

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2003-2004

20 april 2004

VERZOEKSCHRIFT

over klachten ten aanzien van Kind en Gezin

VERSLAG

**namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen
uitgebracht door de heer Carlo Daelman en mevrouw Sonja Becq**

Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Koen Helsen.

Vaste leden :

mevrouw Sonja Becq, mevrouw Trees Merckx-Van Goey,
mevrouw Riet Van Cleuvenbergen, mevrouw Ingrid van
Kessel ;

de heren Jacques Devolder, Koen Helsen, mevrouw Erna
Van Wauwe, de heer Bob Verstraete ;

mevrouw Niki De Gryze, mevrouw Marijke Dillen, de heer
Felix Strackx ;

de heren Carlo Daelman, Jan Van Duppen ;

mevrouw Ria Van Den Heuvel ;

de heer Jan Roegiers.

Plaatsvervangers :

mevrouw Gisèle Gardeyn-Debever, mevrouw Veerle
Heeren, de heer Luc Martens, mevrouw Ilse Van Eetvelde ;

de heren Jozef Browaeys, Frans De Cock, André Moreau,
Cis Schepens ;

de heren Wilfried Aers, Julien Librecht, mevrouw Marleen
Van den Eynde ;

mevrouw Yamila Idrissi, de heer Chokri Mahassine ;

mevrouw Ann De Martelaer ;

de heer Kris Van Dijck.

INHOUD

	Blz.
1. Procedure	4
2. Inhoud van het verzoekschrift	4
3. Bespreking en conclusie	4
Bijlage : Antwoord van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Ge- zondheid en Gelijke Kansen	7

DAMES EN HEREN,

1. Procedure

Het verzoekschrift van mevrouw Patricia Heuninck-Geerts over klachten ten aanzien van Kind en Gezin werd ontvankelijk verklaard op 26 januari 2004 en voor verdere behandeling doorverwezen naar de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen besliste op 19 februari 2004 om over het verzoekschrift het standpunt te vragen van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen (zie bijlage).

De commissie besprak en finaliseerde het verzoekschrift op 1 april 2004.

2. Inhoud van het verzoekschrift

De verzoeker signaleert een aantal problemen die zij ondervindt bij de kinderopvang van haar zoontje. Zij heeft die als klacht doorgegeven aan Kind en Gezin en aan de Vlaamse Ombudsdienst, waar de klachten nog in behandeling zijn.

Uit haar verhaal blijkt dat zij voor haar zoontje, dat vaak ziek is, de kosten voor kinderopvang ook moet betalen als het wegens ziekte wegblijft van de kinderopvang. Zij vraagt dat hiertegen maatregelen genomen zouden worden.

3. Bespreking en conclusie

Voor het antwoord van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen, wordt verwezen naar de bijlage.

Mevrouw Sonja Becq wil op twee punten ingaan. Een eerste punt betreft de kosten voor kinderopvang ook als het kind wegens ziekte wegblijft en de problematiek van de private kinderopvang. Er worden astronomisch hoge prijzen in de private kinderopvang gesignaleerd. Ouders vinden soms geen plaats in de gesubsidieerde kinderopvang en wenden zich noodgedwongen tot de private sector, waar soms dagprijzen van 37,5 euro aangerekend worden, ook tijdens vakantieperiodes of bij ziekte van het kind. Men kan zich afvragen of er wel altijd

sprake is van vrije keuze van de kinderopvang. Mevrouw Sonja Becq pleit er dan ook voor om voldoende ruimte te creëren in de gesubsidieerde sector. Men kan de private opvang niet afschaffen, maar er moet een marktregulerend effect uitgaan van de gesubsidieerde sector.

Een tweede punt is de problematiek van de zoektocht naar kinderopvang, zegt mevrouw Sonja Becq. Men gaat er te gemakkelijk van uit dat iedereen toegang heeft tot internet en dus tot de website van Kind en Gezin. Op de WIS-computer staat evenmin informatie over Kind en Gezin. Vanuit de CD&V wordt gepleit voor een gemeentelijk informatiepunt. Het sociaal huis zou een ideale lokatie kunnen zijn.

Spreker herhaalt dus dat verder werk gemaakt moet worden van meer ruimte in de gesubsidieerde kinderopvang en dat een gemeentelijk informatiepunt gecreëerd moet worden.

Mevrouw Riet Van Cleuvenbergen vindt het antwoord van de minister adequaat.

