

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 814
van **FREYA SAEYS**
datum: 23 augustus 2017

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

Kinderopvang - Werking Kind en Gezin

Artikel 6, §1, d) van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters voorziet als erkenningsvoorwaarde in een periodieke evaluatie van de tevredenheid van de gezinnen over de organisatoren van kinderopvang en de communicatie van deze organisatoren met de gezinnen.

Op die manier wil de Vlaamse overheid gezinnen inspraak geven over de kwaliteit van de dienstverlening door de opvangvoorzieningen. Dat laat organisatoren van kinderopvang op hun beurt toe hun beleid bij te sturen en hun werking te verbeteren.

Dezelfde redenering zou kunnen worden opgezet voor de verhouding tussen Kind en Gezin (K&G) en de organisatoren van kinderopvang.

De bestaande voortgangsgroep heeft vooral tot doel de regelgeving te vereenvoudigen.

We blijven vernemen dat organisatoren vaak onvoldoende antwoord krijgen op hun vragen, dat de personeelsleden van Kind en Gezin vaak antwoorden schuldig blijven op vragen van organisatoren, die dan zelf een beslissing moeten nemen zonder het standpunt van Kind en Gezin te kennen.

Wordt door Kind en Gezin periodiek een tevredenheidsenquête georganiseerd met betrekking tot haar dienstverlening ten aanzien van de organisatoren van kinderopvang?

Zo ja, met welk interval en wat waren de belangrijkste resultaten van die enquête?

Zo neen, waarom niet en is het volgens de minister wenselijk een periodieke tevredenheidsenquête bij de organisatoren te organiseren teneinde de dienstverlening van Kind en Gezin in voorkomend geval te kunnen verbeteren?

ANTWOORD

op vraag nr. 814 van 23 augustus 2017

van **FREYA SAEYS**

Een expliciete tevredenheidsevaluatie van Kind en Gezin bij kinderopvangorganisatoren is nog niet gebeurd. Nu de transitie van het decreet kinderopvang zijn belangrijkste uitrol achter de rug heeft, komt dit wel aan de orde. Kind en Gezin heeft dit reeds ingeschreven op de planning voor 2018.

Dat er nog geen formele tevredenheidsevaluatie is gebeurd, betekent evenwel niet dat Kind en Gezin geen aandacht zou hebben voor de kwaliteit van de service aan en de tevredenheid van de organisatoren. Via meerdere kanalen en methodes komt er reeds heel wat feedback naar Kind en Gezin, waar zoveel mogelijk rekening wordt mee gehouden.

Denken we maar aan de aandacht die de klantenbeheerders van Kind en Gezin in hun dagelijks contacten met organisatoren reeds hebben voor vragen en signalen die er leven, aan het veelvuldig georganiseerde overleg met de vertegenwoordigers van de sector, aan de ernst waarmee eventuele klachten worden behandeld, en het aan de slag gaan met signalen en feedback van koepelorganisaties uit de sector. Er is bovendien ook aandacht voor de voortdurende vorming van de klantenbeheerders en andere medewerkers die directe contacten hebben met kinderopvangvoorzieningen.

Kind en Gezin investeert daarnaast reeds geruime tijd in het beschikbaar stellen (en subsidiëren) van organisaties die kinderopvangvoorzieningen gratis kunnen ondersteunen bij de diverse aspecten van hun werking. Organisatoren kunnen met hun vragen uiteraard zeker ook hier terecht, want niet alle vragen kunnen of moeten worden beantwoord door Kind en Gezin. Door de afbouw van de regels, ontstaat de nodige regelruimte en wordt een organisator van kinderopvang steeds meer geresponsabiliseerd.

Kind en Gezin is tevens volop een intern reorganisatietraject aan het ontwikkelen om nog beter te kunnen aansluiten bij gezinnen met kinderen, maar ook bij partnerorganisaties die mee dienstverlenend en ondersteunend zijn voor deze gezinnen waaronder de kinderopvangvoorzieningen.

Aanvullend hieraan zal Kind en Gezin in 2018 dus ook een tevredenheidsevaluatie over de eigen dienstverlening organiseren bij individuele organisatoren kinderopvang. Met welke regelmaat deze nadien wordt herhaald, en in welke vorm, zal afhangen van de haalbaarheid en de relevantie ervan. Dit maakt deel uit van de evaluatie die zal gebeuren na deze eerste tevredenheidsbevraging.