

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 434
van **FREYA SAEYS**
datum: 3 maart 2015

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Huishoudelijke reglementen kinderopvanginitiatieven - Klachten

Naar aanleiding van het nieuwe decreet kinderopvang hebben veel kinderopvanginitiatieven hun huishoudelijk reglement aangepast aan het nieuwe decreet. Die aanpassing houdt veelal ook in dat het principe "bestellen is betalen" wordt ingevoerd.

Naar verluidt zijn er heel wat ouders die problemen hadden met het huishoudelijk reglement.

1. Hoeveel klachten werden sinds de invoering van het decreet al ingediend door ouders in 2014 en 2015, opgesplitst per jaar?
2. Wat waren de tien meest voorkomende klachten in 2014?
3. Wat waren de tien meest voorkomende klachten in 2015?
4. Wat waren de klachten met betrekking tot het principe "bestellen is betalen"?
5. Wat waren de klachten met betrekking tot het opvangplan?
6. Wordt op basis van de klachten de interpretatie van het decreet aangescherpt? Zo ja in welke zin? En wordt die interpretatie ook verspreid naar ouders en opvanginitiatieven?

ANTWOORD

op vraag nr. 434 van 3 maart 2015

van **FREYA SAEYS**

1. Klachten over huishoudelijk reglement worden genoteerd onder de rubriek "huishoudelijk reglement, contractuele afspraken". Om deze reden slaat het bekomen cijfer op een dubbel gegeven: enerzijds de klachten m.b.t. het huishoudelijk reglement en anderzijds de klachten over aspecten m.b.t. contractuele bepalingen. Voor het werkjaar 2014 heeft de klachtendienst 48 klachten m.b.t. het huishoudelijk reglement en de contractuele bepalingen ontvangen en voor het werkjaar 2015 (gegevens van 1 januari 2015 tot en met 13 maart 2015) 19 klachten.
2. In het werkjaar 2014 registreerde de klachtendienst over de voorschoolse kinderopvang 885 ontvangelijke klachten. Onderstaande tabel geeft de top 10 van de geregistreerde ontvangelijke klachten weer.

Onderwerp	Aantal	%
Communicatie	121	14
Veiligheid	101	11
Pedagogisch functioneren	86	10
Geschillen m.b.t. waarborg	86	10
Personeelsomkadering	74	8
Inschrijving	66	7
Hygiëne	51	6
Voeding	50	6
Huishoudelijk reglement, contract	48	5
Dienstverlening	46	5

3. In het werkjaar 2015 (1 januari 2015 tot en met 13 maart 2015) registreerde de klachtendienst over de voorschoolse kinderopvang 197 ontvangelijke klachten. Onderstaande tabel geeft de top 10 van de geregistreerde ontvangelijke klachten weer. Gezien de referteperiode hier slaat op 2,5 maanden, liggen de aantallen van de klachtonderwerpen zeer dicht bij elkaar omdat er niet voldoende spreiding is.

Onderwerp	Aantal	%
Communicatie	29	15
Dienstverlening	29	15
Huishoudelijk reglement	19	10
Veiligheid	19	10
Personeelsomkadering	18	9
Inschrijving	15	8
Pedagogisch functioneren	14	7
Waarborg	11	6
Hygiëne	9	5
Accommodatie	9	5

4. Het klachtpatroon m.b.t. het principe "bestellen is betalen" handelt in overwegende mate over de afwezigheidsdagen omwille van ziekte van het kindje, of over het feit dat het opnemen van gezinsvakantie aangerekend wordt op het aantal toegekende gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (min. 18 dagen bij een voltijds opvangplan).
5. Het klachtpatroon met betrekking tot het bekomen van het opvangplan, kenmerkte zich doordat er een afwezigheid van onderhandelingsruimte werd ervaren in hoofde van de gezinnen. Vele gezinnen ondervinden hindernissen om periodes waarin ze geen opvangbehoefte hebben (bijvoorbeeld schoolvakanties bij ouders die in het onderwijs staan of ouders die onregelmatige werkuren hebben), niet te laten opnemen in het opvangplan. De sector en het raadgevend comité van Kind en Gezin hebben een engagementsverklaring ondertekend om op een correcte en evenwichtige wijze om te gaan met de ruimte die de regelgeving in deze open laat. Dit thema wordt ook in het voortgangsoverleg opgenomen en er werden infosessies georganiseerd om de sector goede voorbeelden te tonen. Bij klachten over de toepassing worden de voorzieningen gecontacteerd.
6. Voorlopig houden we vast aan de wijze waarop het principe 'bestellen is betalen' in de regelgeving is uitgewerkt en de regelruimte hierin. We kijken hoe dit evolueert en willen vooral leren en goede praktijken verzamelen. Op basis van de evaluatie kan gekeken worden of het nodig is bij te sturen. Dit werd ook besproken in het voortgangsoverleg decreet kinderopvang waar de sector aan deelneemt.

De geest van de regelgeving ter zake wordt door Kind en Gezin via informatie op de website gecommuniceerd. In informatiesessies worden good practices aan de sector kenbaar gemaakt over een correcte toepassing van de nieuwe principes van het decreet. Er ging in iedere provincie zo'n praktijkuitwisseling door.

De onderhandelingsruimte rond het opvangplan is cruciaal. Die is er niet als er in het huishoudelijk reglement te strikte regels worden opgelegd. Als er hierover klachten bij Kind en Gezin binnenkomen, dan wordt hierop gereageerd naar de organisator toe.