



**Onderzoekscommissie naar
de veiligheid in de
kinderopvang**

Vlaams Parlement

Vrijdag 29 april 2022

**Caroline Vrijens
Vlaams kinderrechtencommissaris**

Informatie uitwisseling met de
minister en de administratie

Overzicht klachten en
meldingen

Beschrijving van de
klachtenbehandeling



Informatie uitwisseling met de minister en de administratie



Informatie uitwisseling met de minister en de administratie - chronologie

- ❑ 7 december 2020: woordvoerder K&G die KRC mailt nav interview op Radio 1 en online gesprek met Ariane Van Den Berghe van K&G
- ❑ 11 december 2020: brief naar minister Beke met vraag naar gesprek nav nieuws in de krant HLN
- ❑ 13 december 2020: wantoestanden in de kinderopvang in 'De Zevende Dag'
 - ❑ Gesprekken met experts – professionals – ouders
- ❑ 21 januari 2021: digitaal overleg met dhr. David Vits, mevr. Ariane Van Den Berghe, mevr. Fran Verbruggen

Informatie uitwisseling met de minister en de administratie - chronologie

- ❑ 12 februari 2021: brief naar minister Beke met vraag naar stand van zaken over de werkgroep met interne en externe experts
 - ❑ 1 maart 2021: mail naar dhr. David Vits - 10 maart 2021: mail naar mevr. Ariane Van Den Berghe
- ❑ 6 april 2021: antwoord van minister Beke op ons schrijven van 12 februari
- ❑ 30 april 2021: structureel overleg met het kabinet van minister Beke over verschillende onderwerpen
- ❑ 19 mei 2021: toelichting KRC van 'Suggesties voor een kwaliteitsvolle kinderopvang & handhaving' voor de Kamer 'Kinderopvang en preventieve gezinsondersteuning' van het Raadgevend Comité van Opgroeien

Informatie uitwisseling met de minister en de administratie - chronologie

- ❑ 17 november 2021: voorstelling jaarverslag 2020-2021 van het Kinderrechtencommissariaat met hoofdstuk 'wantoestanden in de kinderopvang'
- ❑ 21 februari 2022: advies 'Ga voor kwaliteitsvolle kinderopvang die vertrekt vanuit voorzorg'
- ❑ 21 februari 2022: mail van het kabinet van minister Beke

Boodschap KRC in de media in december 2020

Wij waren geschokt door de feiten, vooral door volgende zaken in de verhalen:

- de ernst van de inbreuken op de integriteit van baby's en peuters
- het gebrek aan of een te trage opvolging na feiten en aan transparantie en openbaarheid van inspectieverlagen
- feit dat iemand na zware feiten opnieuw aan de slag kan gaan

Was ook slag in het gezicht voor de sector.

Onze vraag was om na te gaan waar er in het verleden fouten gebeurd zijn en om alle hangende meldingen terug op tafel te leggen. Onze hoop uitgedrukt dat dit een wake-up call mocht zijn.

Informatie uitwisseling met de minister en de administratie – inhoudelijk handhaving

- Werkgroep die uit interne, maar zeker ook **externe** experts bestaat
- Zorgen voor alarmsysteem obv klachten, signalen, meldingen en inspectieverlagen mbt opvanglocaties
- MemoQ-éénmeting als opvolger van de MemoQ-nulmeting
- Transparanter klachten- en inspectiebeleid, vanuit K&G (klachtenlijn) en Zorginspectie en dit ook explicieter inzetten als gezagsdragende kwaliteitsbewaker

Informatie uitwisseling met de minister en de administratie – inhoudelijk handhaving

- ❑ Strakkere timing voor een tweede inspectie vanuit Zorginspectie na ernstige kinderrechtschendingen (fysieke en psychische integriteit)
- ❑ Nood aan een eigen handelings- en handhavingsruimte voor Kind & Gezin/Opgroeien dat vertrekt vanuit het recht op zorg van baby's en peuters, en minder vertrekt vanuit een justitiële logica
- ❑ Vermijd de heropstart van iemand die betrokken was bij wantoestanden

Informatie uitwisseling met de minister en de administratie – inhoudelijk ruimer kwaliteit

- Kwaliteitsvolle kinderopvang heeft meer dan één paar sterke schouders nodig:
 - Coaching, intervisie, monitoring en check op basiscompetenties van mensen
 - Kind-begeleiderratio moet naar beneden
 - Vermijden van geïsoleerde opvang door één onthaalouder en ondersteuning
 - Beter statuut voor medewerkers/zelfstandigen in de kinderopvang

Klachtenbeeld



Structurele signalen en klachten

Signalen en meldingen over:

