarheid van de voorziening	9	2,40
Huishoudelijk reglement, overeenkomst	6	1,60
Onjuiste info of te weinig info verschaffen	4	1,07
Overige	4	1,07
Fiscaal attest	2	0,53
Te weinig discreet zijn	1	0,27
Roken	1	0,27
Te lang moeten wachten	1	0,27
Totaal	375	-

Top 3 van de klachten over de erkende en gesubsidieerde opvang

In 15, 7% van de aangehaalde klachtelelementen over de erkende kinderopvang werd het thema **veiligheid** aangebracht.

Op een bijna gedeeld eerste plaats staan de klachten over de **geleverde prestatie** met 15, 4 %.
Voorbeeld hiervan zijn :

- het kinderdagverblijf beslist om de openings-en sluitingsuren te wijzigen,
- als gevolg van de toevloed aan opvangvragen wordt het opnamebeleid gewijzigd doordat er bijkomende criteria worden ingevoerd

- inschrijvingen zijn voor de toekomst enkel mogelijk via internet
- het aangeboden eten wordt voor iedereen halal-voeding

Met 14,6 % staan de **klachten over communicatie** op de derde plaats.

Tabel 24: beoordeling van de ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening waarvoor de Klachtendienst een eindbevinding opstelde in 2011

	<i>aantal</i>	<i>%</i>
Opvolging intern Kind en Gezin, geen Klachtendienst	340	32,79
Gegrond of deels gegrond	233	22,47
Niet afgewerkt	212	20,44
Klacht blijft betwist	161	15,53
Klacht stopgezet*	37	3,57
Opvolging extern Kind en Gezin	27	2,60
Ongegrond	24	2,31
Andere	2	0,19
Terechte opmerking	1	0,10
Totaal	1037	100,0

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

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

Ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening

In 2011 behandelde de Klachtendienst 4 klachten over een adoptievoorziening. Deze zijn onderverdeeld in klachten over een adoptiedienst en over klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoeken.

De klacht over een adoptiedienst handelde over de gevoerde communicatie.

De 3 klachten over een Dienst voor Maatschappelijk Onderzoek (DMO) handelden over de wijze waarop de prestatie werd geleverd.

Ontvankelijke klachten over een CKG of VK

Er waren 13 klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) die in totaal 24 klachtonderwerpen hadden en 1 klacht over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) die 1 klachtonderwerp opleverde.

Met betrekking tot de klachten over een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning waren er voor zowel de accommodatie en de voeding elk 2 klachten. Over het pedagogisch functioneren als over de inhoud van de dienstverlening waren er elk 3 klachten. Over de hygiëne/verzorging en veiligheid waren er elk 4 klachten. En ten slotte waren er 6 klachten over de communicatiestijl.

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

Tabel 25: aantal ontvankelijke klachten over een adoptievoorziening, een CKG of een VK in 2011 naar de eindbevinding

	Adoptie- voorziening	DMO	CKG	VK	Totaal	%
(Deels) gegrond	0	0	1	0	1	5,56
Ongegrond	0	0	0	0	0	0
Klacht blijft betwist, geen oordeel mogelijk, terechte opmerking	1	1	7	0	9	50,0
Klacht stopgezet	0	0	0	0	0	0,0
	0	0	0	0	0	0,0
(subtotaal eindbevinding door Klachtendienst)	(1)	(1)	(8)	(1)	(10)	(55,56)
Opvolging door dossierbeheer	0	1	0	0	1	5,56
Opvolging probleem door andere dienst binnen K&G of door het bestuur van de voorziening	0	1	0	0	1	5,56
Klacht nog niet afgewerkt	0	0	5	1	6	33,33
Totaal	1	2	13	1	18	100,0

4 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD

Vergelijking met het klachtenbeeld van de vorige jaren

Tabel 26: evolutie van het aantal ontvankelijke én onontvankelijke klachten over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 en 2011.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	evolutie in % tegenover 2010
Over Kind en Gezin (ontvankelijk)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	239 (152)	245 (147)	378 (243)	384 (275)	393 (288)	2,29 4,51
Over voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijk)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	1016 (849)	1192 (1028)	1231 (1076)	1348 (1191)	1346 (1219)	-0,15 2,30
Totaal	978	1061	1256	1255	1437	1609	1732	1739	0,40

Het aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin steeg in 2011 in vergelijking met 2010 met 4,5 %. Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vertoonde in dezelfde periode daarentegen een stijging met 2,3%.

Tabel 27: 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, 2010 en 2011.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	evolutie in % tegenover 2010
Over een consultatiebureau	60	82	96	137	141	183	168	164	-2,44
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning, Vertrouwenscentrum	17	17	20	18	34	16	15	18	16,67
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	694	853	877	1007	1037	2,89
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(251)	(271)	(277)	(250)	(243)	-2,88
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(420)	(522)	(526)	(648)	(678)	4,42
(niet) gemelde opvang, onbekend statuut	(24)	(22)	(50)	(23)	(60)	(74)	(109)	(104)	-4,81
Totaal	656	728	852	849	1028	1076	1190	1219	2,38

Het totaal van de ontvankelijke klachten vertoont een lichte stijging met 2,38 % t.o.v. vorig jaar.