

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 285

van **FREYA SAEYS**

datum: 4 februari 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Kinderopvanglocaties onder handhaving - Handhaving door Kind en Gezin

De zorginspectie van Kind en Gezin controleert in kinderopvanglocaties of de organisatie aan de regelgeving en kwaliteitseisen voldoet zoals opgelegd door de Vlaamse overheid. De inspectie doet dit op eigen initiatief, op vraag van Kind en Gezin of op vraag van de organisator. Bij het vaststellen van (herhaalde) overtredingen op de regelgeving, kan Kind en Gezin de handhaving starten en moet de organisatie zich tegen een bepaalde datum in regel stellen.

Zowel in Vlaanderen als in Brussel staan er Nederlandstalige kinderopvanglocaties onder handhaving. Het is belangrijk dat deze organisaties de nodige ondersteuning krijgen opdat ze zo snel mogelijk opnieuw voldoen aan de opgelegde kwaliteitsvereisten. Daarnaast is er ook voldoende opvolging nodig wanneer blijkt dat een organisatie, ondanks een of meerdere negatieve inspectieverslagen, onvoldoende actie onderneemt en niet de nodige verantwoordelijkheidszin toont.

Elk leidinggevende van een kinderdagverblijf moet alle informatie, bijvoorbeeld ook meldingen van incidenten in het kinderdagverblijf, doorsturen naar de dossierbeheerder bij Kind en Gezin. Wij hebben weet van een melding over het hardhandig aanpakken van kindjes door een kinderbegeleider, waarop nooit een reactie kwam van de bevoegde dossierbeheerder. De leidinggevende van het kinderdagverblijf zag zich daardoor genoodzaakt om het incident te melden bij het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling. Het vertrouwenscentrum nam de klacht wel serieus en nam onmiddellijk contact op met Kind en Gezin om deze gebrekkige opvolging aan te kaarten.

1. Hoeveel kinderopvanglocaties (gezins- en groepsopvang) staan momenteel onder handhaving? Hoeveel bevinden er zich in Vlaanderen en hoeveel in Brussel? Is hierin een evolutie vast te stellen?
2. Welke opvolging en ondersteuning geeft Kind en Gezin aan kinderopvanglocaties waar de handhaving werd opgestart? Op welke manier wordt de organisator, die de eindverantwoordelijkheid draagt over de opvang in de kinderopvanglocatie, betrokken bij dit proces?
3. Hoelang kan een handhaving maximaal duren vooraleer Kind en Gezin de vergunning en subsidies van de kinderopvanglocatie schrapt?
4. Wat is de procedure en de termijn voor het behandelen van een klacht die Kind en Gezin ontvangt? Gelden dezelfde regels voor klachten die binnenkomen bij de dossierbeheerders van Kind en Gezin?

ANTWOORD

op vraag nr. 285 van 4 februari 2020

van **FREYA SAEYS**

1. Momenteel zijn er 71 kinderopvanglocaties waar een handhavingstraject lopende is, waarvan 4 locaties zich bevinden binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

We merken momenteel een stijging op in het aantal adviezen opstart handhaving die Opgroeien regie ontvangt van Zorginspectie.

2. Opgroeien regie streeft ernaar om elke kinderopvanglocatie individuele begeleiding te bieden gedurende een handhavingstraject. Dit betekent dat de betrokken klantenbeheerder opvolging op maat van de organisator aanbiedt.

Als zich in een opvang een ernstig feit voordoet, dan wordt de organisator geacht dit te melden aan Kind en Gezin:

Vergunningbesluit

Art. 27. *De organisator heeft een crisisprocedure en meldt elke crisis zo snel mogelijk aan Kind en Gezin.*

We benadrukken dat het in de eerste plaats altijd de verantwoordelijkheid van de organisator/leidinggevende is en blijft om op te treden tegen een kinderbegeleider die in de fout gaat. Een melding aan Kind en Gezin verandert hier niets aan. Vanuit dergelijke melding zal K&G net kunnen nagaan in hoeverre de leidinggevende/organisator slagkrachtig optreedt zodat de veiligheid/gezondheid van de kinderen niet in gedrang komt. Dit kan beoordeeld worden vanuit een bevraging van de organisator, maar ook een bezoek van Zorginspectie om de gehele werking te screenen behoort tot de mogelijkheden.

In het geval van de opstart van een handhavingstraject, ontvangt de organisator een eerste formele aanmaning op basis van de tekorten vastgesteld door Zorginspectie. In deze aanmaning wordt het handhavingstraject geduid en legt Opgroeien regie respectievelijke termijnen op waarbinnen de vermelde tekorten moeten worden weggewerkt.

Daarnaast wordt bij de opstart van het handhavingstraject opnieuw ingezet op persoonlijk contact met de organisator bij wijze van een gesprek. Het belang van de regelgeving (het "wat" en het "waarom") wordt hierbij geduid en er worden handvaten aangereikt om de werking bij te sturen in het streven naar een kwalitatieve en veilige kinderopvanglocatie, in overeenstemming met de regelgeving. Tijdens deze gesprekken worden in het bijzonder de mogelijkheden toegelicht rond begeleiding door het ondersteuningsnetwerk kinderopvang MENTES als het gaat om groepsopvang (in een prioritaire doelgroep), of door de pools gezinsopvang als het gaat om kinderbegeleiders in de gezinsopvang.

We benadrukken dat aan een handhavingstraject in vele gevallen al een voortraject voorafging, waarbij de organisator zelf al initiatief kon nemen aan de hand van een plan van aanpak en waarbij ook al een aantal contacten met de klantenbeheerder kunnen plaatsvinden.

Als een volgende stap in het handhavingsproces zich opdringt omwille van een onvoldoende evolutie in het wegwerken en Opgroeien regie gaat over tot een voornemen (tot schorsing of opheffing van de vergunning), dan wordt een

organisator daarbij uitgenodigd voor een hoorrecht: hier kunnen elementen worden aangebracht die Opgroeien regie ertoe kunnen aanzetten het voornemen niet door te voeren, of bijvoorbeeld de uiteindelijke beslissing mede te laten afhangen van een nieuw bezoek door Zorginspectie.

Leiden de binnen het traject gevolgde stappen niet tot de noodzakelijke verbeteringen, dan kan uiteindelijk de vergunning worden geschorst of opgeheven. Hierna beschikt een organisator nog over bezwaarmogelijkheid waarbij - in afwachting van een definitieve beslissing na advies van de Bezwaarcommissie - de werking kan worden gecontinueerd.

3. De duur van een handhavingstraject hangt samen met de feitelijke dossiersituatie. Een handhavingstraject kan bestaan uit verschillende procedurele stappen, die al dan niet doorlopen worden afhankelijk van de dossiercontext.

De opeenvolgende stappen die doorlopen 'kunnen' worden bestaan uit aanmanen, voornemen en tenslotte schorsing of opheffing van een vergunning. We verwijzen hierbij concreet naar de toelichting op de website van Kind en Gezin: <https://www.kindengezin.be/img/opvolging.pdf>.

Het spreekt voor zich dat vóórleer het doorvoeren van elke volgende stap een nieuwe dossierevaluatie gebeurt.

Er bestaat van geen maximale duur voor een handhaving. Het traject en de duur (over het geheel én tussen de verschillende stappen) zijn afhankelijk van de ernst van de tekorten / situatie en de bereidwilligheid en de aanpak van de organisator om de tekorten weg te werken. Als de situatie een gevaar vormt voor de kinderen zal sneller overgegaan worden tot een schorsing of opheffing dan wanneer er geen direct gevaar is voor de kinderen en de organisator voldoende beleidsvoerend vermogen en initiatief toont om de tekorten aan te pakken.

In het bijzonder geven we nog mee dat Opgroeien regie in kader van hoogdringendheid (imminent gevaar) onmiddellijk kan overgaan tot een schorsing of opheffing van de vergunning.

Daarnaast voorziet het Toezichtdecreet van 19 januari 2018 in de mogelijkheid om een concrete beschermende maatregel op te leggen met het oog op de veiligheid en gezondheid van de kinderen. Als daar een dringende reden voor is, dan kan de inspecteur van Zorginspectie ter plaatse een dergelijke maatregel, bijvoorbeeld voorlopige sluiting, meteen opleggen.

4. De klachten die bij wie dan ook bij Opgroeien worden ingediend, worden in principe altijd aan de Klachtendienst overgemaakt.

Klachten bereiken de Klachtendienst hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk via e-mail, brief of contactformulier aan de Kind en Gezin-Lijn.

De Klachtendienst bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien kalenderdagen nadat de klacht ontvangen wordt.

De termijn voor klachtbehandeling is gedifferentieerd in functie van de aard van de klacht.

Algemeen wordt er een termijn van 45 kalenderdagen gehanteerd maar deze termijn kan fluctueren naargelang de klachtbehandeling waarvoor gekozen wordt:

- Bij klachtbehandeling waarvoor interventie van Zorginspectie Vlaanderen vereist is, wordt een termijn van maximaal 90 kalenderdagen gehanteerd.
Deze termijn omvat: het inplannen en uitvoeren van het inspectiebezoek door Zorginspectie Vlaanderen, het ontwerpen van het inspectieverslag en de levering

hiervan aan de beklagde en de klachtindiener voor reactie en eventuele toevoegingen aan het inspectieverslag in functie van de reacties hierboven vermeld. Het inspectieverslag wordt gefinaliseerd en nadien ter beschikking gesteld van de Klachtendienst. De klachtenbehandelaar bezorgt zijn bevindingen, gebaseerd op de vaststellingen van de inspectie, aan de klachtindiener.

- Klachtbehandeling waarbij de organisator aangeschreven wordt met verzoek de klacht volgens zijn klachtenprocedure op te nemen, wordt afgehandeld binnen een termijn van 45 kalenderdagen. De organisator licht in dit geval binnen een termijn van maximaal 30 kalenderdagen de klachtbehandeling aan de Klachtendienst schriftelijk toe. De klachtbehandelaar bezorgt zijn bevindingen, gebaseerd op het antwoord van organisator, aan de klachtindiener.
- De termijn voor de afhandeling van de klachten waarvoor bemiddeling is aangewezen varieert in functie van de effectieve beschikbaarheid van alle betrokken partijen.