De minister beaamt dat de door mevrouw Becq aangehaalde dagprijzen in de private sector een realiteit zijn, maar de gemiddelde dagprijzen komen overeen met de hoogste prijzen in de gesubsidieerde sector. De private sector geniet natuurlijk niet van tegemoetkomingen zoals in de gesubsidieerde sector. De gesubsidieerde sector geeft ook prioriteit aan ouders met een lager inkomen. De minister wijst er verder op dat 4 miljoen euro extra geïnvesteerd wordt in de gesubsidieerde kinderopvang.

Met het lokaal sociaal beleid is het de bedoeling dat informatie over het aanbod op lokaal niveau aangeboden wordt. Verder wil de minister wijzen op de mogelijkheid van het call-center, dat meer toegankelijk is dan internet. Het aanbod is natuurlijk altijd beperkt tot de vrije plaatsen.

De vraag van de verzoeker ging ook over de kwaliteit van de kinderopvang. Enerzijds had de verzoeker hierover bedenkingen en verwachtte zij dat haar kwaliteitsverwachtingen ingevuld zouden worden. Anderzijds verklaarde zij zich naderhand tevreden en bleef ze voor dezelfde kinderopvang kiezen. Dat toont aan dat tevredenheid en kwaliteitsnormen persoonlijk en verschillend – ook in de tijd – ingevuld kunnen worden.

Mevrouw Riet Van Cleuvenbergen, waarnemend voorzitter, concludeert dat de commissie zich aansluit bij het antwoord van de minister.

De verslaggevers,

Erna
VAN WAUWE
Marijke DILLEN

De wnd. voorzitter,

Riet
VAN CLEUVENBERGEN

BIJLAGE

Vlaamse regering
Kabinet van de Vlaamse minister
van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen

Koolstraat 35, 1000 BRUSSEL
Tel. (02)553 24 11 - Fax (02)553 24 05
E-mail: kabinet.byttiebier@vlaanderen.be
Website: www.ministeradelheidbyttiebier.be

Vlaams Parlement
Aan de heer Norbert De Batselier
Voorzitter
1011 BRUSSEL

uw kenmerk
Dec/com/lbo/2004-0219

gelieve ons kenmerk te vermelden bijlagen
YCA-04.02-44976-AHE-
b1

vragen naar / e-mail
Yvan Catteeuw
yvan.catteeuw@vlaanderen.be

telefoonnummer
(02)553.24.11

datum
17 MRT 2004



Betreft : verzoekschrift van mevrouw Patricia Heuninck - Geerts over de kosten voor kinderopvang

Mijnheer de voorzitter,

Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts uit Ternat richtte op 19 december 2002 een verzoekschrift tot het Vlaamse Parlement over de Vlaamse regelgeving met betrekking tot de kosten van kinderopvang. Zij beklaagt zich daarnaast over de te betalen ouderbijdrage, over haar niet ingeloste verwachting om hulp bij het zoeken naar kinderopvang en rond het feit dat zij geen voldoende info krijgt over een onderzoek naar kindermishandeling bij een onthaalouder en er ook niet bij betrokken wordt.

Om de vraag rond de Vlaamse regelgeving ter zake te benaderen lijkt het nuttig de drie aangehaalde klachten te situeren. Deze zijn, zoals reeds vermeld door mevrouw Heuninck - Geerts, het voorwerp geweest van een officiële klacht en werden ook degelijk behandeld. Voor haar vraag met betrekking tot de Vlaamse beleidsvoering werd de klaagster door Kind en Gezin gewezen op de mogelijkheid een verzoekschrift te richten aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.

Het verzoekschrift werd ontvankelijk verklaard en voor behandeling aanvaard met name wat de kosten voor kinderopvang betreft als het kind wegens ziekte thuis blijft.

1. Wat betreft de kosten van kinderopvang

Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts beklaagt zich over het feit dat door een opvangvoorziening kosten voor opvang worden aangerekend voor dagen waarop er geen opvang is geweest wegens ziekte van haar kindje.

De mini-crèche in Terafene is een zelfstandige voorziening die, anders dan een erkende voorziening, op het particulier domein haar activiteit ontplooit. In een onderlinge overeenkomst met de plaatsende ouder, wordt een prijs voor de te verstrekken diensten (in casu opvang) afgesproken almede de modaliteiten ervan. Dit gegeven zijnde, wordt er geredelijk van uitgegaan dat, bij akkoordverklaring/ondertekening, de plaatsende ouder weet tot wat hij zich verbindt. Voor betwistingen die onderling niet kunnen opgelost worden is dan ook de rechter bevoegd.