- Tekort aan kinderopvangplaatsen in het algemeen
- Nood aan meer inkomensgerelateerde kinderopvangplaatsen
- Klachten over contractuele verbintenissen zoals de respijtdagen

=> Structurele signalen: geen individuele klachtenbehandeling
wel rapportage via jaarverslag en beleidsadvieswerk

Individuele meldingen over pedagogisch handelen en kwaliteit van de opvang

Aantal meldingen:

- 2009 – 2020 (voor verschijning onderzoeksartikel HLN): 7 op 11 jaar tijd
- 2020 – heden: 6

Weinig individuele klachten. Want:

- uitgebouwde klachtendienst K&G
- Vlaamse Ombudsdienst als officiële tweedelijnsklachteninstantie bij ontevredenheid klachtenbehandeling door klachtenteam K&G (*cfr. Klachtendecreet 2001 en Bestuursdecreet 2018*)

Individuele meldingen over pedagogisch handelen en kwaliteit van de opvang

Inhoud meldingen:

- Klachten over vermoedelijke mishandeling: fysiek en psychisch
- Klachten over infrastructuur: kleine oppervlaktes, beperkte aanwezigheid van materiaal, speelgoed, ...
- Intrekking van erkenningen van kinderopvang zonder communicatie aan de ouders (van voor nieuwe decreet 2014)
- Pedagogisch handelen zoals kinderen dwingen te eten, te weinig interactie, te weinig rekening houden met (slaap)ritme van baby's of peuters

Individuele meldingen over pedagogisch handelen en kwaliteit van de opvang

Inhoud meldingen – na onderzoeksartikel HLN:

- Eén ouderpaar uit het artikel dat hun ervaring aan het KRC wou vertellen
- Een grootouder die het signaal over zorgen in de kinderopvang mee wilde ondersteunen
- Nieuwe melding over mogelijks fysiek geweld in een kinderopvang
- Recent twee signalen over tekort aan personeel in de kinderopvang (1 begeleider per 12-14 kinderen)

Klachtenbehandeling



Ontvankelijkheidstoets

Niet ontvankelijk voor bemiddeling of onderzoek als:

- De melding of klacht voorwerp uitmaakt van een bestaand administratief beroep, bezwaarschriftprocedure of gerechtelijke procedure
- Het bestaand klachtenmechanisme bij een dienst of organisatie nog niet werd benut
- De feiten dateren van meer dan 12 maanden voor de aanmelding
- Hulpverlening of andere dienstverlening nodig is
- Er geen sprake is van een kinderrechtschending

Beoordelingstoetsing

- Kinderrechtenverdrag
- Internationale en nationale wet- en regelgeving
- Algemeen geldende ombudsnormen

Actiemogelijkheden

- Informeren en adviseren (cfr empowermentgericht werken)
- Bemiddelen of onderzoeken
- Doorverwijzen

Behandeling klachten kinderopvang

□ Doorverwijzen naar Klachtendienst K&G

In 5 situaties was er nog geen klacht ingediend bij K&G

- ✓ Voor één klacht de Klachtendienst zelf gecontacteerd gezien ernst van de klacht en de verontrusting met de vraag dringend op te nemen.

Behandeling klachten kinderopvang

☐ Klachtendienst K&G

In 6 situaties was de Klachtendienst K&G reeds betrokken

- ✓ Navraag stand van zaken als ouders lang niets meer vernomen hebben= **go-between tussen melder en Klachtendienst**
- ✓ **Overleg** met klachtendienst K&G over het gevoerd onderzoek.
Inhoud overleg : aanpak klacht van de ouders en opvolging van de kinderopvang? Duurtijd inspectie? Opvraging inspectieverslag.
Koppeling van verschillende klachten in het systeem?

Behandeling klachten kinderopvang

- ⇒ **Analyses** meegenomen in ons **beleidsadvieswerk** over het handhavingsbeleid bij K&G
- ⇒ **Overleg ≠ Controle of inspectie op werking Klachtendienst K&G**: niet de taak van het KRC => werken vanuit vertrouwen en deskundigheid in andere klachtendiensten
- ⇒ Melders kunnen bij nieuwe vragen of elementen steeds opnieuw contact nemen met KRC

Behandeling klachten kinderopvang

□ Doorverwijzen naar gerechtelijke instanties

In één situatie was zowel Klachtendienst K&G betrokken alsook een politionele klacht (we vernamen nadien dat de klacht geseponeerd was)

In één situatie was het politioneel onderzoek reeds lopende (we vernamen nadien dat de klacht geseponeerd was)

In één situatie gaf de melder de voorkeur om klacht in te dienen bij de politie