

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 416

van **KOEN DANIËLS**

datum: 24 februari 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Kinderopvang - Opvolging klachten

In het antwoord op de schriftelijke vraag nr. 328 van 25 januari 2021 lezen we cijfers over het aantal klachten aangaande kinderopvang en het gevolg dat daaraan wordt gegeven. In 40% van de klachten wordt er een soort gevolg aan gegeven.

1. Graag een update van deze gegevens met de cijfers van 2021
2. Waarom wordt er slechts in 40% van de gevallen gevolg gegeven aan de klacht? Wordt de overige 60% "geseponneerd"?
3. Klachten die niet behandeld/geseponneerd worden, kunnen klagers daartegen in beroep gaan? Zo ja, graag deze cijfers van de afgelopen 5 jaar en het gevolg dat daar aan werd gegeven



**Vlaams
Parlement**

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 416 van 24 februari 2022

van **KOEN DANIËLS**

1. Klachten 2021 over kinderopvang

Onderwerpen waarover in 2021 klachten werden geuit

Totaal aantal klachtenonderwerpen							
	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
	241	77	62	189	191	201	961
Niet-ontvankelijke klachtenonderwerpen							
	25	18	12	32	35	10	132
Ontvankelijke klachtenonderwerpen							
	216	59	50	157	156	191	829

De verschillende onderwerpen

Onderwerpen_ontvankelijke klachtenonderwerpen	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Eindtotaal
Risicobeheersing	33	5	7	16	15	17	93
Betrokkenheid en participatie van de gezinnen	19	4	7	13	17	21	81
Pedagogisch beleid en pedagogische ondersteuning	22	4	4	16	13	15	74
De kinderbegeleider - ratio -aantal kinderen	16	2	3	9	18	8	56
Voeding	13	3	5	12	8	12	53
Corona : KO preventiemaatregelen	10	3	4	13	6	10	46
Verzorging	9	4	3	9	7	10	42
Hygiëne	7	4	2	6	10	9	38
Crisis en grensoverschrijdend gedrag	6	6		8	5	11	36
Onvriendelijk, onheus	8	4	1	5	3	12	33
Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst	4	2	3	7	5	8	29
Waarborg - contractueel geschil	10	1	1	4	2	5	23
De verantwoordelijke	7	2		5	6	3	23
Communicatie	4	1	1	5	5	6	22
Accommodatie	6	1	1	4	3	4	19
Inhoud beslissing	1	4	2	1	6	5	19
Afspraak niet nakomen	3		2	4	2	4	15
Algemene werking en financiële werking	6	2			3	3	14
Omgang met de kinderen	1		1	3	3	3	11
Corona : KO betaling	2			4	1	3	10
Onjuiste /te weinig info	3	1		2	1	3	10
Inschrijving -opnamebeleid	4	1		2		2	9
Kwaliteitsbeleid	2	1		2	3	1	9
Corona : beleid			1		3	2	6
Corona :werking	2			2	2		6
Andere		1	1	1	1	1	5
Respect voor integriteit en niet-discriminatie	2			1	2		5
Verantwoordelijkheids toedeling, aanwezigheden en inwe	2	1			1	1	5
Niet discreet	1	1				2	4
Corona : KO sluiting opvang	1		1	1		1	4
Roken	1					3	4
Omgang met de ouders	1				1	1	3
Fiscaal attest	2					1	3
Bed	1			1		1	3
Infrastructuur	1			1			2
Ruimte	1					1	2
Klachtenbehandeling	1					1	2
.Andere					1	1	2
Toegang	1				1		2
Bereikbaarheid	1						1
Houding naar ouders					1		1
Leefgroepindeling en gebruik ruimtes	1						1
Groeppakket : KOT regeling					1		1
Andere pers.met regelmatig direct contact		1					1
Inlichtingenfiche en aanwezigheidsregister	1						1
Eindtotaal	216	59	50	157	156	191	829

Betreffende acties

actie	
Opdracht aan organisator	206
Inspectieopdracht	115
Procedure gevaarsituatie	96
Opdracht aan team medisch beleid	45
Interne conciliërende behandeling	35
Externe conciliërende behandeling	27
Opdracht aan lokaal team - klachtenbehandeling	21
Doorverwijzing	18
Eerste lijnsbehandeling	12
Zelf onderzoeken	6
Bemiddeling	4
Eindtotaal	585

2. In het antwoord op de schriftelijke vraag nr. 328 van 25 januari 2021 werd een beeld gegeven waarover klachten in de kinderopvang werden geuit. Het is wel zo dat dit moet gelezen worden als dat één klager meerdere klachtelementen kan aangeven. Dit werd dan weergegeven in de kolom "waar hadden de klachten betrekking op". De andere kolom "welk gevolg werd aan de klacht gegeven" geeft dan aan welke actie aan de klacht (deze kan een of meerdere klachtelementen bevatten) werd gegeven. Wanneer dit onderscheid wordt gemist, zou men de conclusie kunnen maken dat aan 60 % van de klachten geen gevolg wordt gegeven, hetgeen niet zo is.

Aan elke klacht (die dus meerdere klachtelementen kan bevatten) wordt er een gevolg gegeven. Het gevolg wordt bepaald door verschillende factoren zoals:

- de mate waarin de klachtinhoud al dan niet direct betrekking heeft op de veiligheid,
 - of het klachtelement al dan niet reeds gekend is,
 - of het al dan niet reeds met de organisator is besproken,
 - ...
3. De Klachtendienst kent m.a.w. het begrip "seponering" niet. Wanneer de klager, ondanks toelichting door de Klachtendienst - over de wijze waarop de klacht werd behandeld - ontevreden zou blijven, bestaat de mogelijkheid als klager om dit aan te kaarten bij de Vlaamse ombudsdienst.