De klachtendienst heeft hierover uitvoerig, zowel schriftelijk als telefonisch toelichting gegeven. Kind en Gezin heeft als gevolg van de klacht een onderzoek gevoerd waaruit bleek dat mevrouw Patricia Heuninck - Geerts een onderling contract met de aangeklaagde betalingsclausule heeft ondertekend, waardoor zij zich akkoord verklaarde met de voorwaarde ervan.

2. Wat betreft de verwachting om hulp

Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts verwoordt haar verwachting om geholpen te worden op twee vlakken: enerzijds bij het geschil met een opvangvoorziening; anderzijds bij het zoeken naar degelijke opvang.

Wat het onderling geschil betreft en aangezien het in casu om een particuliere opvang gaat, zie punt 1 hiervoor. De klachtendienst van Kind en Gezin heeft de klacht ter zake onderzocht en uitvoerig gecommuniceerd met de klager.

Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts verwacht dat Kind en Gezin haar persoonlijk helpt bij het zoeken van degelijke opvang. Het behoort niet tot de opdracht van Kind en Gezin om individuele ouders persoonlijk te helpen of te begeleiden in het zoeken naar kinderopvang. De instelling reikt in het algemeen aan het publiek een aantal middelen aan om de zoektocht naar opvang mogelijk te maken.

Zo heeft Kind en Gezin gezorgd voor een website waarop alle opvang te vinden is, met alle nuttige identificatie- en contactgegevens. Daarnaast kunnen ouders terecht bij een call-center voor diezelfde informatie.

Op inhoudelijk vlak wordt op de website en via het call-center op een uitvoerige wijze kwalitatieve informatie en tips geboden die de ouders helpen bij het zoeken naar kinderopvang.

De instelling Kind en Gezin heeft geen aanbod om elke individuele ouder persoonlijk te begeleiden in het zoeken naar kinderopvang. Dat zou ook onmogelijk zijn. Daartoe geeft mevrouw Patricia Heuninck - Geerts reeds zelf de sleutel. Zij stelt: "Hoe kan ik weten of ik ditmaal tevreden zou zijn?". De instelling Kind en Gezin kan onmogelijk enerzijds de persoonlijke wensen en verwachtingen kennen en anderzijds ook alle voorzieningen voldoende kennen, om van daaruit de garantie op tevredenheid te kunnen bieden.

Daarenboven besluit mevrouw Patricia Heuninck - Geerts dat ze spijts het feit dat ze een geschil heeft, ze bij deze opvangvoorziening gebleven is en er tevreden over is.

De verwachte dienstverlening kan niet door de overheid worden voorzien.

3. Wat betreft de vraag om info over en betrokkenheid bij het onderzoek naar kindermishandeling bij een onthaalouder

Kind en Gezin heeft vanuit de vertrouwelijkheid van dossiers geen recht om persoonlijke gegevens vrij te geven. Wel werd vanuit Kind en Gezin aan mevrouw Patricia Heuninck zowel mondeling als schriftelijk de toelichting die mogelijk en nodig was, verstrekt.

Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts verwacht ook om actief te kunnen meewerken aan een onderzoek inzake babymishandeling. Het is in de eerste plaats aan het gerecht om een onderzoek te voeren. Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts kan te allen tijde mogelijke informatie waarover zij zou beschikken meedelen aan de gerechtelijke instanties. Mocht zij dit willen doen aan de dienst voor opvanggezinnen of aan Kind en Gezin, dan zullen

deze daar zeker akte van nemen, en indien relevant, ook overmaken aan het Parket. Op grond van een klacht bij de politie is een onderzoek gevoerd. Dit onderzoek is er nog niet afgesloten. Daarnaast hebben zowel Kind en Gezin als de dienst voor opvanggezinnen van het OCMW, voor zover het in hun bevoegdheid ligt, een onderzoek gedaan. Dit onderzoek gebeurde in het kader van het opnemen van de eigen bevoegdheid. Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts werd hierover ingelicht.

Het is me niet duidelijk op welke andere wijze mevrouw Patricia Heuninck - Geerts verwacht actief te kunnen meewerken aan het onderzoek inzake een mogelijke babymishandeling.

4. Wat betreft de verwachting en ongenoegen over de Vlaamse beleidsvoering

- A. Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts vraagt om maatregelen te treffen tegen wat zij praktijken heet om kosten aan te rekenen voor dagen waarop een kindje ziek is.

De Vlaamse overheid heeft een regeling uitgewerkt voor de erkende en gesubsidieerde opvang. Hier moet ook een ouderbijdrage worden gevraagd die gekoppeld is aan het gezinsinkomen. Er is ook duidelijk bepaald waarvoor een vergoeding kan gevraagd worden.

In de zelfstandige sector, die geen subsidies ontvangt, treedt de overheid niet sturend op inzake de ouderbijdrage. Indien de overheid dit zou doen, dan zou de overheid ook subsidies moeten verstrekken om de voorzieningen toe te laten rendabel te blijven.

In de mate dat het gaat om een overeenkomst tussen twee partijen hoeft de overheid, buiten de bestaande wetgeving die dergelijke overeenkomsten regelt, niet tussen te komen.

Mocht de overheid beslissen dat voor niet gepresteerde opvang, omwille van ziekte van een kindje, geen bijdrage mag worden gevraagd, dan zou ze ook voor de gedeelde ontvangsten moeten instaan. Ook zou ze daaraan voorbij, voor de zelfstandige sector alle aspecten van de opvangprijs moeten regelen. Dan kan uiteraard niet meer gesproken worden van zelfstandig initiatief.

Dit neemt niet weg dat het ziek worden van een kindje een probleem kan zijn. In die gevallen staat het de ouders vrij te pogen tot een nieuwe contractuele bepaling te komen.

Bij dit alles kan de vraag worden gesteld of elke opvang door de overheid verregaand geregeld moet worden en of dit wenselijk en realistisch is.

De opvang van andermans kinderen is een dagelijks gebeuren en neemt diverse vormen aan, gaande van puur informele opvang tot meer gestructureerde. Stellen dat elke opvang op dezelfde wijze zou worden geregeld zou - daargelaten de kosten voor de overheid waarover hoger - wel eens een omgekeerd effect kunnen hebben en "zwarte" circuit verhogen. De huidige regelgevende benadering houdt rekening met die realiteit door de pure zelfstandige opvang niet te verbieden maar er wel minimale garanties voor op te leggen, en deze periodiek op hun voorhanden zijn te controleren.

- B. Mevrouw Patricia Heuninck - Geerts verwacht van de Vlaamse beleidsvoering dat de ouder kan geholpen worden door de instelling die ook de opvangvoorzieningen erkent, in geval hij problemen ondervindt. De overheid die de voorzieningen erkent kan niet optreden in de begeleiding van de klanten van die voorzieningen, voor de conflicten

die ze hebben met die voorzieningen. Er moge in dit verband verwezen worden naar punt 2 hiervoor.

De overheid die de voorzieningen erkent, of in het geval van de zelfstandige opvang, die een Attest van Toezicht uitreikt, moet de klachten behandelen overeenkomstig de regelgeving inzake klachtenbehandeling. Zij moet daarnaast, op grond van klachten of signalen, nagaan of de betrokken voorzieningen (nog) beantwoorden aan de criteria voor de erkenning of voor het Attest van Toezicht.

- C. Mevrouw Patricia Heuninck – Geerts uit in het algemeen haar ongenoegen over het feit dat vele ouders hun zieke kinderen in de opvang brengen. De regelgeving stipuleert voldoende dat zieke kinderen niet in de opvang thuishoren en dat de opvang te allen tijde veilig moet zijn voor de opgevangen kinderen. Concrete klachten worden onderzocht. Gevolg wordt gegeven indien klachten of inspectie vaststellingen aanleiding daartoe geven. In het algemeen wordt op bijzonder veel mogelijke manieren aan kwaliteitsbevordering gedaan. De opvangsector doet ook zeer veel inspanningen om kwaliteitsopvang te bieden. Maar de wereld van kleine kinderen is anderzijds een kwetsbare wereld inzake ziekte en infectie. Juist om die reden worden zeer veel beleidsinspanningen gedaan. De monitoring, vooral bij de Vlaamse provinciale gezondheidsinspectie, is een adequate regeling inzake besmettelijke ziekten.

Met vriendelijke groeten,



Adelheid Byttebier
Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen