1176 (2021-2022) – Nr. 7
ingediend op 13 juli 2022 (2021-2022)

Onderzoek

naar de wantoestanden in de kinderopvang

Verslag van de hoorzitting

namens de Onderzoeksommissie
naar de veiligheid in de kinderopvang
uitgebracht door Katrien Schryvers, Celia Groothedde en Hannes Anaf

van 6 mei 2022
met Mentes, ondersteuningsnetwerk voor de kinderopvang

Documenten in het dossier:
1176 (2021-2022) – Nr. 1: Motie
– Nr. 2: Amendementen
– Nr. 3: Tekst aangenomen door de plenaire vergadering van de motie
– Nr. 4 t.e.m. 6: Verslagen van de hoorzittingen

Vlaams Parlement

verzendcode: VKO

Samenstelling van de Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang:

Voorzitter: Koen Daniëls.

Vaste leden:
Koen Daniëls, Kathleen Krekels, Freya Perdaens, Annabel Tavernier, Tine van der Vloet;
Immanuel De Reuse, Ilse Malfroot, Suzy Wouters;
Maaike De Rudder, Katrien Schryvers;
Freya Saeys, Maurits Vande Reyde;
Celia Groothedde, Björn Rzoska;
Hannes Anaf.

Toegevoegde leden:
Lise Vandecasteele.

Op 16 maart 2022 nam het Vlaams Parlement de motie tot het uitoefenen van het recht van onderzoek naar de wantoestanden in de kinderopvang aan. De installatievergadering van de onderzoekscommissie vond plaats op 1 april 2022. De opdracht van de onderzoekscommissie liep aanvankelijk tot 1 juli 2022 maar werd op 22 juni 2022 verlengd tot 13 juli 2022. In deze periode werd een reeks hoorzittingen gehouden met getuigen.

Overzicht van de hoorzittingen met getuigen:

22 april 2022	Zorginspectie en Kind en Gezin
29 april 2022	Kinderrechtencommissariaat en Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling (VECK)
6 mei 2022	Comité van Toezicht
6 mei 2022	Mentes
13 mei 2022	Kind en Gezin
23 mei 2022	College van procureurs-generaal
3 juni 2022	Opdrachthouder actieplan kinderopvang
10 juni 2022	Zorginspectie
17 juni 2022	Kind en Gezin
20 juni 2022	Wouter Beke

Op basis van deze hoorzittingen heeft de Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang haar eindverslag opgesteld.

Hierna volgt het verslag van de hoorzitting van de Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang van 6 mei 2022 met Mentes vzw, het ondersteuningsnetwerk voor de kinderopvang, vertegenwoordigd door:
– Raf Vandenbussche, voorzitter van de raad van bestuur;
– Mieke Daems, directeur.

Dit verslag is een geredigeerd woordelijk verslag dat aan de getuigen ter goedkeuring werd voorgelegd.

De presentatie is terug te vinden op de dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be.

Verslag van de hoorzitting van 6 mei 2022
met Mentes vzw, het ondersteuningsnetwerk voor de kinderopvang

De voorzitter: Goedemiddag, collega's. We gaan verder met onze werkzaamheden van de Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang. Deze namiddag hebben we Mentes onder ons, de vzw Ondersteuningsnetwerk Kinderopvang, vertegenwoordigd door Raf Vandenbussche, voorzitter van de raad van bestuur, en Mieke Daems, directeur van het centrum.

Mentes gaf recent toelichting bij hun werking in de commissie Welzijn. Wij focussen ons nu meer op de taak van onze onderzoekscommissie, zijnde de veiligheid.

Van deze getuigen werden hun oproeping, identiteit, beroep, plaats en datum van geboorte en woonplaats vastgesteld.

Ik nodig de getuigen uit tot het afleggen van de eed. Mag ik u vragen uw naam te vermelden en vervolgens de volgende eedformule 'Ik zal de gehele waarheid zeggen en niets dan de waarheid' uit te spreken?

De heer Vandenbussche heeft het woord.

Raf Vandenbussche: Raf Vandenbussche. Ik zal de gehele waarheid zeggen en niets dan de waarheid.

De voorzitter: Dank u wel.

Mevrouw Daems heeft het woord.

Mieke Daems: Mieke Daems. Ik zal de gehele waarheid zeggen en niets dan de waarheid.

De voorzitter: Oké. Dank u wel.

De getuigen worden gewezen op artikel 10, §4, van het decreet van 1 maart 2002 houdende de organisatie van het parlementair onderzoek, dat stelt dat: "Onverminderd het inroepen van het beroepsgeheim, bedoeld in artikel 458 van het Strafwetboek, iedere getuige kan weigeren te getuigen wanneer hij zich door zijn verklaringen zou kunnen blootstellen aan strafvervolging". Einde citaat.

Van deze vergadering zal een proces-verbaal worden opgesteld waarbij u gevraagd wordt om dit binnen vijftien dagen na dit verhoor te ondertekenen, nadat u het gelezen en bevestigd heeft. Het verslag wordt u dan ook zo spoedig mogelijk bezorgd.

U kunt een presentatie houden van maximaal 30 minuten.. Vervolgens komen de verschillende fracties aan het woord. Ze gaan hun vragen na elkaar stellen, het is dus belangrijk dat u die noteert en vragen samen neemt of apart antwoordt. Dat laat ik aan u over.

Dan geef ik u nu graag het woord.

Raf Vandenbussche: Dank u wel, voorzitter.

Goedemiddag, geachte commissieleden. Onze presentatie bestaat uit twee delen. Ikzelf zal als voorzitter een korte schets geven van het ontstaan en de opdracht van Mentes. Mieke Daems zal aansluitend als directeur van Mentes ingaan op de concrete werking, het hoe, en de impact.

Om het verhaal te beginnen, onderscheiden we twee belangrijke periodes: de periode voor 2018 en na 2018. Voor 2018 gebeurde de ondersteuning vanuit diverse door Kind en Gezin gefinancierde projecten, projecten die gaandeweg zijn ontstaan tussen 2009 en 2016. De projecten werden uitgevoerd door diverse zich aandienende organisaties. Het ging dan

over projecten met telkens een andere finaliteit. Het eerste project ging over de pedagogische en de taalondersteuning in de kinderopvangvoorzieningen. Het tweede ging over de ondersteuningsstructuur van de zelfstandige kinderopvanginitiatieven. Het derde ging over de middelen die ter beschikking werden gesteld vanuit het Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten voor de buitenschoolse opvang. Dit was de situatie tot 2018.

In 2018 komt er verandering in, want dan is er het besluit van de Vlaamse Regering van 23 februari 2018. Ik citeer even uit de bisnota, waar als doel wordt gesteld: "Het stroomlijnen van het ondersteuningsaanbod door middel van één gesubsidieerd en geïntegreerd ondersteuningsnetwerk kinderopvang." In de praktijk betekende dit dat we het werk bundelden van ondersteunende organisaties, aangevuld met de belanghebbenden uit de koepels en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), samen een twintigtal organisaties. De middelen werden toen vastgelegd op 3,2 miljoen euro per jaar.

Wat niet gebeurde – en dat geef ik onmiddellijk even mee – is dat men niet heeft gesteld wat de noodzaak is en de behoefte aan ondersteuning om tot een kwalitatieve en professionele kinderopvang te komen en om op basis hiervan dan te bepalen welk budget en welke middelen we nodig hebben om de beste organisatievorm te hebben. Met andere woorden, het is inderdaad een samenvoeging van bestaande middelen en bestaande organisaties. Dat leek toen, denk ik, voor het beleid het best haalbare initiatief om de organisaties met telkens een andere historiek en ideologische achtergrond samen te brengen in een netwerk.

Zoals ik zei, omvat het netwerk een twintigtal organisaties, gaande van wat expertisecentra tot de uitvoerders zelf die de ondersteuning leveren en ook de koepelorganisaties. Het is heel divers, ook naar aantal ondersteuners per organisatie. Indien het nodig zou zijn, zijn die gegevens ook ter beschikking.

Het was dus de bedoeling om tot een netwerk te komen. Dat netwerk is ontstaan in 2019 en is verdergegaan onder de naam Mentes. Het is een vzw waarvan de diverse leden de algemene vergadering uitmaken. Daarnaast is er een onafhankelijke raad van bestuur die bestaat uit vrijwillige en onbezoldigde bestuurders die uit de ervaringswereld van het onderwijs en het bedrijfsleven komen en waar ik dus het voorzitterschap van opneem.

Binnen welk kader werken we? Er wordt een subsidie toegekend voor drie jaar, een subsidie van ongeveer 3,2 miljoen euro, zoals ik al aangaf. Ze is driejaarlijks en verlengbaar. Onze opdracht wordt vormgegeven in een samenwerkingsovereenkomst tussen Mentes en Opgroeien. Voor de eerste periode van 2019-2021 was die opdracht hoofdzakelijk het ondersteunen van het beleidsvoerend vermogen. Het beleidsvoerend vermogen gaat hoofdzakelijk over: wat betekent het om een kinderopvanginitiatief te runnen wat infrastructuur, naar veiligheid, naar financiering, naar pedagogisch traject betreft? Dat is in die zin bepaald en het was de eerste en belangrijkste opdracht.

De doelgroep werd er ook in bepaald, want Mentes is niet actief voor alle kinderopvanginitiatieven, maar voor een heel duidelijk bepaalde doelgroep. Die doelgroep zijn eigenlijk de zwakst gesubsidieerden uit de sector baby-peuter; organisatoren van de buitenschoolse opvang met een attest van toezicht of erkenning; de starters die zich hebben aangemeld via Opgroeien; en de organisatoren uit de doelgroep met aanmaning. Daar kom ik straks op terug, want in het eerste deel ging het over de aanmaning voor die organisatoren die bij de eerste doelgroep zitten. Om het even in cijfers te zeggen, gaat het over 1350 kinderopvanginitiatieven waarvoor Mentes, in die 20 organisaties, een 27-tal regionale ondersteuners ter beschikking heeft. Als je dat uitdrukt in wat de maximale beschikbaarheid zou zijn: 27 ondersteuners met een maximale beschikbaarheid van 240 dagen, wat in de realiteit nooit zo kan zijn, dan heb je ongeveer 6480 dagen, gedeeld door 1350 kinderopvanginitiatieven die te ondersteunen zijn, en dan kom je uit op 4 tot 5 dagen die je eigenlijk ter beschikking zou hebben om een initiatief te ondersteunen. Dit om even aan te geven wat het volume is.

Vanuit de raad van bestuur hebben we drie vaststellingen gedaan en op drie actieterreinen gewerkt. In eerste instantie hebben we het netwerk verder uitgebouwd en effectief met een minimale overhead. Dit wil zeggen dat er bij Mentes naast mevrouw Daems als directeur, nog één administratieve medewerker is. De rest van de middelen gaat effectief naar de ondersteuners in de verschillende organisaties, zoals ik al aangaf. Daarnaast zijn er nog een aantal beperkte overheadkosten die te maken hebben met de locatie en alles wat nodig is om de vzw te doen draaien.

Een tweede doelstelling was om zo efficiënt mogelijk te gaan werken. We komen vanuit een situatie waarin twintig organisaties verspreid werken met eigen initiatieven en autonomie. Ze worden dan samengebundeld in een netwerk. Op dat moment hebben we gezegd dat het belangrijk is dat we zo efficiënt mogelijk gaan werken. Dus is er gekozen voor een regionale ondersteuning met een zo goed mogelijke nabijheid bij de kinderopvanginitiatieven die we ondersteunen. Er is een duidelijke link gelegd naar evaluatie: wat is de impact van die ondersteuning? Wat willen we daarmee bereiken? En de financiering van de organisaties – de financiering komt globaal bij Mentes binnen en wordt vandaaruit naar de organisaties doorgesluisd – is gekoppeld aan de inspanning die men effectief op het terrein levert. Met andere woorden, hoeveel contacten, hoeveel organisaties begeleidt men?

Zoals ik al aangaf, zijn we in 2019 gestart. Na wat roderen, effectief in 2020, zaten we in de coronaperiode. Intussen zijn er met de herverdeling ook wat verschuivingen gebeurd tussen de verschillende kinderopvanginitiatieven en de organisatie die ze begeleidt.

Ten slotte was werken aan een gezamenlijke 'approach', aan trajectmatig werken, ook een belangrijke opdracht van de raad van bestuur. Wat willen we bereiken? Wat kunnen we met die middelen en met die inzet bereiken? Mieke Daems zal straks verder ingaan op wat dat dan betekent. Het was ook de bedoeling om zoveel mogelijk expertise in te zetten en vanuit de 'peers' te leren van elkaar om de opdracht zo goed mogelijk te vervullen.

De eerste evaluatie in 2021 was een positieve evaluatie. Ze is door Opgroeien uitbesteed aan een onafhankelijke organisatie. Die organisatie heeft bij diverse kinderopvanginitiatieven en bij diverse maatschappelijke partners een evaluatieprocedure opgezet. Het was positief. Met andere woorden, we hebben een verlenging gekregen voor 2022-2024. Het is opnieuw in een samenwerkingsovereenkomst gegoten. In die samenwerkingsovereenkomst is er dan – en dat is belangrijk – na een eerste opdracht van het ondersteunen van het beleidsvoerend vermogen, een tweede bij gekomen, namelijk de competentieversterking van de kinderbegeleiders. Die competentieversterking van de kinderbegeleiders realiseren we met VIA 6-middelen (Vlaams intersectoraal akkoord). Er is een contingent van pedagogisch coaches aan Mentes ter beschikking gesteld, wat in een recent besluit van de Vlaamse Regering is vastgelegd. We krijgen een pakket middelen dat overeenkomt met de maximaal mogelijke aanwerving van 42 pedagogisch coaches, met als bedoeling de competentieversterking van de kinderbegeleiders.

Ik wil meteen ook opmerken, om het goed duidelijk te hebben, dat het niet noodzakelijk meer handen op de werkvloer betekent. Met andere woorden, binnen de structurele problematiek binnen de kinderopvang – de ratio één op negen, de lage financiering, het te laag geschoold personeel – is die coaching zeer nuttig en ook zeer noodzakelijk voor onze prioritaire doelgroep, maar het is geen antwoord op de vraag naar meer handen op de werkvloer. Dat is voor ons ook duidelijk.

Dan hebben we nog een tweede extra opdracht gekregen. Voordien moesten we voor de organisatoren in aanmaning ook aan de slag. Nu is dat niet meer alleen voor de kinderopvanginitiatieven die bij Mentes zijn aangesloten, maar voor iedereen in de sector, met uitzondering van de lokale besturen en de diensten voor gezinsopvang. Die extra opdracht is sinds 1 januari van kracht. Mieke Daems zal straks ingaan op wat dat betekent in de aanpak, want het gebeurt met dezelfde middelen.

Tot zover de algemene situering. Toch nog even bij slide 10. Welke organisatoren ondersteunen wij? Dat zijn trap 0, trap 1 en de organisatoren met maximum 18 IKT-plaatsen (inkomenstarief). Het gaat over ongeveer 1350 organisatoren. U ziet ook de cijfers van onze ondersteuners.

Wat hebben we daarmee gerealiseerd? In de tabel op slide 11 zie je goed dat er in 2021 heel wat werk is verzet door de aanwezigheid van ondersteuners en dat toch een pak organisaties een vorm van ondersteuning hebben gekregen. Om dit goed te begrijpen, stel ik voor dat Mieke Daems er straks verder op ingaat. Als we aangeven dat er een traject is doorlopen, dan weet u wat dat traject ook effectief is.

Mieke Daems: Dank u wel.

Ik ga even over naar het hoe. Hoe proberen wij dit te organiseren? We hebben geprobeerd om in elke gemeente een regionaal ondersteuner actief te laten zijn. Dat wil zeggen dat voor elk opvanginitiatief in elke gemeente duidelijk is bij wie van onze regionale ondersteuners men terecht kan met eventuele vragen.

Regionale ondersteuners werken voor een van die twintig partners die daarnet zijn opgesomd. Elke partner heeft een bepaalde regio om te ondersteunen. Een regioverdeling zorgt ervoor dat elke organisator van kinderopvang in principe een vaste ondersteuner heeft op wie hij een beroep kan doen, eigenlijk een vast gezicht dat hem of haar gaandeweg doorheen de samenwerking volgt en kan opvolgen. Het wordt een vast gezicht dat hen ook regelmatig contacteert en opbelt en outreachend werkt. We hebben gemerkt dat het nodig is dat we zelf initiatief nemen om contact te blijven hebben met elk van onze organisaties.

Het blijft uiteraard de keuze van een organisator om er al dan niet op in te gaan. Er is niemand verplicht om bij Mentes of bij een van de partners aan te sluiten. Wij doen een aanbod en brengen dat blijvend onder de aandacht. Mensen die ervoor kiezen om erop in te gaan, krijgen bij ons een regionale ondersteuner. We proberen zoveel mogelijk te werken aan continuïteit omdat het opbouwen van een vertrouwensrelatie in een ondersteuningsrelatie of een ondersteunende rol enorm belangrijk is. Daar zetten we echt op in.

Een garantie geven dat iedereen altijd hetzelfde contact blijft hebben, gaat niet. Er zijn ondersteuners die van job veranderen, die zwanger worden enzovoort. Het is wel de bedoeling en er zijn evengoed voorzieningen die al zeven of acht jaar hetzelfde gezicht over de vloer zien komen en in die zin hebben we intussen wel een vertrouwensband kunnen uitbouwen. Het systeem is zo opgezet dat de ondersteuningsorganisatie waar de ondersteuner werkt, zoveel mogelijk dezelfde blijft.

Zoals de voorzitter daarnet aanhaalde, is er in de zomer van 2020 eenmalig een shift gebeurd en zijn een aantal locaties van ondersteuningspartner gewisseld. De overkoepelende organisatie is veranderd, in functie van de stroomlijning van ons aanbod. We hadden nog de historiek van daarvoor met de geschiedenis die we aan het meeslepen waren. Daarom hebben we in een eenmalige oefening geprobeerd om er coherente regio's van te maken, zodat het duidelijk werd voor iedereen. Vanaf nu is het de bedoeling dat die regio's blijven en dat het voor elke organisator duidelijk is welke ondersteuningspartner met hem gaat werken.

Wat gaan we daar dan doen? Vanaf het moment dat een organisator ervoor kiest om met ons in zee te gaan, sluiten we een samenwerkingsovereenkomst af. In een samenwerkingsovereenkomst spreken we een wederzijds engagement uit. Mentes doet een aanbod naar ondersteuning. De organisator zegt dat men bij hem mag binnenkomen, dat men zal meewerken aan opdrachten en coaching vragen. Men gaat met ons een traject aan.

Vanaf dan heeft een organisator recht op twee ondersteuningsmomenten per jaar. In eerste instantie wordt er door ons een portret opgemaakt van waar deze organisatie staat

in zijn beleidsvoerend vermogen: waar situeert men zich op de verschillende domeinen van veiligheid, financiën, organisatie, pedagogie enzovoort? Vandaaruit wordt samen met de organisator nagegaan welke punten we in eerste instantie moeten aanpakken. Welke zijn de werkpunten die we in een plan van aanpak zetten dat we samen met hen opmaken?

Vanaf dan is het aan de organisator zelf om een keuze te maken. Ziet hij zichzelf dat traject lopen? Dan gaat hij in een traject met ondersteuning op afstand. Dat betekent dat hij datzelfde jaar geen bezoek van een ondersteuner meer zal krijgen, maar nog regelmatig zal worden gemaild en gebeld om te kijken of het plan van aanpak loopt en of de stappen worden gezet die beschreven zijn.

Als de organisator zegt dat hij graag heeft dat men nog eens langskomt omdat hij het zichzelf niet ziet doen of dat het nodig is dat er nog iemand langskomt, dan kan hij naar een meer intensief begeleidingstraject overstappen. De ondersteuner gaat dan nog wel op locatie langskomen. Als het nodig is in het traject van een organisator, wordt er ook een thematisch ondersteuner bij gehaald. Bijvoorbeeld: iemand die rond financiën in de knoop zit, kan dan een beroep doen op iemand van de Unie van Zelfstandige Ondernemers (UNIZO) die langskomt om zijn dossier mee te bekijken. Daarna neemt de regionaal ondersteuner het opnieuw over.

De regionale ondersteuners richten ook altijd een aantal bijeenkomsten rond collegiaal leren in om organisatoren regionaal met elkaar te verbinden, uit hun isolement te trekken en over bepaalde thema's of over hun dagelijkse werking van gedachten te kunnen wisselen.

Naast het aanbod rond de trajecten die we opzetten, richten we ook een infopunt in dat bereikbaar is voor iedereen met vragen over de kinderopvang. Ik kom seffens nog even terug op het infopunt.

Ik wil het nog even hebben over onze rol tijdens zo'n traject. Wij voelen dat we heel vaak gewoon een klankbord zijn voor mensen die hun verhaal eens willen doen en dat we hen op regelmatige basis een spiegel moeten voorhouden. Soms moeten we doorverwijzen, soms gaan we verbinden, regelmatig inspireren we met input die we hun geven. Soms moeten we hen ook gewoon 'een sjot onder de kont geven', om het zo te zeggen, omdat het soms niet oké is, omdat die dingen ook gewoon moeten worden benoemd en dingen soms in gang moeten worden gezet. Als onze ondersteuners dat niet doen, gebeuren die dingen niet. Soms gebeurt het daarna nog niet, maar ik zal het seffens hebben over het traject dat we dan opzetten. Het is dus wel de taak van onze ondersteuners om die dingen te benoemen bij de organisatoren, er verder op te werken en het mee in het oog te houden.

Wat doen zij niet? Alles oplossen of zelf dingen uit handen van de organisatoren nemen. Ze gaan niet zelf procedures schrijven, ze gaan niet zelf zaken oplossen. Het is aan hen om het beleidsvoerend vermogen van de organisatoren te ondersteunen en hen in de reflectieprocessen te stimuleren.

Ik verwees net naar het infopunt. Dat speelt een belangrijke rol bij de startersbegeleiding omdat er bij het infopunt heel wat vragen komen van mensen die willen starten. Het zijn vragen in heel verschillende fases van dat startersproces. Er zijn mensen die vragen: "Ik wil een opvang starten. Wat moet ik allemaal doen?" Maar evengoed mensen die vragen: "Ik heb een pand gehuurd en wil over twee maanden starten. Kom met mij nog eens checken of ik alles heb." Het is een deel van hun taak om te bekijken wie men vanuit het netwerk stuurt om een persoon juist te begeleiden. We werken ook samen met Opgroeien in een aantal initiatieven voor starters. We geven mee vorm aan het starterstraject dat Opgroeien opzet en werken met hen samen aan een digitale Starterswijzer, aan checklists die beschikbaar zijn enzovoort. Het loopt allemaal en is nog verder in ontwikkeling.

Een laatste belangrijke doelgroep vandaag is de doelgroep rond aanmaningen, mensen die in aanmaning gaan. Van het moment dat wij horen dat iemand in aanmaning is gezet vanuit de organisator zelf of vanuit Opgroeien, wordt dat dossier prioritair opgenomen door

de regionaal ondersteuner. Het is altijd zo geweest. Het betekent agenda's vrijmaken en er zo vlug mogelijk naartoe gaan, relatief gezien natuurlijk, zo vlug als het kan. Sinds de uitbreiding van onze doelgroep zijn wij aan het bekijken hoe we onze budgetten kunnen heroriënteren, zodat er een deel expliciet daarop kan worden ingezet om te garanderen dat de reguliere, preventieve ondersteuning nog steeds kan doorgaan en niet alles hoeft te wijken voor de dossiers in aanmaning.

De ondersteuning gebeurt vanuit de voorwaarden die in de aanmaning zijn opgenomen. In eerste instantie zijn dat de werkpunten die de ondersteuner op dat moment gaat aanpakken. De organisator bezorgt ons die zelf. Waar nodig, vragen wij zelf dossiers op bij Zorginspectie of krijgen wij die van de organisator. Ook hier gaan we weer werken vanuit de principes van ondersteuning van beleidsvoerend vermogen. We gaan de organisator zelf aanzetten om acties te ondernemen.

Om te weten of mensen in aanmaning zaten, moesten we tot juni vorig jaar een beroep doen op de organisator, die ons dat dan al dan niet zei. Sinds juni 2021 is de afspraak met Opgroeien dat zij ons in principe maandelijks een lijst bezorgen met nieuwe aanmaningen die door hen zijn uitgevaardigd. Vanaf mei 2022 is de afspraak dat het tweewekelijks zal gebeuren en dat ook de voornemens tot schorsing of stopzetting worden opgenomen, zodat niet enkel de nieuwe aanmaningen worden meegegeven, maar ook dossiers die nog niet helemaal zijn opgelost bij ons komen. Daarover is nog een communicatie naar de sector gepland, want die is momenteel nog niet verstuurd vanuit Opgroeien.

Welke principes gebruiken wij in onze ondersteuning, want het is wel cruciaal om in onze rol te kunnen gaan staan? Wij zien onszelf als een van de radertjes in een netwerk waar de verantwoordelijkheid voor het inrichten van een opvang bij de organisator kinderopvang ligt en blijft liggen. Opgroeien schrijft de regelgeving voor vergunningen en heeft instrumenten om daarmee te werken, heeft een inspecteur om toezicht te houden, heeft ondersteuners die daarbij kunnen werken. Wij zijn een van de radertjes met een bepaalde rol en onze rol is ondersteunen. Dat betekent dat wij werken vanuit vertrouwen en vanuit een wederzijdse vertrouwelijke relatie. Dat moeten we kunnen garanderen om ons werk goed te doen.

Wij kunnen enkel samenwerken met een organisator op zijn vraag en hij gaat ook zo ver als hij wil, gaat informatie delen zo ver als hij wenst. Daarvoor hebben we vertrouwen nodig. We vinden het essentieel om dat vertrouwen niet te schaden en daarvoor werken we graag zo transparant mogelijk. We proberen te werken met zo transparant mogelijke procedures en we gaan in die zin nooit iets communiceren of melden zonder medeweten van een organisator.

In bepaalde gevallen gaan we de discretieplicht die we in een ondersteuning hebben, moeten doorbreken. Het zijn noodsituaties; gevallen waarin wij in een juridische procedure worden betrokken; gevallen waarin een ondersteuner met een gewetenskwestie zit en hierover met de collega's wil praten. Die discretieplicht dient ook doorbroken te worden in het belang van een medewerker. Als we zien dat de draagkracht onder druk staat, dan moet erover worden gesproken en moeten we daar iets mee doen.

Twee dingen hebben nog een extra dimensie. We gaan die discretieplicht ook doorbreken in het belang van kinderen. Als we dingen zien die de integriteit van kinderen schaden, dan gaan we daar iets mee doen, en ook als een organisator, na een heel traject, niet vatbaar wordt geacht voor ondersteuning. Als we na een tijd zien, na herhaaldelijke pogingen, dat een organisator – officieel heet het zo – niet wil of niet kan, dan moeten wij onze ondersteuning stopzetten. Bij die laatste twee gevallen hebben wij ook meldingsplicht aan Opgroeien. Wij moeten Opgroeien laten weten dat het momenten zijn waar het voor ons niet meer verder kan. Die meldingsplicht ligt bij onze ondersteuners heel gevoelig, omdat zij net vanuit een vertrouwensrelatie werken en geloof hebben in hun voorzieningen. Het zal dus niet vaak zomaar worden gebruikt; er wordt niet los overgegaan. Maar, zoals ik daarnet al zei, gaan ze binnen hun rol zaken benoemen en mensen confronteren en

aanspreken, als dat nodig is. Als er dan geen progressie is of als dingen opnieuw en opnieuw en opnieuw gebeuren en als er genoeg waarschuwingen zijn gegeven, dan stopt onze ondersteuning op een bepaald moment en gaan we ook zeggen dat we niet meer verder kunnen met een organisator. Dat zijn situaties waarin we een melding 'niet vatbaar voor ondersteuning' doen. We werken volop aan een kader dat ook met Opgroeien wordt afgestemd om daaromtrent de nodige transparantie te bieden.

Wat is dan de procedure die we volgen? We bespreken het sowieso eerst met de organisator. Eerst wordt binnen het eigen team of de eigen ondersteuningsorganisatie besproken of er een melding moet gebeuren of niet. Waar nodig, wordt binnen Mentes verder gekeken of we een gedeelde beslissing kunnen nemen. Een eerste stap is altijd opnieuw naar de organisator gaan om te vragen of die zelf wil melden. Als het iemand is die constant in overcapaciteit gaat en als we op een bepaald moment zeggen dat het genoeg is geweest, dan zullen we eerst aan de organisator vragen om zelf te melden. Als dat gebeurt, volgt er geen melding bij ons, bij Mentes zelf. Het is dan het traject van de organisator dat loopt. Als dat niet gebeurt, zullen wij wel zelf melden. In gevaarsituaties, als we dingen hebben gezien die de integriteit van kinderen schaden, gaan we altijd ook zelf melden. Ik denk dat dit ongeveer de procedure is die we hier willen voorleggen.

Ik ben benieuwd naar de verdere vragen.

De voorzitter: Collega's, het is aan jullie.

Mevrouw Saeys heeft het woord.

Freya Saeys: Hartelijk dank voor jullie toelichting.

Mentes is een ondersteuningsnetwerk van 21 verschillende gespecialiseerde ondersteuningsorganisaties. Vinden jullie dat de ideale werkwijze? In welke mate wordt die werkwijze positief of negatief ervaren op de werkvloer? Ik weet dat heel wat voorzieningen ervoor pleiten om zelf middelen te krijgen waarmee ze dan zelf aan een erkende organisatie ondersteuning kunnen vragen.

Er zijn in het kader van VIA 6 middelen uitgetrokken voor de bijkomende pedagogisch coaches. Wie zal die exact in dienst nemen en hoe zullen die worden ingezet? U sprak enerzijds over de regionale ondersteuners, die de opdracht hebben om het beleidsvoerend vermogen te ondersteunen. Anderzijds hebt u een bijkomende opdracht met de pedagogisch coaches, die inzetten op competentieversterking van uw kinderbegeleiders. Hoe moet ik mij dat in de praktijk voorstellen? Komt er dan de ene keer een regio-ondersteuner langs en de andere keer een pedagogisch coach?

Market Analysis & Synthesis (M.A.S.) heeft in 2021 een onderzoek gedaan naar de tevredenheid van alle voorzieningen over Mentes. We hebben Katrien Verhegge horen zeggen dat het resultaat positief was, maar dat er ook enkele werkpunten waren. Hoe is die enquête juist gedaan? Hoeveel organisatoren hebben daaraan deelgenomen? Wat waren juist de werkpunten? Zijn daar gevolgen aan gegeven?

Hoeveel organisatoren bereikt u exact binnen de kinderopvang? Ik hoor bijvoorbeeld dat de netwerkmomenten in de buitenschoolse kinderopvang vaak overdag worden georganiseerd, maar die mensen hebben vaak nog een andere job en kunnen dan niet deelnemen. Dat is natuurlijk jammer.

Wie controleert jullie werking? Het is belangrijk om te kijken of de mensen de nodige en juiste ondersteuning bieden op de werkvloer en dat dat wordt gecontroleerd. Wat zijn eigenlijk de kwalificaties van pedagogisch ondersteuners? Zij gaan organisatoren op heel veel terreinen ondersteunen: het beleidsvoerend vermogen, het opstellen van procedures klachtenbehandeling, procedures grensoverschrijdend gedrag enzovoort. Hebben die pedagogisch ondersteuners voldoende vaardigheden om het beleidsvoerend vermogen van mensen te beoordelen of te versterken? Zijn zij ook vertrouwd met het voeren van een

financieel beleid van voorzieningen die geen subsidie krijgen of die maar een basissubsidie ontvangen?

Mentes heeft een bijzonder project opgestart met betrekking tot educatieve ondersteuning, waarbij elke locatie die intekent, 500 euro krijgt voor de aankoop van spelmateriaal. Dat intekenen kon tot 1 mei. De organisatoren moesten vijf vragen beantwoorden, zoals: wat wil men inkopen, wat is de doelstelling? Ze krijgen dan een telefoontje of ze al dan niet de aankopen mogen doen en of ze de ticketjes van die aankopen moeten bijhouden. Die opvolging zal telefonisch verlopen. Hoeveel organisatoren hebben daarop ingetekend? Welk budget zal hieraan worden besteed? Hoe denkt u te kunnen opvolgen of het aangekochte materiaal op de juiste wijze wordt gebruikt, met andere woorden of het effectief zal bijdragen tot de pedagogische kwaliteit van de kinderopvang? We hoorden al in de commissie Welzijn dat pedagogisch ondersteuners maar vier keer twee uur kunnen langskomen, en dat wordt als veel te weinig beschouwd. Als ik dit zie als project, vraag ik me af of deze initiatieven het meest urgent zijn en of die budgetten initieel niet naar iets anders zouden moeten gaan.

Er is de nieuwe regeling met betrekking tot de pedagogische ondersteuning, namelijk als ze verontrustende signalen opvangen, dat ze die ook onmiddellijk moeten melden aan de organisator of passend doorverwijzen naar het agentschap Opgroeien en hierover moeten informeren. De ondersteuners zouden ook voorzien in ondersteuning tijdens een bezoek van Zorginspectie of van het agentschap in het kader van het begeleidings- of opvolgingstraject. Wat deed u in het verleden als u bij een opvanginitiatief kwam en zaken vaststelde die niet door de beugel konden? Er is blijkbaar een beetje een verlegenheid en er worden afwegingen gemaakt. Dat is natuurlijk zo in elk beroep waarbij men met mensen samenwerkt. Artsen hebben exact dezelfde zaken. Als ze bepaalde verontrustingen vaststellen, bestaat er nog altijd zoiets als het kunnen doorbreken van beroepsgeheim. Hoe is dat allemaal in de praktijk verlopen?

Als we echt specifiek ingaan op een aantal zaken die in de pers zijn verschenen, ga ik beginnen met verslagen van het kinderopvanginitiatief De Vlindertjes. Daar is bij een inspectieverslag van 22 augustus 2019 na de vakantie wel ondersteuning geweest van een medewerker. In het inspectieverslag van februari 2020 staat dat er een overleg is geweest met een begeleider. De MeMoQ was ook slecht in 2019 ((Meten en Monitoren van de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang van baby's en peuters). Dan stel ik me de vraag wat de inschatting is van de ondersteuners over de veiligheid van kinderen in dat opvanginitiatief. Was dat dan volgens hen te remediëren?

Hetzelfde zien we bij de inspectie van 't Sloeberhuisje. Zowel in 2015 als in 2016, 2017, 2018 en 2019 werd er samengewerkt met een pedagogisch ondersteuner. Er is sprake van Vier Hoog en van samenwerking met een medewerker van de stad Gent voor het afnemen van het zelf-evaluatieinstrument voor welbevinden en betrokkenheid van kinderen in de opvang, de ZiKo-VO-observaties bij kinderen. Maar dan zien we dat er plots geen sprake meer is van die pedagogisch ondersteuners. In de pers lezen we dat Mentes begin 2020 contact opnam met 't Sloeberhuisje en dat er een kennismakingsgesprek is geweest, maar dat er verder geen contact meer is opgenomen. We zien in het kader van de case van 't Sloeberhuisje dat er een heel lange geschiedenis is van klachten over het niet pedagogisch omgaan met kinderen. Er zijn heel wat ondersteuners langsgeweest en zij hebben gesprekken gehad. De vraag die ik mij dan stel is: hoe komt het dat men daar nooit iets van heeft opgemerkt, en als men dan toch iets opmerkte, waarom men dat in godsnaam niet gemeld heeft? Ik weet niet of jullie specifiek kunnen ingaan op deze casus, maar ik denk dat dit toch een mooi voorbeeld is van de problematiek die zich stelt. Men wil juist door die pedagogisch ondersteuner voldoende ondersteuning bieden aan de organisatoren. Men komt op de werkvloer. Er zijn zoveel klachten geweest. Men moet toch iets vaststellen? En als men dat niet doet, dan is er volgens mij toch echt wel een probleem. Was er in het verleden bijvoorbeeld ook meer verlegenheid om zaken te melden aan het agentschap? Daar zou ik toch graag wat meer inzicht in hebben.

Wij hebben vorige week hier het Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling (VECK) gehoord en die hebben gezegd dat ze soms ook meewerken aan de opvolging van een opvanginitiatief als ze in een dossier betrokken worden. Hoe is dan de wisselwerking tussen wat u doet via de pedagogisch ondersteuners en de opvolging door het VECK? Hebt u overleg met hen, bijvoorbeeld om hun advies te kennen?

De voorzitter: Collega Groothedde heeft het woord.

Celia Groothedde: Dank u wel voor uw uiteenzetting. In een eerste ronde heb ik volgende vragen. In 2018 is er beslist dat Mentes zou worden opgericht. Kunt u specifiek schetsen uit welke noden die vraag is ontstaan? Dat weet u ongetwijfeld, aangezien u die hebt ingevuld. Wat was de lacune op dat moment?

U bent in een bestaande toestand aangekomen. Wanneer is de overdracht van de dossiers naar u gebeurd? Er moeten bestaande, lopende dossiers zijn geweest. Door wie is dat gebeurd, door welke instantie, door welke persoon? Naar wie zijn die dossiers overgebracht? Welke dossiers waren dat precies? Op welke manier werden die afgebakend? Hoeveel dossiers waren dat?

U hebt zelf aangegeven dat voor Mentes werd opgericht, de dossiers qua pedagogische opvolging versnipperd waren, maar ik vermoed dat er ergens een centralisering was van de dossiers die moesten worden opgevolgd en waarvan men vermoedde dat er problemen waren. Waar zat die centralisering? Hebt u dan specifiek wat de case van ’t Sloeberhuisje betreft, contact gehad met Vier Hoog? Werd de case van ’t Sloeberhuisje aan u overgedragen? Ik vermoed sterk dat u sinds het drama in ’t Sloeberhuisje zelf bent gaan kijken wat er is gebeurd. Op welk moment hebt u welke informatie gekregen, zowel voor het overlijden van het kindje als erna? Welke communicatie is er wanneer geweest vanuit Kind en Gezin, Zorginspectie, Vier Hoog en andere pedagogische netwerken? Kunt u dat zorgvuldig schetsen, zowel voor als na het overlijden van het kindje?

Ik kan me niet anders voorstellen dan dat er naar een oorzaak of een lacune is gezocht. Hebt u weet van de gesprekken die er liepen? Welk contact is er met u en met andere partijen genomen?

Ik heb een specifieke vraag over hoe men een aanmaning krijgt. Hebt u zicht op hoe dat gebeurt, om welke redenen dat gebeurt, of er een centraal dossier is waar die worden bijgehouden, wie precies die aanmaning kan toekennen en welk spoor ervan achterblijft? Wie heeft de bevoegdheid om die sporen op te heffen? Wie volgt het verder op?

U zegt zelf dat niemand verplicht is om door u te worden opgevolgd, maar er zijn wel cases waarin er een bindend advies wordt gegeven dat men pedagogische opvolging moet krijgen. Dat was bijvoorbeeld zo in het geval van ’t Sloeberhuisje, maar ook in vele andere gevallen. Op welke manier wordt er nagegaan dat de personen die daartoe verplicht zijn, die verplichting opvolgen? Op welke manier wordt opgevolgd of die goed is verlopen en of de noodzakelijke voorwaarden zijn opgevolgd, zowel administratief als inhoudelijk, zodat er echt iets veranderd is in dat dossier?

In deze onderzoekscommissie is het helaas al te vaak gegaan over volgende vraag: wat houdt het fameuze beleidsvoerend vermogen in? Er wordt daar heel vaak over gesoebat, net als over de definitie van gevaar. Gaat het erover dat men een zaak kan leiden? Gaat het erover dat men specifiek in de kinderopvang bepaalde vaardigheden heeft? Wat houdt dat in? Is daar een algemene definitie van? Ik wil graag uw inschatting horen, maar ook of er een algemene definitie van is en waar die is. Daar wordt steeds naar teruggegrepen. Dan wil ik van dat mythische dier dat het beleidsvoerend vermogen is, wel eens weten hoe het eruitziet.

Uw slide over de aanmaningen vond ik heel interessant. U geeft aan dat u maandelijks een overzicht krijgt sinds juni 2021 en tweewekelijks sinds mei 2022. Dat is niet verwonderlijk telkens een paar maanden nadat er zeer grote schandalen zijn geweest. Maar al in februari

2020 was er in het parlement de aanmaning om naar de handhaving te gaan kijken. Ik heb dus uiteraard de vraag wat er gebeurde voor juni 2021. Op welke manier werd dat opgevolgd? Welke communicatie gaat er terug? Op welke manier wordt ervoor gezorgd dat dit systeem zo sluitend mogelijk is? Waarover gaan die aanmaningen inhoudelijk? Kunt u een idee geven, niet alleen procentueel, over de aard van de problemen waarover het gaat, maar ook anekdotisch, met een al dan niet fictieve case van het soort gevallen dat u binnenkrijgt?

Ik kom ten slotte tot de slide over de deontologische code. Hoe ziet u dat er aan de alarmbel moet worden getrokken? U hebt het over het belang van het kind, de integriteit enzovoort. Een van de klachten gaat over het plan van aanpak. Er zijn maar twee manieren om dat op te stellen: ofwel tussen de kinderen, wanneer men vaak zeer overbevraagd is, en dat is niet ideaal, ofwel buiten de uren, vaak in de avonduren, en dan ziet men niet wat er aan de hand is. Wat is de ideale situatie? Hebt u daar op dit moment de handvaten voor? Waar liep u tegenaan voor de schandalen in de kinderopvang? Welke dingen moesten toen worden aangepakt? Waarvan zegt u sinds de schandalen, dat het moet gebeuren, maar dat u er niet de mankracht voor hebt om het te doen en dat er geen normeringen voor zijn? Welke norm wilt u bijgesteld zien?

De voorzitter: De heer Anaf heeft het woord.

Hannes Anaf: Dank u wel voor de presentatie. Er zijn al heel wat vragen gesteld maar ik ga proberen er nog een aantal pertinente aan toe te voegen.

Het gaat hier over de veiligheid in de kinderopvang en over de gevallen waar er echt gevaarlijke zaken gebeuren. Hebben jullie daar vaak mee te maken? Komen jullie ondersteuners vaak in kinderopvanginitiatieven waar het echt helemaal fout loopt? Ik begrijp dat jullie de discretieplicht enkel doorbreken in zeer ernstige gevallen. Hebben jullie interne richtlijnen over wanneer men dit doet? Ik neem aan van wel. Het zal altijd wat subjectief zijn, neem ik aan. Gebeurt dat vaak? Ik neem aan dat jullie dat melden bij Opgroeien. Krijgen jullie daar dan ook feedback over of is het een soort black box waarbij jullie niet weten wat ermee gebeurt? Komen jullie ondersteuners überhaupt terecht bij die kinderopvanginitiatieven waar er echt wantoestanden zijn of zijn dat net degene die altijd onder de radar blijven omdat ze niet zelf om hulp vragen?

Hebben jullie een zicht op hoeveel initiatieven er momenteel op de lijst aanmaningen staan? Jullie gaven aan dat die vanaf juni 2021 in principe maandelijks aan jullie wordt bezorgd. Betekent 'in principe' dat dat in de praktijk anders loopt of niet zo goed loopt en niet maandelijks wordt bezorgd? Ik begrijp dat het de bedoeling is dat het frequenter zal gebeuren, vanaf mei tweewekelijks. Is het op jullie vraag, op vraag van Kind en Gezin of van het kabinet dat die frequentie verhoogd wordt?

Door Vier Hoog is in 2017-1018 ook ondersteuning geboden aan het 't Sloeberhuisje. Was dat op hun aanvraag? Wat is daar juist gebeurd? Zijn daar zaken vastgesteld? Hebben jullie daar de discretieplicht moeten schenden omdat er ernstige dingen gebeurden of hebben jullie die niet kunnen vaststellen? Het is belangrijk om daar wat nader op door te gaan als dat kan.

De voorzitter: Mevrouw Vandecasteele heeft het woord.

Lise Vandecasteele: Ik sluit daar meteen op aan. Het lijkt mij belangrijk omdat de onderzoekscommissie er is naar aanleiding van wat er toen is misgelopen. Daarom is het ook belangrijk om te weten wat er bij 't Sloeberhuisje zelf is misgelopen en welke informatie jullie daarover hebben. Als ik het goed begrijp is er een dossier overgemaakt in 2020 vanuit Vier Hoog naar jullie, hebben jullie toen contact genomen met de organisatrice maar heeft zij verdere begeleiding geweigerd. Begrijp ik het goed dat jullie dat gemeld hebben? Was er een meldingsplicht of is dat enkel bij initiatieven die in aanmaning zijn? Als ik het goed begrijp is 't Sloeberhuisje immers tot dan toe nooit officieel in aanmaning geweest. Hebben jullie doorgegeven dat jullie geen verdere begeleiding konden bieden?

Hoe schatten jullie die informatie in? Ik neem aan dat jullie aan de hand van het dossier dat jullie krijgen van Vier Hoog, al een beetje een zicht krijgen op die organisatie. Hebben jullie dan ook inzage gekregen in inspectieverslagen van het 't Sloeberhuisje? Wisten jullie dat daar al sinds 2017 zeker heel wat verschillende ernstige klachten geweest zijn? Nadat verdere opvolging geweigerd werd, kwamen er opnieuw ernstige beschuldigingen over het gedrag van 'opa Sloeber' in 2019. Zijn jullie daarvan op de hoogte gesteld of hebben jullie de vraag gekregen om begeleiding opnieuw op te starten of niet?

Hoe gebeurt de gegevensuitwisseling of samenwerking met het agentschap Opgroeien precies? Ik heb de indruk dat er in de inspectieverslagen vaak heel veel dingen staan waarbij er uiteindelijk geen advies van handhaving wordt gegeven, ondanks het feit dat wij lezen dat er toch ernstige feiten zijn. Ik denk dat dat moet worden bijgestuurd in het kader van het voorzorgsprincipe en dat men niet enkel kan zeggen dat het woord tegen woord is, dat men er niets mee kan doen en het dus stopt. Zien jullie ook voor jullie een rol in de handhaving in crèches waar er toch wat alarmsignalen afgaan, waar men misschien niet meteen de vinger kan leggen op wat er fout loopt, maar waarbij er wel al een paar klachten zijn geweest in een paar jaar tijd? Hoe zien jullie jullie rol daar eventueel in?

U zegt dat u de gegevens over de doelgroep organisatoren in aanmaning eerst maandelijks doorkreeg en nu tweewekelijks. U bent aan het bekijken hoe u de budgetten kunt heroriënteren, omdat de preventieve aanpak helemaal overeind moet blijven. Jullie hebben ook een paar keer over de budgetten gesproken. Hebben jullie dan een signaal gegeven dat jullie meer budget nodig hebben om verschillende taken te kunnen opnemen? De taken veranderen ook. Is er een vraag geweest om de budgetten nog te verhogen? Denken jullie dat de maatregelen die bij VIA 6 zijn genomen en het extra personeel, zullen volstaan om die extra taken volop op te nemen? Of denken jullie dat er naast die extra ondersteuning nog meer middelen nodig zijn om de begeleiding van die sector te kunnen opnemen, ook de begeleiding van de opvanginitiatieven waar er alarmsignalen zijn en er mogelijk problemen zijn en initiatieven die in aanmaning zijn?

Kunnen jullie het concrete dossier van 't Sloeberhuisje dat Vier Hoog aan jullie heeft gegeven, ook aan ons overmaken?

Ik vind het interessant te horen wat de signalen zijn van jullie ondersteuners die zelf op het terrein actief zijn en begeleiding bieden. Hoe ervaren zij hun eigen rol, zowel in initiatieven in aanmaning als de preventieve aanpak bij de andere initiatieven? Geven zij aan dat ze voldoende ruimte en mogelijkheden hebben om in goede begeleiding te voorzien? Welke signalen geven zij over hoe zij denken beter werk te kunnen leveren?

De voorzitter: Mevrouw Perdaens heeft het woord.

Freya Perdaens: Dank u wel voor de toelichting.

Ik wil teruggaan naar de ondersteuning na aanmaning. Ik vroeg me af vanaf wanneer u die ondersteuning biedt. Is dat al van bij de oprichting of is dat een deel van het latere pakket? Als ik het juist begrepen heb, is het aan de organisator die een aanmaning krijgt, om u te contacteren voor ondersteuning. Werd u voor juni 2021 op de hoogte gebracht van de dossiers waar een aanmaning is gegeven en de mensen die jullie zouden moeten contacteren? Want anders is het: je weet niet wat je niet weet. Dat wordt een beetje het thema van de onderzoekscommissie.

Koppelen jullie op de een of andere manier terug naar Kind en Gezin? Jullie krijgen nu sinds juni 2021 de lijst per doelgroep binnen. Koppelen jullie terug over welke organisatoren jullie niet contacteren? Op welke manier gebeurt dat? Gaan de organisatoren die na aanmaning contact opnemen met jullie voor ondersteuning, een engagementsverbintenis, een resultaatsverbintenis of iets dergelijks aan, waardoor er samen wordt gewerkt naar een bepaald punt?

De omschrijving 'niet vatbaar voor ondersteuning' wordt gebruikt. Zie ik het juist dat het ook kan dat een organisator bij u terechtkomt die een aanmaning gekregen heeft en dat u aan Kind en Gezin communiceert dat die niet vatbaar is voor ondersteuning? Is dat iets wat gebeurt? Bent u op de hoogte daarvan? Indien ja, welke consequenties heeft het dan in het verdere verloop voor die organisatie? Welke ondersteuning was lopende bij het 't Sloeberhuisje? Want ik meen begrepen te hebben dat zij niet vatbaar waren voor ondersteuning.

Tot slot heb ik nog een vraag over het meldpunt dat u gebruikt wanneer u toch moet melden dat er iets mis gaat. Hoe loopt dat concreet? Is dat één specifieke persoon? Moet dat schriftelijk worden overgemaakt of volstaat een telefoontje? Is er enige opvolging van terugkoppeling? Wordt u nadien nog gecontacteerd met verdere vragen en dergelijke meer?

De voorzitter: Collega Malfroot heeft het woord.

Ilse Malfroot: Ik heb ook nog een aantal vragen, ook al zijn er al heel veel gesteld. Ik ga proberen om het bondig te houden. Welk crèches waarvan de vergunning werd geschorst of die hebben moeten sluiten, werden door jullie begeleid? Waaruit bestond die begeleiding? Hoe lang liep die begeleiding?

U hebt in uw presentatie vermeld dat de zwakst gesubsidieerde crèches de doelgroep zijn. Wie heeft dat bepaald? Volgens de minister betekent het feit dat ze minder geld krijgen, ook dat ze minder kwaliteit zouden leveren. Vindt u de subsidie die zij krijgen in evenwicht met de verwachtingen die in het decreet worden gesteld?

Hoe en binnen welke termijn hebben jullie teruggekoppeld indien jullie signalen zouden hebben ontvangen dat er in een voorziening zaken fout liepen waardoor de veiligheid van de kinderen in het gedrang kwam? Wat is nu eigenlijk de echte functie van die ondersteuners? Wat moeten ze wel doen en wat mogen ze vooral niet doen? U zei dat ze geen helpende handen op de werkvloer mogen zijn en geen procedures mogen opmaken, maar we bevinden ons in een sector waar het probleem letterlijk is dat er handen te kort zijn en dat er geen kindvrije uren zijn. Het probleem bij vele van die mensen is dat ze ook geen tijd hebben om die zaken aan te pakken. Dan zeggen jullie dat jullie die procedures niet gaan opmaken. Wat is jullie meerwaarde dan als jullie niet in dat traject van helpen op de werkvloer meegaan?

Ik heb op jullie website gelezen dat jullie een expertenrol willen opnemen. Zijn jullie van mening dat jullie die rol de afgelopen jaren naar behoren hebben kunnen vervullen?

Ik heb nog een aantal vragen over de aanmaning. Ik heb vandaag nog niet gehoord binnen welke termijn er contact wordt opgenomen met voorzieningen. Ik hoor bijvoorbeeld van een voorziening dat ze wel een aanmaning ontvangen had, maar niet wist dat ze op een lijst stond om in aanmerking te komen voor ondersteuning. Die voorziening heeft in juli een brief van Kind en Gezin gekregen en werd recent, in mei, gecontacteerd door een ondersteuner. Is dat normaal? Zijn er nog voorzieningen die niet weten dat ze op een lijst staan voor ondersteuning? Binnen welke termijn zouden jullie zelf willen handelen? Als zij een brief krijgen in juli en er wordt pas in mei contact opgenomen, dan zit daar toch wel heel veel tijd tussen. Ik kan me niet voorstellen dat het de bedoeling is dat die ondersteuning zo lang op zich laat wachten. Kunt u ons vertellen welke ondersteuning er voornamelijk wordt geboden?

Ik heb begrepen van de minister dat er een lijst van 44 was, maar dan bleek dat die lijst van 44 er toch niet was en dat het een dynamische lijst was. Nu zegt u dat u om de twee weken wel een lijst krijgt. Zouden wij inzage kunnen hebben in die lijst? Kunt u ons die bezorgen, zodat we eindelijk weten welke voorzieningen daarop staan? Want tot op heden tasten wij daarover nog altijd in het duister.

Hoeveel initiatieven begeleiden jullie er in trap 1, trap 2b en trap 2a? Kunt u daar een percentage op kleven?

Wat gebeurt er als men niet voorbij de deur geraakt en dus eigenlijk niet binnen mag? Wat is de meerwaarde van Mentes als men geen hulp kan bieden of men de hulp van Mentes niet aanvaardt?

Ik heb iets gehoord over het maken van een fiscaal plan. Behoort dat tot jullie taken? Wil dat zeggen dat jullie dat opmaken in samenwerking met de starters bijvoorbeeld? Bekijkt u dan hoeveel die mensen verdienen, hoeveel uren ze werken en wat de kosten zijn? Denkt u dat er door de stijging van de prijzen nog ruimte is om de dagprijzen voor bepaalde voorzieningen te verhogen? Wordt dat door jullie berekend? Geven jullie daar ondersteuning?

U sprak ook over 'draagkracht onder druk'. Wat bedoelt u daarmee?

Wat is een gevaarsituatie voor jullie?

Hoe omschrijven jullie de functie van verantwoordelijke in de voorziening? Welke definitie kunt u geven aan die verantwoordelijke?

De voorzitter: Mevrouw De Rudder heeft het woord.

Maaike De Rudder: Ik heb nog een aantal aanvullende vragen boven op de vragen die al gesteld zijn. Wanneer een kinderopvanginitiatief begeleiding wil aanvragen, hoe snel wordt dat dan opgestart? Zij kunnen via de website een aanvraag doen, maar welke termijn zit er tussen de aanvraag en de opstart van begeleiding? We zien dat er een standaardpakket is van ondersteuning, dus een basispakket, en dat er dan ook een mogelijkheid is tot aanvullende begeleiding. Op de website staat dat er voorrang wordt gegeven aan organisatoren bij wie een snelle interventie nodig of belangrijk blijkt. Hoe omschrijven jullie die snelle interventie? Welke definitie geven jullie daaraan?

Als er in het kader van een begeleiding verontrusting zou worden vastgesteld, op welke manier zou dit volgens jullie idealiter vastgesteld kunnen worden? Op welke manier kunnen de mensen op het terrein dat vandaag ideaal vaststellen? Hebben jullie daar kaders voor? Geven jullie draaiboeken mee die de mensen op het terrein kunnen gebruiken bij alarmsignalen?

Een volgende vraag gaat over de decretale verankering. Ze moeten die pedagogische ondersteuning wel hebben, maar niet per se bij Mentes. Hoe zit het met de andere begeleidingsactoren in verband met de functie opnemen? Jullie hebben decretaal een aantal taken die jullie moeten opnemen. Hoe zit het met die andere begeleidingsactoren? Aan welke voorwaarden moeten zij voldoen? Hebben jullie er een zicht op hoe zij daarmee werken? Is er volgens jullie ook een onevenwicht tussen de verwachtingen naar Mentes toe en naar de andere begeleidings- of ondersteuningsinitiatieven?

Wanneer een organisator niet voor ondersteuning vatbaar is, moeten jullie dat melden aan Kind en Gezin. Normaal gezien wordt dat ook doorgegeven aan het kinderopvanginitiatief omdat ze een andere begeleiding moeten kunnen opstarten. Als jullie voelen dat iemand niet meewerkt, welke procedure gebruiken jullie dan om er toch iets mee te doen en het niet maar zo te laten? Welke stappen zetten jullie dan nadien?

Jullie moeten een kader opmaken voor het omgaan met problematische situaties. Hoe definiëren jullie problematische situaties? Kunt u daar nog iets meer informatie over geven?

Ik heb een vraag in verband met het samenwerkingsakkoord. Bij de eerste subsidieronde stond ingeschreven dat jullie, wanneer er detectie is van mogelijke verontrusting, een melding moeten doen. Bij de tweede subsidieperiode gaat het over een meldingsplicht aan

het agentschap als er mensen of organisatoren zijn die niet willen meewerken of als er een verontrustende situatie is. Kunnen we afleiden uit het feit dat dat er opnieuw inkomt, dat er in die eerste subsidieperiode van 2019-2021 onvoldoende meldingen bij het agentschap werden gedaan? Of klopt dat niet? Wordt er door jullie bijgehouden hoeveel meldingen er dan worden gedaan en hoeveel organisatoren niet vatbaar zijn voor ondersteuning?

Ik heb tot slot een vraag over de aanmaningen. Er zijn al veel vragen over gesteld: over de termijnen, de types enzovoort. Als jullie een aanmaning binnenkrijgen, wordt er dan door het agentschap of door jullie nog een verdere prioritering gemaakt? Bekijken jullie per aanmaning wat echt superdringend is en wat minder dringend is?

Wanneer jullie een aanmaning krijgen, welke informatie krijgen jullie daarover? Als jullie een aanmaning binnenkrijgen, hangt dat natuurlijk vast aan een dossier. Kunnen jullie inzage krijgen in alle klachten die er over dat kinderdagverblijf zijn of enkel in de aanmaning en de inspectieverslagen? Tot hoe ver bereikt die informatie jullie?

De voorzitter: Collega Schryvers heeft het woord.

Katrien Schryvers: Dank u wel voor de toelichting. Ik heb nog een paar aanvullende vragen. U hebt gezegd dat u zeer regionaal gestructureerd bent en dat u één begeleider probeert toe te wijzen aan een gemeente. De kinderopvanginitiatieven die begeleiding nodig hebben binnen die gemeente, worden begeleid door die regionale begeleider. Hoe wordt er gezorgd voor eenvormigheid van begeleiding tussen al die verschillende begeleiders, zodat men op eenzelfde manier reageert op gelijkaardige situaties? Anders kan het zijn dat er qua begeleiding heel wat uit elkaar groeit. Hoe organiseren jullie intervisie tussen die verschillende begeleiders? Bestaat er een intern team waar begeleiders terechtkunnen wanneer zij een bepaalde verontrusting vaststellen? We botsen telkens op hetzelfde: wanneer zie je signalen en wat doe je met signalen? Dat is waar iedereen mee worstelt. Wanneer zijn er zoveel knipperlichten en leggen we signalen bij elkaar zodat we zien dat er iets niet in orde is en dat er wel iets meer moet gebeuren? Het gaat dus over begeleiding van de begeleiders en het samen herkennen van signalen. We hoorden vanmorgen dat het Comité van Toezicht een stukje de review doet van een dossier. Hoe doen jullie dat met jullie begeleiders?

Hoe worden initiatieven naar Mentes toegeleid? We hoorden wanneer er een bepaalde begeleiding wordt opgelegd vanuit de handhaving. Ik neem aan dat er vanuit het agentschap wordt meegegeven dat dat kan via Mentes. Maar op welke andere manieren en via welke andere wegen worden initiatieven naar jullie toegeleid?

Vorige week kwam hier aan bod, als je aan de deur belt en men laat je niet binnen of niet verder dan de gang, hoe je daar dan mee omgaat en hoe je meer aanklampend kunt werken ten aanzien van initiatieven die weigerachtig staan tegenover jullie komst, die daar angst en wantrouwen tegenover hebben. Jullie zijn een heel grote begeleider. Jullie volgen veel initiatieven en hebben veel begeleiders. Er is ook de samenwerking van die 21 organisaties, maar er zijn er natuurlijk ook nog andere. Daar hebben collega's al naar verwezen. Wie kan dat vandaag allemaal doen? Is er nood aan een kwaliteitstoets, of op welke manier gebeurt die kwaliteitstoets? Als een initiatief zegt dat het begeleiding heeft gevolgd, dat het dat ook op papier heeft, dat dat een kwaliteitsvolle begeleiding is en dat men die begeleiding ook echt heeft afgerond, hoe kunnen we daar dan zeker van zijn?

Wat mij heel erg triggert, is wat u zegt over de discretieplicht en de vertrouwensrelatie. Dat is iets wat we heel vaak tegengekomen binnen Welzijn en waarbij er altijd wel een spanningsveld is tussen hoe men vanuit een juridisch oogpunt en vanuit de welzijnsbril naar een situatie kijkt. Jullie hebben een aantal duidelijke afspraken, die ook in de opdrachten staan, over wanneer de discretie doorbroken kan worden. Gaat het dan over 'kan worden doorbroken' of 'moet worden doorbroken'? Kunt u daarop antwoorden? U hebt gezegd dat er dan een melding gebeurt via een apart meldpunt. Heb u concrete cijfers

over hoe vaak er de voorbije periode vanuit Mentes melding is gedaan bij dat apart meldpunt? Hoe is dat meldpunt georganiseerd?

De voorzitter: Mevrouw Malfroot heeft het woord.

Ilse Malfroot: Ik heb nog een bijkomende vraag: wat gebeurt er als jullie niet kunnen helpen? Een voorziening krijgt een aanmaning, moet een plan van aanpak geven en noem maar op, en jullie kunnen niet helpen. Worden ze dan losgelaten? Of hoe rapporteren jullie dat aan Kind en Gezin? Het is natuurlijk een groot probleem als Mentes daar staat, wel wil helpen maar effectief niet kan helpen. Wat dan?

De voorzitter: Mevrouw Daems, u drukte het daarnet plastisch uit maar het was heel begrijpelijk voor ons: een schop onder de kont krijgen. Als ik rapporten van Zorginspectie lees, kom ik niet tegen, ook niet in het ontwikkelingsperspectief, dat een bepaald initiatief een schop onder de kont heeft gekregen en daar ook iets mee heeft gedaan. Ik verklaar mij nader. Als een organisator, een initiatief, op een bepaald punt niet goed functioneert, het dan een schop onder de kont krijgt en er iets mee doet, dan is dat een vorm van beleidsvoerend vermogen. Wordt dat ergens geboekstaafd? De collega's stelden vragen over de criteria en dergelijke meer, maar hebben jullie bij wijze van spreken een lijst van organisatoren die een schop onder de kont hebben gekregen en waarom ze die hebben gekregen? Is dat opvraagbaar? Is dat terug te vinden? Kunt u ons dat bezorgen? Op welke manier wordt dat al dan niet doorgegeven aan Zorginspectie, Kind en Gezin, Opgroeien en het meldpunt?

U hebt het woord. U mag antwoorden per persoon die vragen heeft gesteld. U mag ook vragen samennemen. Het zou wel fijn zijn dat u zo concreet mogelijk antwoordt, want ik ken de collega's ondertussen en ik weet dat, als u een bepaalde vraag zou vergeten, die toch terugkomt.

Mieke Daems: Ik ga proberen om vraag per vraag te beantwoorden, maar ik zie een aantal thema's wel terugkomen, dus ik vermoed dat ik een aantal zaken zal kunnen bundelen.

Er was de vraag of onze netwerkstructuur de ideale vorm van ondersteuning biedt. Het grote voordeel van de netwerkorganisatie van wel degelijk maar twintig ondersteuningsorganisaties – er is ondertussen een partner uitgestapt – is dat we een bundeling kunnen maken van heel wat expertise in het werkveld. We hebben een expert die zelf organisator is in gezinsopvang en heel die expertise kan binnenbrengen in begeleidingen, we hebben een aantal hogescholen. Het geeft een aanvullende expertise die op momenten waarin we onze draaiboeken opstellen en onze gemeenschappelijkheid maken of proberen samen te stellen in die ondersteuning, verschillende perspectieven geeft vanuit die verschillende partners, die we dan kunnen samenvoegen. In die zin is een ondersteuningsnetwerk een meerwaarde, zeker voor elke organisator op de werkvloer. Doordat die partners nu samenwerken en niet meer naast elkaar zoals vroeger, communiceer je meer en ga je dingen afspreken die voordien niet werden afgesproken. Het zorgt ervoor dat zaken op punt kunnen worden gesteld. Dus ja, ik geloof warempel dat elke organisator op de werkvloer dat effect gaat voelen, gaandeweg. Dat heeft zijn weg gehad. We zijn nog maar drie jaar bezig, maar ik denk oprecht dat dat een meerwaarde blijft.

Ik heb inderdaad niet concreet gemaakt hoe onze VIA 6-pedagogisch coaches samenwerken met de regionale ondersteuners. Ik heb uitgelegd hoe regionale ondersteuners werken binnen elke gemeente. Onze pedagogisch coaches gaan nu aanvullend werken bij de trajecten die die regionale ondersteuners opzetten. De regionale ondersteuner blijft dus de contactpersoon voor elke organisator, degene die die organisator vasthoudt en blijft opvolgen in zijn traject. De pedagogisch coaches worden bij dat traject ingeplugd waar het kan. Concreet gaat het over trajecten van ongeveer vijftig uur, waarbij een pedagogisch coach op de werkvloer met de kinderbegeleiders mee kan gaan werken.

Dat kunnen kortdurende trajecten zijn, waarbij ze gaan meedraaien én vanuit dat meedraaien op die werkvloer dingen gaan zien en mensen op de werkvloer kunnen gaan coachen. Dat kan een regionale ondersteuner niet. Dat heb ik in commissie ook proberen voor te stellen: een regionale ondersteuner gaat vooral met de organisator of de verantwoordelijke van zo'n opvangvoorziening werken en gaat meer op het beleidsmatige van zo'n organisatie werken, terwijl de pedagogisch coach echt specifiek op de werkvloer op het pedagogische luik kan inwerken. We zien dus eigenlijk een heel mooie wisselwerking tussen die twee types ondersteuner.

Zodra het traject van de pedagogisch coach afgelopen is, wordt dat eigenlijk helemaal terug naar die regionale ondersteuner gebracht en gaat hij het dossier weer verder opvolgen. Die pedagogisch coach zal – omdat die meer op de vloer zelf staat – vlugger dingen zien waar hier zo vaak naar wordt gevraagd. Ik denk dat dat een cruciaal gegeven is in het werk dat we tot nu toe gedaan hebben.

Vóór het bestaan van Mentes had elk van onze ondersteuners een taak als pedagogisch en taalondersteuner. Bij het ontstaan van Mentes is onze rol veranderd. We hebben een andere opdracht gekregen, net om verantwoordelijken en organisatoren te ondersteunen in hun beleidsvoerend vermogen. Daarbij werd expliciet gezegd dat het pedagogische niet meer het enige was wat we zouden doen. Wij zijn dus van die werkvloer weggehaald, waardoor onze ondersteuners die dagelijkse realiteit van het werken van begeleiders met kinderen niet meer altijd kunnen zien. Die twee uren dat zij op die werkvloer zijn, al dan niet met kinderen, zijn momenten waarop zij vooral met die verantwoordelijke werken. In die zin hebben ze niet die nabijheid om die verontrustende zaken constant in het oog te houden. Wij gaan ervan uit dat de pedagogisch coaches, die meer op de werkvloer gaan komen, vaker met die zaken geconfronteerd zullen worden. Dat wil niet zeggen dat onze ondersteuners ze tot nu toe niet hebben gezien of dat er nooit een gevoeligheid is geweest of nooit een signaal van 'ik zie hier mogelijk verontrustende dingen', maar de vorm van onze ondersteuning, door de veranderde opdracht, zorgt ervoor dat die zaken minder zichtbaar werden voor onze ondersteuners.

Er is de vraag gekomen naar onze evaluatie van vorig jaar. M.A.S. heeft inderdaad een enquête uitgevoerd. Ik durf hier niet te zeggen hoeveel organisatoren die hebben ingevuld, maar die cijfers kunnen bezorgd worden.

Het voornaamste werkpunt dat eruit kwam, was vooral het feit dat het aspect van het ondernemerschap van organisatoren tot nu toe minder aan bod kwam in onze begeleidingen, dus dat dat eigenlijk een meer prominente plaats in onze ondersteuning zou moeten krijgen. Er waren ook een aantal zaken die hier ook zijn opgerakeld, vooral rond de toegankelijkheid of de zichtbaarheid van Mentes in het werkveld: is Mentes bekend, is het aanbod bekend, weten organisatoren dat ze er gratis een beroep op ondersteuning kunnen doen? Dat waren de grote werkpunten die daaruit naar voren kwamen. Er waren er nog. Ik zal die ook bezorgen.

Bereiken wij alle organisatoren of hebben wij een zicht op het aantal organisatoren dat we bereiken? Ik denk dat dat in de tabel te zien is die werd meegegeven in de presentatie (slide 11). Het voorbeeld dat u gaf over de buitenschoolse opvang, met de begeleidingsmomenten die daar gebeuren, is een feit. Ik vrees dat dat ook een beetje de geschiedenis is die we nog mee sleepten, met de doelgroep die we tot 2021 begeleid hebben. Daar zat een heel grote groep erkende buitenschoolseopvanginitiatieven bij, die zich konden vrijmaken overdag. Mensen met een attest van toezicht konden dus inderdaad minder makkelijk aansluiten bij die ondersteuningsinitiatieven. In principe is er geprobeerd om hen dan op een andere manier te bereiken, via een meer persoonlijke coaching, maar de collectieve momenten zullen minder gevolgd kunnen worden door de kleinere doelgroep van die attesten van toezicht. Nu, in de sector van baby's en peuters gebeurt dat niet en zullen netwerkmomenten altijd 's avonds worden georganiseerd, omdat we weten dat niemand de opvang daarvoor gaat sluiten.

Wie controleert ons? Ik vind dat een heel mooie vraag, en een heel terechte vraag. In eerste instantie is dat Opgroeien. Wij hebben op regelmatige basis een inhoudelijk overleg met Opgroeien en ook een strategisch overleg met de voorzitters erbij, waarbij eigenlijk systematisch wordt afgetoetst in hoeverre er vorderingen zijn geweest op de punten die in de samenwerkingsovereenkomst staan. Dat is in eerste instantie een externe controle.

Daarnaast zijn we ook een netwerkorganisatie. De voorzitter heeft ook verteld dat wij een heel kleine bezetting hebben in de organisatie zelf. Wij bestaan dus vooral via onze partners. We hebben in de voorbije drie jaar gewerkt aan een intern kwaliteitszorgsysteem waarin we onze eigen partners bevragen en elkaar zo aan een kwaliteitscontrole onderwerpen. Er zijn criteria en vragen opgesteld en zo controleren wij elkaar, naast de externe controle via cijfers die elk jaar worden aangeleverd aan Opgroeien en door een revisor worden nagekeken.

U vroeg ook naar de kwalificaties van onze ondersteuners. Heeft iedereen voldoende vaardigheden om op al die domeinen van beleidsvoerend vermogen te ondersteunen? Neen. Onze ondersteuners gaan niet op al die domeinen tot in de diepte ondersteunen. Dat gaat niet, dat kan niet, dat is niet wenselijk. Daarvoor werken wij eigenlijk met expert-ondersteuners.

Onze regionale ondersteuners gaan in eerste instantie proberen om al die domeinen zichtbaar te krijgen bij een organisator en een basisinschatting te maken van de manier van werken. Voor de verschillende thema's waarop gewerkt wordt, zijn er of werken we volop aan zogenoemde knipperlichtlijsten. Dat zijn eigenlijk lijsten waarin signalen zijn opgenomen van ondersteuners, genre 'hier is iets aan het mislopen'. Rond het pedagogische zijn onze ondersteuners mee, vanuit hun verleden, maar rond de financiële thema's, ondernemersthema's enzoverder, is dat niet evident. Daarom hebben we die lijsten voor hen. Ze nemen die mee en als zij daar een signaal rond opvangen, kunnen ze terecht bij een expert-ondersteuner binnen het netwerk. Zij moeten die expertise niet allemaal zelf hebben, maar er is wel iemand die hen daarbij kan helpen.

Er zijn niet alleen de lijsten; we hebben er ook voor gezorgd – alle ondersteuners zitten ook in een traject – dat die basiskennis rond het financiële en het organisatorische meegegeven wordt. Er wordt van hen verwacht dat ze een aantal workshops volgen die daarrond worden gegeven, zodat zij die basisinfo en basisknipperlichten kunnen inschatten.

Dan werd de vraag gesteld rond het traject educatieve ondersteuning van Mentes. Dat gebeurt met eenmalige VIA 6-middelen (Vlaams intersectoraal akkoord). Die middelen zijn bedoeld om de komst van de pedagogisch coaches voor te bereiden. We hebben geprobeerd om daar op zo'n manier te werken dat elke organisator het gevoel krijgt dat hij al een stap kan zetten voordat die coaches er zijn. Het hele traject kadert eigenlijk in de start van onze pedagogisch coaches, waar we voor deze coaches een traject voor ogen hebben waarin zij echt op die educatieve ondersteuning gaan inzetten. Uit de nulmeting van MeMoQ is gebleken dat dat echt een dimensie is waarop in de sector nog te zwak gepresteerd wordt, dus we vinden dat een te belangrijke dimensie om te laten liggen. Dat is ook een van de basistrajecten waar de pedagogisch coaches rond gaan werken. Met het traject dat daarrond opgezet is, vinden wij wél dat het verantwoord is als we daar nu met deze ondersteuning op inzetten.

Mensen zouden een materiaalcheque kunnen aanvragen; zij kunnen materialen kopen met dat geld. Op die manier komt dat geld ook in de sector terug, maar ze krijgen dat niet zomaar. Mensen krijgen daarvoor een coachingstraject: zij worden geïnspireerd via webinars, via een facebookgroep waar zij dingen op kunnen posten, zij worden telefonisch gecoacht over wat zij aankopen met welke materialen, met welke bedoelingen en zo verder. Er wordt van hen ook verwacht om er achteraf nog verder rond te gaan uitwisselen. De coaches komen dan achteraf, zodra zij in de sector aan het werk zijn. Zij kunnen dan

gaan kijken naar wat er gebeurt met die materialen, welke impact dat eerste vormingstraject al gehad heeft en hoe de coach daar weer verder op kan inspelen.

De volgende vraag ging over de verontrustende signalen in het verleden in de dossiers van De Vlindertjes en 't Sloeberhuisje. Misschien moet ik het verhaal van 't Sloeberhuisje er dan volledig bij nemen. 't Sloeberhuisje was een van de voorzieningen die een van onze partners, Vier Hoog, begeleidde sinds 2014. In 2014 hebben de pedagogische en taalondersteunende organisaties subsidies gekregen van Opgroeien en zijn zij mensen actief gaan benaderen om te vragen: "Kijk, u hebt recht op die gratis ondersteuning, gaat u daarop in of niet?" Ook 't Sloeberhuisje is daarop ingegaan en vanaf dan is een regulier ondersteuningstraject opgesteld. Dat betekent dat die ondersteuner op regelmatige basis langsgegaan is en rond pedagogische thema's heeft gewerkt.

We zien ook in de oplijsting van de contactmomenten met 't Sloeberhuisje dat er rond heel verschillende thema's is ondersteund. Dat ging over het werken met kinderen, het communiceren met ouders enzoverder. We zien dat er inderdaad nergens een aanmaning vermeld staat en dat de ondersteuner gecontacteerd is naar aanleiding van verslagen van Zorginspectie, dus dat er elke keer na die verslagen een ondersteuningsaanbod is opgezet.

Dat gebeurt nog. In de werking van onze huidige ondersteuners hebben wij ook klachtbesprekingen en zijn er ook ondersteuningsmomenten die daarop gaan inpikken. De bedoeling is dat er inderdaad elke keer een traject wordt opgezet en bekeken wordt hoe we daarmee omgaan en of er leerpunten zijn.

In het concrete dossier geeft de partner aan dat er eigenlijk nooit verontrustende signalen zijn opgemerkt door de ondersteuner. Op de momenten dat de ondersteuner daar op locatie geweest is, waren er geen zaken waarvan de ondersteuner dacht dat die echt niet meer door de beugel konden.

Op het moment van de herverdeling van onze regio's is Vier Hoog als partner mee ingekanteld in Mentes. Dat dossier bleef op dat moment bij Vier Hoog. Elke partner heeft zijn eigen dossiers gewoon bijgehouden bij de inkanteling in Mentes; die zijn niet op hoger niveau gedeeld, want er was geen hoger niveau op dat moment. Gaandeweg is er een stafmedewerker gekomen, dan ben ik er gekomen, maar op dat moment heeft eigenlijk iedereen zijn eigen dossiers bijgehouden en is ook iedereen dezelfde locaties blijven ondersteunen.

Op het moment dat we die herverdeling van de regio's doorgevoerd hebben, is er een algemene procedure afgesproken voor locaties die moesten verschuiven van organisatie en de overdracht van die dossiers. Toen is info gedeeld over de thema's waarop ondersteund werd, over de momenten waarop ondersteund werd en over het traject dat in het verleden was afgesproken. Er zijn geen individuele verslagen meegegaan naar de nieuwe partner, omdat dat binnen de vertrouwensrelatie van hun ondersteuner bleef. Het dossier werd in die zin vrij objectief doorgegeven naar de volgende ondersteuner. Dat is ook de manier waarop we denken dat het moet verlopen om die vertrouwelijkheid binnen die ondersteuningsrelatie te garanderen.

Daarna is de ondersteuning opgestart bij stad Gent. De ondersteuning bij Vier Hoog werd afgesloten tijdens een contactmoment. *(Opmerkingen van Lise Vandecasteele)*

Dat moet mei of juni 2020 geweest zijn. Het traject bij Vier Hoog werd dus afgesloten en daarna is het dossier overgedragen aan de stad Gent, tussen de twee ondersteuners. Dan is de zomer daar overgegaan en dan waren daar weer de moeilijkheden om mensen effectief te gaan bereiken en bij hen langs te gaan, dus om een echt eerste kennismakingsgesprek te voeren. Dat is pas kunnen gebeuren in februari 2021, op initiatief van de nieuwe ondersteuner. We noemen dat het stoepbezoek, omdat er toen nog niet veel anders mogelijk was, maar tijdens een stoepbezoek weet je ook dat je niet de grote dingen gaat bespreken. Dat was dus eigenlijk de eerste kennismaking. Er is toen wel wat uitwisseling geweest, over wie de ondersteuner was, wat de ondersteuning inhoudt, over

hoe het loopt in de voorziening, ook inzake corona, maar echt inhoudelijk is er toen niet gewerkt. Omdat er vanuit het dossier dat doorgegeven was en de thema's die daarin aan bod gekomen waren, niet echt aanwijzingen bleken van een grote nood en grote problemen in de voorziening, is het volgende ondersteuningsmoment pas in augustus 2021 doorgegaan. Toen is wel op de pedagogische werking ingezet en is men met MeMoQ aan de slag gegaan. We zagen dat de voorziening zich had ingeschreven voor een bijeenkomst rond oudertevredenheid, maar daar uiteindelijk niet is komen opdagen. Op andere initiatieven die er vanuit de ondersteuningsdienst kwamen na de regionale ondersteuningsmomenten, is 't Sloeberhuisje ook niet ingegaan.

De voorzitter: Als u het over data hebt, dan kunt u die het best achteraf bij het verslag laten toevoegen. Dat lijkt mij handiger te zijn, zodat dat ook kan worden meegenomen in de tijdlijn. Ik zie de collega's knikken, dus het lijkt mij goed dat u dat nadien even toevoegt, zodat wij dat bij de stukken kunnen voegen.

Mieke Daems: Ik hoop dat ik daarmee het proces van 't Sloeberhuisje een beetje heb geschetst.

U vroeg ook nog of er in die tijd, voor 2021, een verlegenheid was bij ondersteuners om meldingen te maken. Ik heb dat in een aantal vragen horen terugkomen. Ik denk dat dat klopt. Ik denk dat komt vanuit onze historiek van pedagogische en taalondersteuningswerking, vóór het bestaan van Mentes, waar eigenlijk zelden of niet gesproken werd over een meldingsplicht. Ondersteuners hadden een lijn met klantenbeheer. Er werd wel eens gebeld over bepaalde voorzieningen. Ik was toen zelf geen pedagogische ondersteuner, dus ik kan daar ook niet veel meer over vertellen, maar er was contact. Wat daarbij gemeld werd, weet ik niet.

Sinds Mentes is gevraagd om die contacten af te bouwen of om eigenlijk niet meer op die manier te gaan communiceren, gebeurt dat niet meer, maar die ondersteuner zit natuurlijk nog altijd in diezelfde positie. Die heeft dus soms nog wel een drang om dingen te vertellen of bij iemand af te toetsen, maar daar effectief een melding van maken bij Opgroeien is wel een andere zaak voor een ondersteuner. In die zin hebben wij van in het begin vragen gekregen over die meldingsplicht die in onze samenwerkingsovereenkomst staat: wat betekent dat eigenlijk en wat moeten we daarmee doen? Gaandeweg zijn we daar samen rond gaan werken en samen rond gaan brainstormen om een kader uit te werken van wat nu voor ons verontrustende situaties zijn, hoe we ervoor kunnen zorgen dat ondersteuners uit Limburg en West-Vlaanderen daar hetzelfde onder verstaan en waarom we zouden melden, want dat betekent inderdaad die relatie van vertrouwen doorbreken.

We zijn daar met de ondersteuners een traject rond aan het lopen en we hebben daar een aantal sessies echt rond gewerkt. Dat was tussen de winter van 2020 en de zomer van 2021. Toen zijn er een aantal sessies geweest, vanuit input van de veiligheidsexperts van Opgroeien, die een aantal veiligheidsdossiers hadden geclusterd, een aantal aanmaningen of een aantal cruciale zaken die zij vaak zagen terugkomen in aanmaningen. Dat is doorgegeven aan onze ondersteuners en we hebben wel gemerkt dat dat een cruciaal punt was waarbij mensen toch ook zeiden: "Soms moeten we een stap verder zetten." Sinds dat punt hebben we de meldingsplicht meer centraal kunnen zetten in ons werk. Wil dat zeggen dat er al veel meldingen geweest zijn? Neen, maar ik weet dat er vanaf dan meer gemeld is.

De procedure die we daarrond hebben afgesproken met Opgroeien is dat er één mailadres is voor meldingen en dat we werken met standaardformulieren. Voor elk van die twee verplichtingen – de meldplicht rond integriteit van kinderen en de meldplicht rond niet-vatbaarheid – bestaan er aparte formulieren die de ondersteuner dient in te vullen en we documenteren het proces om tot de melding te komen ook voor Opgroeien, zodat zij goed weten waarom een bepaalde melding gemaakt wordt. Dat wordt uiteraard ook altijd met een organisator besproken, voordat er gemeld wordt.

Daarna komt dat bij Opgroeien terecht. De vraag is een paar keer gesteld of wij daar dan achteraf feedback over krijgen. Tot nu toe is dat niet het geval. Als onze melding bij Opgroeien zit, horen wij daar voorlopig niets meer over terug. Dat wil zeggen dat Opgroeien dan verder gaat met dat dossier en daar al dan niet conclusies uit trekt.

Dat mailadres is er inderdaad wel gekomen, zodat de melding of de klacht van onze ondersteuners meer in het vizier komen van Opgroeien, om duidelijk te maken dat iets een belangrijke alarmbel is in een dossier. Opgroeien heeft dan de taak om verder te vergunnen en verdere controle uit te oefenen.

Is er ergens in dat proces een wisselwerking met het VECK? Dat denk ik niet, voorlopig toch niet, tenzij een ondersteuner dat op casusniveau al gedaan heeft, maar ik heb daar geen weet van.

Mevrouw Groothedde, u had gevraagd wanneer de overdracht van dossiers gebeurt enzoverder. Dat hangt een beetje samen met het verhaal van daarnet. Eigenlijk worden alle dossiers bewaard op het niveau van de partnerorganisaties. Op het niveau van Mentes hebben we een overzicht van welke organisaties bij een van onze partners zijn aangesloten, maar alle dossiers blijven bij de partnerorganisaties in het systeem zitten. We werken nu aan een centraal CRM-systeem (Customer Relationship Management) en we zijn er bijna, zodat er gemakkelijk info kan worden uitgewisseld, maar dat zal de standaardinfo zijn die sowieso bij het overdragen van een dossier wordt doorgegeven. Dat zullen de thema's zijn waarop ondersteund wordt en de cruciale informatie die in zo'n ondersteuningstraject naar boven wordt gebracht. Een dossier kan van de ene naar de andere ondersteuner worden overgedragen als er iemand in zwangerschapsverlof gaat of wat dan ook en dat zijn dan de zaken die worden doorgegeven. De echt vertrouwelijke informatie blijft echter bij de ondersteuner.

Iemand vroeg naar de case van 't Sloeberhuisje en de mate waarin wij van het dossier op de hoogte waren. Ik denk dat u dat misschien in het verhaal van daarnet hebt gehoord. Eigenlijk was het een van de dossiers zoals we er heel veel hebben. Wij hadden daarover contact met de organisator, maar eigenlijk was Opgroeien of Zorginspectie daar niet in beeld en hadden we dus ook geen rechtstreekse lijn om daarover te babbelen. Dat zijn zaken die eigenlijk in het dossier door Opgroeien worden bewaard en nagekeken.

Voor het overlijden van dat kindje is er geen communicatie geweest, na het overlijden hebben we inderdaad met Opgroeien afgestemd, maar dan vooral over hoe onze ondersteuning daar gelopen is en of wij ergens signalen hebben gezien. Verder is er geen communicatie geweest. *(Opmerkingen van Raf Vandenbussche)*

Ja, dat is waar. Om zelf zicht te krijgen op hoe die case gelopen is, hebben we natuurlijk met onze partners afgestemd, dus met Vier Hoog en stad Gent. Ik weet dat Opgroeien wel contact gehad heeft met stad Gent, achteraf, over hoe dit gelopen is, maar dat is tussen deze twee partners gebeurd. Dat ging dan vooral over wie welke rol heeft gespeeld enzoverder. Ik was daar zelf niet bij, dus ik kan er weinig meer over vertellen.

U had daarnaast nog een vraag rond aanmaning. Waarom krijg je een aanmaning? Wie kan dat toekennen enzoverder? Welk spoor blijft er achter? De meeste aanmaningen lijken mij te komen vanuit de dossiers die Zorginspectie opstelt, die eigenlijk aanwijzingen genoeg geven voor Opgroeien om te zeggen: "Dit kan niet meer door de beugel." Zij zijn ook degenen die die aanmaning geven. Zij zijn degenen die zeggen of een vergunning volgens hen in gedrang lijkt te komen. Waarom dat zo is, is in principe telkens omdat er inbreuken zijn vastgesteld tegen de regelgeving. Er zijn een aantal vrij administratieve aanmaningen. Dat zijn soms dossiers die we doorkrijgen die gewoon door klantenbeheer zelf worden opgestart. Dat gaat dan om procedures die niet correct gevolgd worden, cijfers die niet worden aangeleverd enzoverder. En dan zijn er de dingen die vanuit verslagen van Zorginspectie komen. Dat is veelal om andere redenen: vanuit een pedagogische

observatie, maar dat kan ook over bezetting gaan enzoverder. Die zaken worden ook bij ons opgenomen.

Welk spoor blijft er dan achter? Wij gaan daar ondersteunen en van elk van die bezoeken wordt een verslag gemaakt, zoals van al onze andere bezoeken. Het is dan aan de voorziening zelf om elke keer aan Opgroeien te laten zien hoe zij met de aanmaning aan de slag gegaan zijn en welke stappen zij zetten om daaraan tegemoet te komen.

Wij weten – we hebben begin dit jaar een toelichting gekregen over de hele procedure van aanmaning – nu ook dat een aanmaning in principe niet stopt. Er wordt een termijn bepaald waarbinnen een voorziening bepaalde werkpunten weggewerkt moet hebben en dat moet aantonen naar Opgroeien, dus in die zin is dat bepaald in de aanmaning. Als een voorziening verderop in zijn traject – dat kan twee jaar later zijn of vijf jaar later – opnieuw tekorten heeft op een regel, krijgt zij een aanmaning, maar die wordt dan benoemd als een verderzetting van de eerdere aanmaning. Als een organisator één keer een aanmaning heeft gehad, wordt elke daaropvolgende aanmaning dus aanzien als een verderzetting van die handhaving. Waarom is dat zo? Omdat dat voor Opgroeien een aanduiding geeft dat er eerder al eens iets misgegaan is, dus dat het niet gewoon een nieuw dossier is, maar dat er ergens in het verleden al eens iets gebeurd is waardoor er mogelijk moeilijkheden zijn. Opgroeien volgt dit helemaal op, dus ik vermoed dat Opgroeien beter geplaatst is om daar nog verdere info over te geven.

Als een voorziening verplicht wordt om pedagogisch opgevolgd te worden, dan kan zij daarvoor bij Mentes terecht. Dat hoeft niet, maar het kan. We hebben verteld dat we maandelijks of tweewekelijks die lijst krijgen van nieuwe aanmaningen. Tot mei 2022 gold de afspraak dat wij daar zelf geen initiatief in namen, dat wij gewoon wisten welke van onze voorzieningen onder aanmaning stonden. Tot nu was het aan de organisator om ons dat te melden. Het voordeel van die lijst was wel dat onze ondersteuner dat wel wist en af en toe zelf wel eens kon bellen om te zien hoe het was en of we misschien toch niet eens moesten langskomen. Wij hadden dan de afspraak met Opgroeien dat wij maandelijks ook terugkoppelden naar hen over wie van de lijst ondertussen met ons contact had opgenomen. Zo wist Opgroeien na een maand of een organisator voldaan had aan zijn verplichting om contact op te nemen met de pedagogische ondersteuning, of niet. Ook daar: ze hoeven niet ondersteund te worden door Mentes. Het is aan Opgroeien om te kijken of ze misschien elders pedagogische ondersteuning hebben gezocht, wat natuurlijk altijd kan.

Ik heb een paar keer gezegd ‘tot nu’, omdat we ondertussen de afspraak veranderd hebben en de ondersteuners van Mentes zelf actief contact zullen opnemen met de mensen in aanmaning. Er is nog een communicatie gepland vanuit Opgroeien die ook gaat aangeven dat dat de nieuwe manier van werken is en het zal ook in de aanmaningen opgenomen worden dat Mentes op dat vlak een rol en aanbod heeft.

Dan was er de vraag naar het beleidsvoerend vermogen. U hebt misschien gezien dat ik dan een beetje moet glimlachen. Dat is effectief geen simpele kwestie en iets waar we van in het begin van onze opdracht mee worstelen. In onze samenwerkingsovereenkomst met Opgroeien stond dat we een taak hadden in het – toen nog – ‘bestuursvoerend’ vermogen van een voorziening. In het eerste jaar van onze opdracht zijn wij zelf op zoek gegaan naar een kader daarrond. We hebben ons daarvoor gebaseerd op het kader van de professoren Peter Van Petegem en Jan Vanhoof, dat ook in het onderwijs wordt gebruikt, en we hebben samen met hen geprobeerd om daar een vertaling van te maken naar kinderopvang, zodat onze ondersteuners daarmee kunnen werken. Dat is een kader dat een aantal thema’s vastlegt en daarnaast spreekt over een aantal dragers van beleidsvoerend vermogen die een organisatie beter kunnen doen draaien. Dat gaat dan over een doelgerichte communicatie, een gezamenlijke doelgerichtheid, het samenwerken enzoverder.

We hebben dus zo'n kader opgemaakt, maar intussen heeft Opgroeien wel in het besluit van de Vlaamse Regering waarin onze opdracht is vastgelegd, een definitie gegeven van

dat beleidsvoerend vermogen en ook een aantal thema's vastgelegd. Dus als u vraagt of er dan eindelijk toch een definitie voor is, dan zou ik daarnaar verwijzen. Dat is het gewijzigde besluit waarin ook onze VIA 6-opdracht is vastgelegd, een besluit van januari of februari 2022.

Ik kom bij de vraag naar de deontologische code. Wanneer wordt een verontrustend signaal als dusdanig aanzien? Dat is ook wel bij een paar vragen naar boven gekomen. We hebben inderdaad een kader opgesteld. Dat is een moeilijk gegeven, omdat daar inderdaad heel wat situaties onder gevat kunnen worden en het elke keer gaat over een afweging die gemaakt moet worden. Heel duidelijke gevallen zijn duidelijk: als een kind geschud wordt of als een kind geforceerd wordt om te eten enzoverder. Dat zijn zaken die voor ons duidelijk onder die meldingsplicht vallen, zaken die tegen die integriteit ingaan. Maar er zijn ook zaken die wat meer flou zijn en die enkel opeengestapeld verontrustend worden. Dat zijn dan die zaken waarvoor we binnen het netwerk afstemmingsmogelijkheden hebben, om daarover te babbelen of om daarover dingen af te toetsen bij elkaar. Dat wordt in eerste instantie ook weer binnen de partnerorganisaties opgenomen. Als zij er niet meer uit raken, dan wordt dat gedeeld met andere partners binnen het netwerk en gaan we daar een forum rond opzetten, zodat er info uitgewisseld kan worden en zodat er ook teruggekoppeld kan worden.

U vroeg ook wat de ideale situatie is voor een regionaal ondersteuner om een plan van aanpak op te stellen met een organisatie. Ideaal is dat de organisator mentale ruimte heeft om over zijn eigen voorziening na te denken en tijd vrij heeft, zonder kinderen, om zijn eigen werking kritisch te gaan bekijken. En dan kan dat, dan hebben we daar de technieken om effectief naar een plan van aanpak te komen, maar we denken dat de mentale ruimte van onze verantwoordelijken en die organisatoren cruciaal is om echt goed te kunnen nadenken en diep genoeg te kunnen nadenken, zonder elke keer gestoord te worden door kinderen op de achtergrond, of ouders, of andere collega's die daarrond staan en die tijd opeisen.

Dan was de vraag wat onze inschatting is om voor of na de schandalen te gaan kijken naar wat er bijgesteld moet worden. De grootste zorg van ons, als netwerk, is de communicatie over deze dossiers met Opgroeien. Ik denk dat dat cruciaal is. Ik heb ook geprobeerd om dat tijdens de presentatie vorm te geven, via die radertjes in het netwerk: dat lukt niet als een van die radertjes niet meegaat. Ik denk dat we de samenwerking met Zorginspectie zo goed mogelijk proberen vorm te geven. De teamverantwoordelijke van Zorginspectie komt om de zoveel tijd onze regionale ondersteuners toespreken en daar hebben wij discussiemomenten voor, zodat we daar met elkaar op één lijn zitten. Ik ga af en toe eens overleggen met de inspecteurs van Zorginspectie, dus daar zien wij samenwerking. Maar de cruciale schakel is het overleg met Opgroeien en de klantenbeheerders daar. Er is al een paar keer overleg gepland, maar dat is tot nu toe nog niet kunnen doorgaan. We hopen wel dat dat op korte termijn opnieuw kan plaatsvinden, want dat is natuurlijk cruciaal. En dat was al een vraag vóór deze schandalen, dus in die zin maakt dit het alleen maar urgenter, denk ik.

Krijgen wij hier vaak mee te maken, met deze situaties? En of dat dan de meerderheid van onze voorzieningen is? Gelukkig niet. Ik vond het vrij choquerend om hier nog maar eens te horen stellen dat de voorzieningen of mensen die minder subsidies krijgen, ook minder kwaliteit kunnen leveren. Ik denk dat MeMoQ heel duidelijk heeft aangetoond dat dat niet het geval is en dat er een gelijkaardige kwaliteit wordt geboden in gesubsidieerde en niet-gesubsidieerde kinderopvang. Dat daar vragen bij gesteld worden, vind ik zelf heel moeilijk, omdat ik weet hoe hard onze doelgroep werkt en ook weet dat het van zoveel andere factoren afhangt dat zij het moeilijk hebben, maar dat het niet gaat over die dagelijkse werking met die kinderen en dat we daar vragen bij moeten stellen. Dat vind ik zelf moeilijk. Dat ze onder druk staan, dat klopt wel, maar of zij meer onder druk staan dan de andere partijen in de sector, dat weet ik niet, want daar ben ik niet genoeg mee vertrouwd, maar ik weet wel dat onze sector het moeilijk heeft vanwege de elementen die we in de commissie hebben voorgesteld.

Komen wij op elk van die locaties? Dat weet ik ook niet. Ik denk dat er een aantal organisaties zijn waar we niet binnen komen en die geen vragende partij zijn om iemand over de vloer te krijgen. Dat baart mij zorgen; ik denk dat dat iedereen zorgen moet baren. Net zoals het in het onderwijs moeilijk is als een klasdeur dicht blijft, is dat in de kinderopvang hetzelfde. Als er ergens geen bereidheid is om extra ogen toe te laten, dan is dat een alarmbelletje dat moet afgaan. Moeten wij dat dan per se zijn, moeten onze ondersteuners dat zijn? Graag natuurlijk, maar dat hoeft niet. Ik denk wel dat het doorbreken van het isolement belangrijk is. Het kan niet zo zijn dat een kinderopvanginitiatief in isolement blijft verder werken.

U vroeg ook naar de aantallen op de lijst van aanmaningen. We hebben net hiervoor nog even gekeken naar de lijst van de voorbije maand. Daar stonden een veertigtal voorzieningen op die in aanmaning gegaan zijn de voorbije maand. We zien wel dat dat aantal gestegen is de laatste maanden.

Ik heb inderdaad gezegd dat we 'in principe' maandelijks een lijst gekregen hebben in de periode juni tot nu, omdat het niet elke maand gebeurd is. We hebben die wel een aantal keer doorgekregen, maar niet systematisch maandelijks. De vraag om die lijst vlugger aan te leveren, tweewekelijks, is een voorstel dat eigenlijk vanuit Opgroeien zelf gekomen is om mogelijk te maken dat onze ondersteuners er vlugger op zouden gaan inspelen.

Ik denk dat de vraag van mevrouw Vandecasteele over 't Sloeberhuisje ook behandeld is, over hoe die overheveling van de dossiers van Vier Hoog naar de stad Gent gebeurd is. Daarmee wil ik nog wel eventjes duidelijk stellen dat we inderdaad een netwerk zijn waarin partners met elkaar samenwerken en Mentes op zich dus geen overkoepelend databeheer doet, over alle dossiers heen. In die zin wisten wij wel dat er klachten geweest zijn, omdat de organisator ons dat toen gezegd heeft, maar op een andere manier zijn we daar niet formeel van op de hoogte gebracht. Het is dus inderdaad vanuit de inspectieverslagen en van wat onze ondersteuner daar gezien heeft dat wij daarop verder gewerkt hebben.

De gegevensuitwisseling met Opgroeien was ook een van uw vragen. U verwijst naar verslagen van Zorginspectie waar elementen in zitten zonder dat daar per se een aanmaning op volgt. Dat is zo en als je die verslagen soms leest, dan schrik je daar wel eens van. Hebben wij dan een rol te spelen? Ja, in de zin dat als een organisator zegt: "Ik heb mijn verslag van Zorginspectie gehad. Kunt u eens meekijken?", we daar samen mee aan de slag gaan. Als een organisator ons niet meldt dat hij bezoek heeft gehad van Zorginspectie, dan weten wij dat ook niet en we gaan niet bij elk van onze bezoeken nagaan of er intussen een inspectie geweest is of wat dan ook. Op dat vlak vertrouwen we ook weer op, of moeten we uitgaan van, wat de organisator ons vertelt.

U vroeg of wij al een signaal gegeven hadden dat onze budgetten verhoogd moeten worden. Wij hebben dat signaal nog niet gegeven. Als uw vraag is of we genoeg hebben om alle noden in de sector op te lossen en onze ondersteuning zo uit te bouwen dat die optimaal is om voor al die organisaties tegemoet te komen aan al hun noden, dan is het antwoord 'neen'. Dat is niet genoeg, maar ik denk dat – als er nu geld is – dat beter eerst naar de sector gaat en dat wij ons daar dan wel op kunnen organiseren of zullen organiseren.

Dat wil niet zeggen dat we nu het gevoel hebben dat we echt genoeg kunnen doen, ook met de VIA 6-middelen daarbij. Ik heb u daarnet geschetst welk traject wij kunnen opzetten. Dat is en blijft een beperkt traject. Het zou altijd veel idealer zijn als die ondersteuner ook verder en langer in een voorziening kan blijven en als die coaching ook langer zou lopen. Nu hebben we een pakket van vijftig uur, of iets meer dan vijftig uur, dat we zo goed mogelijk willen benutten en ook met zoveel mogelijk resultaat, omdat we echt geloven dat dat kan. We willen ook dat er gaandeweg resultaten gaan komen op bijvoorbeeld de educatieve ondersteuning, maar ook op andere zaken, omdat we echt die verandering willen in die sector. We gaan daar dingen in gang kunnen zetten, dat geloof ik echt. Ik heb woensdag de eerste groep van nieuwe coaches gezien. Die hebben daar zin

in, dat voel je. Dat is tof om te zien. We gaan dus dingen in gang kunnen zetten, maar zal elke organisator op het werkveld zeggen: "O ja, hier heb ik genoeg mee."? Neen, dat zal niet zo zijn, want ze hebben die extra handen op de werkvloer nodig en onze coaches gaan daar, één, beperkt zijn en, twee, ook de rol hebben om hen te coachen en verder aan het nadenken te zetten.

Kan ik het concrete dossier van Vier Hoog overmaken? Ik denk dat dat verwijst naar de data en het verloop van de ondersteuning die daar gebeurd is. We zullen een stuk aanleveren dat dan bij het verslag gevoegd kan worden.

Krijgen wij signalen van onze ondersteuners dat zij voldoende mogelijkheden hebben om hun rol uit te voeren? Wij krijgen signalen dat dat niet genoeg is, dat die twee momenten waarop zij kunnen langskomen voor een aantal organisatoren genoeg is om af en toe eens te kunnen reflecteren met iemand die vragen stelt en die samen met hen wat dingen in gang zet, bevraagt en op pijnpunten wijst. Sommigen zijn daarbij gebaat om verder te werken, maar niet iedereen, lang niet iedereen. En daar proberen we met de middelen die we hebben te diversifiëren in de trajecten, zodat iedereen die het meest urgent ondersteuning nodig heeft, die ook kan krijgen.

Dan ga ik verder met de vraag wanneer we inspelen op die aanmaningen. Het is zo dat vanaf het moment dat een organisator ons het signaal geeft dat zij in aanmaning gaan, wij daar langsgaan. Hetzelfde met die lijst die we krijgen: voor onze ondersteuners is het eerste werk om die organisatoren te gaan contacteren.

De lijst die we krijgen, bestaat uit de contactgegevens van voorzieningen en de reden waarom zij in aanmaning gaan. Dat zijn een aantal categorieën. Het kan gaan over een inspectieverslag, een advies van Zorginspectie, een gevaarsituatie en een opstart handhaving vanwege klantenbeheer. In dat laatste geval weet je dat dat waarschijnlijk een meer administratieve aanmaning zal zijn en dan kunnen wij dus wel onze prioritering wat gaan bepalen. Zodra er 'gevaar' staat, gaan onze ondersteuners prioritair contact opnemen. Maar ook de anderen komen dan zo vlug mogelijk aan bod om daar verder op in te gaan.

Ik heb al verteld over hoe we dan verder werken met die lijst en hoe de terugkoppeling met Opgroeien verloopt. Het is daar ook weer de verantwoordelijkheid van de voorziening of de organisator zelf om die werkpunten aan te pakken en die op te lossen, of om te laten zien dat zij die hebben weggewerkt. Onze ondersteuners gaan geen verbintenis aan om ervoor te zorgen dat dat opgelost wordt. Het is aan de organisator om dat weg te werken en aan ons om daarbij te ondersteunen, maar wij moeten er niet voor zorgen dat die werkpunten opgelost worden; dat is aan de organisator zelf.

Iemand kan na een aanmaning inderdaad door ons worden gemeld als 'niet vatbaar'. Wij hebben dat bijvoorbeeld voorgehad bij organisaties die tot nu geen beroep deden op onze ondersteuning en zodra ze in aanmaning gaan, zeggen: "Maar dan kan ik nu wel een beroep doen op die ondersteuning van Mentes." Of: "Ik ga Mentes inschakelen om mijn werkpunten hier weg te werken." We hebben ervaring met mensen van wie wij zeggen dat het niet werkt, dat we niet verder raken, dat er informatie wordt achtergehouden waardoor wij op een verkeerd spoor worden gezet. In zulke gevallen moeten wij dan de ondersteuning stopzetten en melden we dat inderdaad als 'niet vatbaar'. Welke consequenties dat heeft, zit dan weer bij Opgroeien. We hebben er zelf weer geen zicht op welke procedure zij intern hanteren om dan tot schorsing of opheffing over te gaan.

Loopt er momenteel nog ondersteuning bij 't Sloeberhuisje? Daar is inderdaad nog geen melding gebeurd van niet-vatbaarheid. Dat weet ik wel.

Hoe dat meldpunt werkt, heb ik ook geprobeerd te omschrijven, dus in die zin denk ik dat ik daarop geantwoord heb.

Wat de vraag betreft welke kinderdagverblijven geschorst zijn die door ons begeleid worden: die lijst heb ik niet zomaar voorhanden, dus die zou ik moeten opzoeken en bezorgen.

Er was ook nog de vraag binnen welke termijn wij langsgaan. Wij krijgen de lijst met aanmaningen centraal binnen, bij het infopunt. Het infopunt verwerkt die binnen de dag en gaat die lijst dan dispatchen naar de verschillende regionale partners die daarvoor verantwoordelijk zijn. Die laatste gaan op basis daarvan dan de inschatting maken hoe prioritair iets is. Als er gevaarsituaties aan gekoppeld zijn, dan gaan zij daar zo vlug mogelijk contact mee opnemen, en dan is dat echt de volgende dag. Er is geen concrete termijn binnen hoeveel dagen wij verwachten dat ze contact opnemen nadat ze die lijst ontvangen hebben, besef ik nu, maar de gevaarsituaties zijn er zeker prioritair in.

U vroeg ook in hoeverre onze ondersteuning eigenlijk helpt, als wij die procedures niet mee helpen opmaken. We horen die vraag nog; onze ondersteuners krijgen die vraag wel eens naar hun hoofd geslingerd. "Ja, wat ben ik hier nu mee? Jij ziet er zoveel, kun jij dat dan niet vlug doen?" Dat klopt wel, maar onze opdracht is het beleidsvoerend vermogen van een organisatie ondersteunen en dat betekent dat zij zelf in staat moeten zijn om een aantal zaken voor hun eigen organisatie te gaan beredeneren. Als een ondersteuner een evacuatieprocedure gaat uitwerken voor een individuele locatie, dan wil dat zeggen dat een organisator of die verantwoordelijke of die kinderbegeleiders in die locatie zelf niet meer hebben nagedacht over wie wat doet op het moment dat een kind geëvacueerd moet worden. Het is dat denkproces dat net belangrijk is om het effectief te gaan doen als het nodig is in de praktijk. Als een ondersteuner dat dan maakt en op papier zet, dan raakt dat in een kaft en dan zijn die in orde als Zorginspectie naar die procedure vraagt, maar een inspecteur gaat ook aan een kinderbegeleider vragen wat zijn/haar rol is tijdens een evacuatieprocedure. Inspecteurs beperken zich dus niet tot die papieren in de kaft, zij gaan ook vragen wat iedereen moet doen bij de baby's op de eerste verdieping als daar een brand uitbreekt. En als die kinderbegeleider dat dan niet weet, omdat een ondersteuner dat heeft uitgeschreven, dan zijn we ons doel aan het voorbijschieten. Daarom kiezen we er daar wel voor om inderdaad die procedures niet zelf uit te schrijven, maar hen wel mee te doen nadenken en wel die vragen te stellen. Het zijn die vragen die wij stellen die helpen om dat proces te concretiseren en om die procedures uit te schrijven. We schrijven ze dus niet zelf, maar we helpen ze wel schrijven.

Hebben wij onze expertrol kunnen vervullen in onze ondersteuning? Ik denk in die zin dat het inderdaad gaat over het voelen dat onze ondersteuners in dat bevragen, in dat ondersteunen, een expertise ontwikkelen en dat zij mensen verder kunnen helpen. Maar wij hebben ook een aantal experten in huis die we kunnen inzetten op momenten dat een individuele regionale ondersteuner voelt dat iets zijn boekje te buiten gaat, dat iets te ver gaat voor hem of dat iets te specifieke kennis vergt. Dan kunnen we ons netwerk echt wel gebruiken om een aantal experten in te zetten. Zijn we daar al ver genoeg in gevorderd? Dat denk ik niet, want anders hadden we dat werkpunt vanuit het M.A.S. of vanuit Opgroeien niet gekregen. Er zijn een aantal zaken waarop we nog verder moeten inzetten, waarin we ons verder moeten specialiseren en ook waarvoor we binnen het netwerk gaan kijken waar we die expertise verder kunnen halen.

Wisten alle organisatoren dat ze in aanmerking kwamen voor onze gratis ondersteuning zodra ze in aanmaning kwamen? Ik denk dat de termijn die u aanhaalt, te maken heeft met die omschakeling van onze doelgroep in aanmaning. De doelgroep van Mentes heeft telkens als er een aanmaning kwam, voor 2022, de boodschap gekregen: hiervoor kunt u een beroep doen op Mentes, op deze ondersteuning. Maar nu, met het verruimen van die doelgroep in aanmaning, is de boodschap eigenlijk nog niet actief gecommuniceerd naar organisatoren dat zij effectief een beroep kunnen doen op Mentes. In het hoofd van de sector is Mentes er voor de kleine trap 2, want daar is nog nooit een andere communicatie over geweest. Ik kan me voorstellen dat een grotere organisator, trap 2a of trap 3, ineens van ons een mail gekregen heeft met de boodschap: "Wij kunnen nu komen ondersteunen, want dit is onze nieuwe opdracht. We hebben doorgekregen van Opgroeien dat u in

aanmaning zit. We hebben uw contactgegevens gekregen en als u wilt, hebben wij daarrond een aanbod." Dat is een heel ambetante situatie voor onze ondersteuners, dus wij hopen dat daarover snel info vanuit Opgroeien zal verschijnen, zodat het in de sector ook verspreid raakt dat dat effectief een opdracht is, dat wij effectief hun gegevens doorgekregen hebben en dat dat koosjer verloopt.

Welke voorzieningen staan dan op de lijst van aanmaningen? Ik denk dat het niet aan Mentes is om die lijst te bezorgen, want het is eigenlijk de bevoegdheid van Opgroeien om die lijst aan te maken en verder te verspreiden. Ik denk niet dat wij die hier kunnen doorgeven.

De procentuele begeleiding in trap 0, 1 en 2 ga ik ook moeten opzoeken, want dat weet ik niet van buiten. Die cijfers moet ik ook achteraf bezorgen.

Wat doen wij als wij niet voorbij de deur raken? Ik denk dat we op dat vlak ook gaandeweg een aantal stappen gezet hebben. De organisatoren bij wie we niet binnen raakten of bij wie we het gevoel hadden dat ze een overeenkomst nodig hebben, voor de handtekening, om te laten zien dat ze pedagogisch ondersteund worden, maar dat we voor de rest niet verder raken, daar gaan we meer actief op toezien met de nieuwe samenwerkings-overeenkomsten die we hebben opgesteld met de organisatoren, vanaf 2022. We gaan meer actief communiceren dat er ook een wederzijds engagement in zit, dus dat het ook aan de organisator is om ons toe te laten en onze ondersteuning aan te nemen. We hebben de ondersteuners in elk geval met die boodschap op pad gestuurd om daar meer actief op te gaan inzetten. Zodra we zo'n overeenkomst tekenen, kunnen we mensen daar ook weer op gaan aanspreken. Als we merken dat iemand het engagement is aangegaan om ons toe te laten, maar we niet binnen raken, dan kunnen we vragen waarom dat zo is, welke drempels er zijn om ons binnen te laten. En merken we dat we geen gehoor krijgen, dan zal dat gaandeweg onder die meldingsplicht van niet-vatbaarheid vallen. Dan zullen we dus naar een melding moeten gaan.

U vroeg ook of het een van de taken van Mentes is om financiële plannen op te maken of dingen te berekenen. We gaan die zelf niet maken, maar we kunnen wel de nodige achtergrond geven, wat denkvragen om mensen op weg te helpen. Dat gaat dan echt over heel specifieke casussen van 'ik, met zoveel personeel, kan ik uitbreiden of niet?'. Dat is inderdaad een ondersteuning die onze expert-ondersteuner bijvoorbeeld wel kan geven, maar die gaat dan weer geen feedback geven op financiële plannen. Daarvoor gaat de ondersteuner dan echt doorverwijzen, want dat gaat echt te ver; daar hebben we de middelen niet voor, om echt zo ver te gaan. En er bestaan ook andere instanties om dat te doen. Maar het eerste denkwerk daarrond, dat gebeurt inderdaad. Dat is inderdaad een van onze taken.

Wat betreft de draagkracht die onder druk staat: dat zijn inderdaad signalen die onze ondersteuners ook krijgen. Dat zijn situaties waarin zij met verantwoordelijken werken bij wie ze voelen dat het niet meer lukt, dat er te veel zorgen op die schouders liggen om die opvang nog goed te doen draaien. Dat zijn ook signalen en situaties waarbij ondersteuners geen zes maanden wachten om nog eens langs te gaan, maar de week daarop terugbellen om te zien hoe het met die persoon gaat. Dan gaat het over mensen die tijdens telefoongesprekken zeggen dat het niet meer gaat, dat ze het niet meer zien zitten, dat ze met financiële zorgen zitten of dat de zoveelste medewerker vertrokken is. Er zijn situaties waarvan ondersteuners voelen dat ze opgelost zullen raken, maar er zijn ook situaties waar iets de zoveelste druppel is en waarbij de ondersteuners voelen dat het te zwaar wordt. Daar proberen ze dan vlugger en meer actief op in te zetten, om die personen niet te laten wegzakken.

Een specifieke definitie van gevaarsituaties hebben we niet en daar hebben we geen concrete afspraken over. Dat wordt momenteel volop bediscussieerd in de werkgroepen die daarrond werken, maar daar zijn we nog niet. Het is wat ik daarnet ook al zei. De belangrijkste zaken zijn duidelijk, maar het is de afweging die we maken in die meer grijze

zone. Wat doe je bijvoorbeeld met kinderen die drie uur in een wipper moeten zitten? Is dat cruciaal genoeg om hier te melden, of niet? Dat zijn afwegingen die je maakt. Dat is niet levensbedreigend, absoluut niet, maar is dat ernstig genoeg om er een melding van te maken? Dat zijn geen evidente situaties, dus dat vraagt eigenlijk al maanden of zelfs jaren discussies binnen het netwerk om op dat vlak op eenzelfde lijn te komen.

Hoe definiëren wij een verantwoordelijke in een kinderdagverblijf? Het is niet dat we daar een definitie op plakken, maar als ik dat zo moet inschatten, dan gaat het over de persoon die al dan niet de organisator is, maar vooral de verantwoordelijkheid heeft over een locatie en daar instaat voor de dagelijkse werking. Dat hoeft niet de organisator te zijn, maar wel degene die daar mee zorgt voor de goede werking, die daar actief mee aanstuurt of medewerkers mee aanstuurt en die ook de aanspreekpersoon is voor bijvoorbeeld Zorginspectie, Opgroeien en onze ondersteuners.

Wat als we niet kunnen helpen? Als wij zelf binnen het netwerk bepaalde expertise niet hebben – en dat gebeurt zeker – dan gaan wij waar mogelijk doorverwijzen naar andere partners, buiten het netwerk, die daar expertise in hebben. Dan heb ik het over bijvoorbeeld de centra voor inclusieve kinderopvang. Dat is expertise die onze ondersteuners tot op zekere hoogte hebben, maar we proberen ook bruggen te leggen buiten het netwerk, waar nodig, en expertise aan te halen die we kunnen gebruiken om die ondersteuning verder te zetten.

Als we echt op grenzen botsen, als we voelen dat het niet meer verder gaat en dat we als ondersteuner op onze limiet botsen, omdat we geen groeiproces zien of niet verder raken in het reflectievermogen, dan valt die organisator weer onder die meldplicht van niet-vatbaarheid voor ondersteuning.

Wat als een organisator zelf begeleiding aanvraagt? Hoe snel komt daar dan reactie op? In principe gaat de ondersteuner ook niet te lang wachten om in eerste instantie al contact op te nemen met die organisator en een eerste afspraak vast te leggen. Dat zal dan een beetje van de agenda afhangen en de dringendheid van de vraag van die organisator hoe snel die ondersteuning opgestart wordt. Maar het eerste telefoontje gaat normaal gezien vrij snel gebeuren.

Er was de vraag wat een snelle interventie is. Wat is daar de definitie van? Af en toe is dat gewoon: "Morgenvroeg sta ik aan uw deur, want dat is nodig." Dan gaat dat bijvoorbeeld over vragen van mensen die twee dagen later naar Opgroeien moeten voor een gesprek en ons op het laatste moment opbellen om voordien nog langs te komen. Als dat mogelijk is, gaan wij daar onze agenda voor vrijmaken om daar langs te gaan of bieden we telefonisch de nodige ondersteuning.

Hebben wij draaiboeken om die verontrusting vast te stellen? Daar bestaan die knipperlichtlijsten voor en dat gaat over gevaarsituaties. Maar laat me duidelijk zijn, dat gaat dan ook over bijvoorbeeld gevaarsituaties naar financiële haalbaarheid toe, de haalbaarheid van een organisatie. Dat gaat dus ook over signalen die de ondersteuners in een gesprek met de organisator kunnen oppikken. Als ze zien dat er mogelijk een financiële moeilijkheid is of dat de organisator in financiële moeilijkheden dreigt te raken, kunnen ze daar ook weer een expert-ondersteuner op zetten.

Andere actoren die ook ondersteuning bieden, zijn bij mijn weten niet gebonden aan bepaalde voorwaarden om die ondersteuning te bieden. Er bestaat momenteel inderdaad niet zoiets als een kwaliteitstoets waar zij aan zouden moeten voldoen of een garantie op een kwaliteitsvolle ondersteuning. Wij hopen dat dat de meerwaarde kan zijn van Mentes, omdat die ondersteuners inderdaad op regelmatige basis bij elkaar worden gebracht en die professionalisering wel krijgen. Bij mijn weten bestaat dat momenteel niet bij andere ondersteuningsorganisaties. Nu, als die zijn ingebed in bredere organisaties, dan hebben ze natuurlijk wel die achtergrond mee.

Als wij een organisator vertellen dat wij een melding moeten doen van niet-vatbaarheid, wat gebeurt er dan? Dan zetten wij onze ondersteuning stop en dan is het aan de organisator zelf om verdere mogelijkheden te gaan onderzoeken. Het gebeurt dat een van onze ondersteuners daarin mee gaat oriënteren, in de nieuwe of andere mogelijkheden om verder te gaan en verder ondersteund te worden, maar in principe houdt die niet-vatbaarheid in dat ook andere ondersteuning weinig zin zal hebben. Maar dat is dan verder aan Opgroeien om op te volgen.

U vraagt waarom opnieuw in die samenwerkingsovereenkomst staat dat wij inderdaad dat meldingskader moeten maken. Dat gaat over wat ik daarstraks zei, namelijk dat er in de periode tot nu, tot aan dat traject dat we met onze ondersteuners hebben opgezet, eigenlijk weinig meldingen geweest zijn, terwijl we nu zien dat daar, sinds we daarop inzetten met onze ondersteuners, wel een evolutie in zit. Ik denk vooral dat die melders de steun voelen dat het oké is dat ze een melding doen en zeggen dat iets niet meer kan. Tot nu toe hadden ze het gevoel: 'Als ik daar niet meer kom, dan is er niemand meer, en wat dan?' Nu hebben ze eerder het gevoel dat iemand een stap moet zetten voor er effectief iets kan gebeuren.

Hoe creëren wij op het niveau van Mentes eenvormigheid in de manier waarop wij gaan ondersteunen en reageren? Het is zo dat we onze ondersteuners eigenlijk – en dat is van in het begin van Mentes zo – op regelmatige basis samenbrengen. Twee keer per jaar vindt er een grote uitwisseldag plaats met alle ondersteuners samen. Dan wordt er input gegeven en zijn er uitwisselmomenten. Tussentijds zijn er ook lerende netwerken waarin zij worden samengebracht. Dat is regionaal, dus een in Leuven en een in Gent. Daar kunnen ze binnen de regio met elkaar gaan uitwisselen en casusbesprekingen houden. Tijdens corona zijn er tussentijdse online momenten gekomen om elkaar regelmatig te zien en af te stemmen hoe die ondersteuning tijdens de coronaperiode liep en verdere zorgen en moeilijkheden daarrond uit te wisselen, zodat wij die ook verder konden doorgeven aan Opgroeien.

In die zin is er op dat niveau inderdaad uitwisseling. Er is momenteel geen intern team bij Mentes dat zich over die verontrusting buigt. Die zaken worden momenteel vooral met mij afgetoetst. Als een partner dat in zijn eigen team of binnen de eigen organisatie heeft besproken, wordt dat op die manier verder gedragen.

Hoe worden organisatoren nog naar Mentes toegeleid, naast de aanmaning? Daar spelen de regionale ondersteuners vooral op in via een communicatie over hun aanbod die ze in principe op regelmatige basis naar de organisatoren in hun gemeente uitsturen. Het is zo dat mensen die een samenwerkingsovereenkomst bij ons aangaan, in nieuwsbrieven enzoverder worden betrokken, specifieke informatie en extra inspiratieprikkels toegestuurd krijgen en uitgenodigd worden op vormingen. Maar vanuit de ondersteuningspartners wordt naar de doelgroep buiten onze aangesloten mensen ook nog steeds een communicatie uitgestuurd. Van Opgroeien hebben we op dat vlak ook de extra opdracht gekregen om dat ook meer in de picture te zetten, zodat wij meer zichtbaar worden, ook voor mensen die nog niet die eerste stap gezet hebben naar hun regionale ondersteuner en nog meer bekend moeten worden met het aanbod van Mentes.

U vroeg nog of wij die discretieplicht die we hebben, kunnen of moeten doorbreken. Dat is van moeten. Situaties die daar opgelijst staan, zijn een voor een situaties waarmee de ondersteuner niet alleen kan blijven zitten. Als het gaat over de draagkracht van de medewerker, als het gaat over 'ik worstel met mijn kader' of 'wat ik hier zie, klopt niet met mijn eigen referentiekader', dan heeft die ondersteuner de plicht om dat effectief met zijn collega's, in eerste instantie, te gaan delen, weliswaar weer met medeweten van de organisator van het kinderopvanginitiatief zelf. Het moet benoemd worden naar die organisator toe waar de ondersteuner het moeilijk mee heeft, welke bezwaren hij heeft, en wat hij dus wil bespreken met zijn collega's. Op die manier wordt dat verder opgenomen.

De concrete cijfers van meldingen zal ik u ook bezorgen. Hoe dat dan verder georganiseerd wordt, is behandeld, denk ik.

Dan was er de vraag of wij een lijst hebben van de initiatieven waarvan wij zeggen dat die in gang moeten schieten. Die prioritering in ondersteuning, die wordt vooral gemaakt bij de partnerorganisaties zelf, dus daar hebben we op het niveau van Mentes geen overzicht van. Het zijn vooral de ondersteuners zelf die in de gaten houden waar ze op korte termijn terug naartoe moeten en wat ze prioritair moeten opvolgen. Dat gebeurt dus op het niveau van de partners.

En daarmee heb ik, denk ik, alles gezegd.

Raf Vandenbussche: Ik wou eventjes teruggaan naar die beginvraag. Is dit nu de meest gerede organisatievorm om de goede ondersteuning te bieden? Zoals ik inderdaad al aanhaalde, was het de meest gerede vorm om de expertise goed samen te binden, om die expertise niet verloren te laten gaan. Maar voor de rest beseffen we ook dat dit voor een stuk een compromis was om wat bestond, inderdaad in een netwerk te brengen. Is dat dan het meest werkbare? Niet altijd, want we hebben inderdaad in het begin van Mentes heel veel tijd moeten stoppen om wat vroeger een beetje concurrenten waren op die markt, samen te brengen en gelijklopende procedures te hebben, om ervoor te zorgen dat die financiering ook samenloopt met de inspanning, zonder de garantie te kunnen geven van 'krijg ik nu die middelen en wat zal dat betekenen?'. Op dat vlak hebben we inderdaad een aantal discussies gehad.

Wat wij dan vaststellen, ook na onze nieuwe samenwerkingsovereenkomst en na het gesprek met Opgroeien daarover, is dat we wellicht toch ook voor een stukje naar een Mentes 2.0 moeten gaan, waarbij we meer moeten kunnen differentiëren. Daarmee bedoelen we dan: waar we opvanginitiatieven zien waar we misschien eens een veel langer traject moeten lopen, moeten we dat ook kunnen doen, zodat we alles in alle openheid kunnen bespreken en zodat er vooral een perspectief komt dat we erin zullen slagen. Bij heel goed werkende initiatieven kan er dan weer wat minder ondersteuning zijn; die moeten we dan gaan waarderen en binnen het netwerk gaan gebruiken als voorbeelden van waar het goed werkt. Die evolutie zijn we momenteel aan het bespreken met de teams en met de raad van bestuur.

Wat ook belangrijk is – jullie kunnen dat ook vaststellen – is dat er heel veel autonome lijnen zijn die te autonoom blijven, waardoor er ook informatie verloren gaat. Dit is een afstemming die we ook doen en die we ook in alle openheid met Opgroeien besproken hebben. We zien ook dat dit verbetert en dat er kort op de bal gespeeld wordt. Veel van de lijnen moeten veel meer vanuit één centrum vertrekken en moeten ook opgevolgd worden. Het is belangrijk dat we daaraan kunnen werken.

Het belangrijkste blijft natuurlijk: wat wij doen, is zeer belangrijk werk, maar structurele problemen lossen we daar niet mee op. Dus als de vraag is of we meer middelen moeten hebben, dan volg ik inderdaad mevrouw Daems: nee, eigenlijk moeten de middelen nu gebruikt worden om vooral die structurele problemen op te lossen, want anders zou het wel eens kunnen zijn dat wij een doekje voor het bloeden zijn en dat willen we met Mentes natuurlijk niet zijn; we willen impact hebben. Als dat dan betekent dat we kunnen differentiëren, dat we prioriteiten kunnen stellen, dan zullen we dat ook doen. Maar structurele problemen, daar worden wij ook mee geconfronteerd en die gaan we niet kunnen oplossen met de ondersteuning die we hebben.

Dat wilde ik er nog graag aan toevoegen, voorzitter.

De voorzitter: Oké. Ik denk dat er op vele vragen uitgebreid geantwoord is. Ik kijk nog even rond en ik zie dat er bij alle fracties nog vragen zijn.

Mevrouw Saeys heeft het woord.

Freya Saeys: Ik heb nog een aantal punctuele vragen. U zei dat, voordat Mentes opgericht was, de werking vooral pedagogisch was, maar dat u daarna meer naar beleidsvoerend vermogen bent gegaan. Ik vond het wel opmerkelijk dat u dat zei. Kunt u daar iets meer op ingaan? Vindt u het jammer dat dat gebeurd is? Ik kreeg daar graag nog wat meer duiding over.

Dan kom ik tot de pedagogisch coaches, waarover ik toch ook nog altijd een aantal vragen heb. U zegt dat de regio-ondersteuner de contactpersoon blijft, maar dat die gaat kijken of er een pedagogisch coach moet komen of niet. Heb ik dat goed begrepen? Dat zou immers impliceren dat niet elk opvanginitiatief een pedagogisch coach krijgt.

Verder zegt u in verband met het project rond die eenmalige subsidie van 500 euro waarbij men educatief materiaal kan aankopen, dat dit eigenlijk in aanloop is naar de pedagogisch coaches. Daarna zal met de pedagogisch coaches gekeken worden of dat materiaal effectief goed wordt gebruikt. Gaat nu effectief elk opvanginitiatief dat krijgen of niet? Dat is toch wel belangrijk om te weten.

Dan kom ik specifiek tot de casus van 't Sloeberhuisje. U hebt mooi geschetst dat er in het verleden gewoon geen uitwisseling van informatie was. U was van de goede wil van de organisator afhankelijk of die al dan niet een inspectieverslag toonde, als ik het goed begrijp. Het is alleszins een goede zaak dat nu al een aantal problemen zijn aangepakt, dat er wordt gewerkt met die lijst van aanmaningen, dat het nu tweewekelijks is, dat men ook verplicht zal zijn bij een aanmaning om een beroep te doen op ondersteuning. Ik vind het toch wel frappant, aangezien er heel wat inspectieverslagen zijn geweest waarbij er elke keer als er iemand op de werkvloer was, werd geroepen, geslagen. Ik blijf het bizar vinden dat mensen die op het terrein zijn gegaan dat niet hebben gezien. Maar bon, dat is iets wat u verder ook niet kunt vaststellen.

U bent niet ingegaan op De Vlindertjes. Zou u daar details over willen geven? Daar was een persoon veroordeeld die dan opnieuw een opvanginitiatief heeft geopend, zij het onder andere omstandigheden. Hoe dan ook vindt iedereen het enorm choquerend dat zoiets mogelijk is. Daar is ook wel ondersteuning geweest. Ik kreeg daar graag wat meer informatie over.

Mijn laatste vraag was of initiatieven met een aanmaning een intensiever traject krijgen, maar de heer Vandenbussche heeft zojuist gezegd dat hij denkt dat het de bedoeling is om dit op termijn te doen. Het zou echt wel een goede zaak zijn om u te richten naar die voorzieningen waar het zeker en vast nodig is.

De voorzitter: Mevrouw Groothedde heeft het woord.

Celia Groothedde: Eerst een vraag die gedeeltelijk ook aan u is gericht, voorzitter. Als er maandelijks een lijst van Kind en Gezin aan u wordt gegeven, dan is dat wel een lijst van Kind en Gezin. Als ik me niet vergis, voorzitter, kunnen wij volgens het reglement die lijsten en die correspondentie wel degelijk opvragen?

De voorzitter: Ik heb dat daarnet ook al genoteerd als een engagement. Ik had gevraagd om die lijst te bezorgen en daar is positief op geantwoord. We zullen die inderdaad aan de stukken toevoegen.

Celia Groothedde: Heel goed. Dank u wel. Dat is een opluchting want wij vragen die lijst al sinds 8 maart.

Dan kom ik tot de overdracht. U hebt het gehad over individuele dossiers die …

De voorzitter: Wacht even, mevrouw Groothedde. De lijst/de lijsten: we moeten even een onderscheid maken. Ik heb daarnet de vraag gesteld naar die 'schop-onder-hun-kontlijst', als ik het zo mag zeggen. Dat zijn die initiatieven waarvan Mentes heeft aangegeven dat er iets scheelt. Dat is een interne lijst. Mevrouw Daems heeft daarop

gezegd: "Ik heb die hier niet bij en ik kan die hier nu niet bezorgen, maar ik vermoed dat die er wel is." Dat is een lijst waardoor jullie weten: die hebben we een schop onder hun kont bezorgd. Dat is de lijst die de secretaris genoteerd heeft.

De andere lijst of lijsten, dynamische lijsten, zwarte lijsten, grijze lijsten – allerlei kleuren en mogelijke bewoordingen – zijn zaken die we vorige keer tijdens de regeling van de werkzaamheden hadden opgesomd en die we rechtstreeks bij het agentschap Opgroeien en/of Zorginspectie hebben opgevraagd. Die hebben we namens de onderzoekscommissie opgevraagd. We houden dat ook bij en ik neem aan dat we die tussenin, binnen een aantal dagen, moeten krijgen van het agentschap.

Celia Groothedde: Ik zou ook graag de correspondentie met die lijsten opvragen bij Mentes, zodat we kunnen correleren tussen beide lijsten.

De voorzitter: Dus wat u vraagt – dat zullen we seffens tijdens de regeling verder uitklaren – is de communicatie of de lijsten die bezorgd worden door het agentschap aan Mentes met de vraag 'Wilt u deze opvanginitiatieven begeleiden?'.

Celia Groothedde: Wel, eigenlijk de lijsten die maandelijks worden aangeleverd rond de aanmaningen. Die bedoel ik. De lijst met veertig kinderdaginitiatieven …

De voorzitter: Dat is duidelijk.

Celia Groothedde: Op die manier kunnen we die lijsten naast elkaar leggen vanaf – als ik het goed begrijp – juni 2021. Voilà, dat was mijn vraag. Fijn. Dank u, voorzitter.

U had het over een overdracht van pedagogische begeleiders naar andere pedagogische begeleiders. Begrijp ik goed dat er dus niet vanuit het beleid een gecentraliseerde overdracht voorzien was en dat dit volledig onder de pedagogische begeleiders is geregeld op het moment dat het netwerk werd opgericht?

U zegt inderdaad: "Er is niemand verplicht om zich bij Mentes aan te sluiten of om gevolgd te worden." Het is dus eigenlijk toeval dat 't Sloeberhuisje überhaupt op de radar van Mentes is terechtgekomen en werd opgevolgd op de een of andere manier?

Wat ik niet helemaal heb gevolgd – daarom zou ik graag hebben dat u die data nog eens na elkaar herneemt – is: u hebt een lange geschiedenis gegeven over 't Sloeberhuisje en op een bepaald moment …

De voorzitter: Collega Groothedde, ik heb daarnet zelf gevraagd of die data nog bezorgd zouden worden. Mevrouw Daems heeft gezegd: "Mei, juni, ja, ik weet het niet goed." Die data worden dus nog bezorgd om toe te voegen aan het verslag.

Celia Groothedde: Ja, maar ik wil een opvolgvraag stellen. Klopt het inderdaad dat er begeleiding was sinds 2014, dat er een overdracht was in mei 2020 en dat er dan in februari 2022 intensief contact was met Kind en Gezin daarover? Aansluitend zal ik er even een artikel bijhalen in de nasleep van het probleem met 't Sloeberhuisje. Ik ken de datum ervan niet. Daarin wordt gezegd dat er door Kind en Gezin is bevolen om drie jaar pedagogische ondersteuning te nemen en dat de opvang van zeer nabij is opgevolgd. Als ik het goed begrijp van u, gaat het maar om zeer beperkte ondersteuning. Ik zou graag willen weten wanneer die exact was en wat drie jaar intensieve pedagogische ondersteuning inhoudt.

Er wordt in dat artikel ook gezegd: "Tijdens een gesprek naar aanleiding van enkele klachten heeft de uitbaatster ons" – Kind en Gezin – "gegarandeerd dat ze zich pedagogisch zou laten ondersteunen". Dan kom ik terug bij mijn vraag. Als iemand dit garandeert, waar zit de check? Waar zit de check, als er een groot probleem is, dat er ook opvolging is en dat die voldoende is? Want u geeft later zelf aan – en daar wil ik graag bevestiging van – dat jullie ondersteuning voldoende is voor de plekken waar jullie ten eerste al binnen mogen en ten tweede waar men zelf meewerkend is, waar er hoop is, waar mensen het

zelf beter willen doen. Dan is het voldoende, maar eigenlijk niet als er een structureel probleem is. Daar loopt u tegenaan. Kunt u daarop ingaan?

Wat de overdracht van de dossiers betreft: er is een overdracht van de dossiers geweest – geeft u aan – in 2020 aan de stad Gent, een gecentraliseerde overdracht. Kunt u mij aangeven hoe het kan dat stad Gent bij die overdracht geen enkel aandachtspunt aangegeven kreeg bij 't Sloeberhuisje? Want daar waren al ettelijke inspecties geweest met zeer grote aandachtspunten.

U geeft zelf aan dat u een knipperlichtsysteem hebt en daar staat onder andere de draagkracht van begeleiders op. Specifiek die draagkracht van begeleiders was in een van de vorige inspecties al heel expliciet aangehaald, namelijk dat ze niet weten hoe ze met kleine kinderen moeten omgaan. Hoe kunt u dat verklaren?

Begrijp ik goed dat u pas sinds begin dit jaar inzage hebt in die centrale dossiers van Kind en Gezin en dus ook van wat er precies qua Zorginspectie wordt bijgehouden … U kunt natuurlijk zelf gaan opzoeken wat er precies gebeurd is, maar u kunt pas sinds begin dit jaar met enkele tikken op de computer inzage krijgen in het centraal dossier van een crèche bij Kind en Gezin. Dus, u en uw pedagogische begeleiders krijgen pas sinds begin dit jaar inzage in een opvanginitiatief waar u naartoe gaat. Hoe is dat precies gelopen? Ik had dat toch begrepen uit uw uitleg.

U geeft terecht aan – ik vind dat goed – dat beleidsvoerend vermogen definiëren voor u een prioriteit is, omdat u daarop moet onderzoeken. Ik heb al een aantal vergaderingen na elkaar gevraagd hoe het zit met de definitie van gevaar, want Zorginspectie kan een crèche, een kinderdagverblijf schorsen, sluiten maar ook andere maatregelen nemen als er gevaar voor de zorggebruiker is. Verder vind ik geen definitie. Ik vraag daar keer op keer naar. Als ik het goed begrijp, hebt u wel een knipperlichtsysteem geïnstalleerd. Gaat het dan over gevaar voor de zorggebruiker? Is het daarop dat u controleert? Waaruit bestaat dat knipperlichtsysteem?

Ik heb dan nog een specifieke vraag over de normen. Loopt u tegen de normen van de Vlaamse Gemeenschap aan? Acht à negen kinderen per persoon is een zeer hoge norm, zeker in vergelijking met de ons omringende landen, maar ook op Europees niveau. In december 2020 heeft de kinderrechtencommissaris daarover ronduit op VRT gezegd dat acht kinderen per begeleider gewoon gevaarlijk is. In het advies van het Kinderrechten-commissariaat van 2013 werd door de vorige kinderrechtencommissaris aangegeven dat het niet oké is dat er naar dit aantal baby's wordt gegaan en dat zij streefden naar vijf baby's of peuters per persoon. Kunt u daarop ingaan? In hoeverre houden die normen zelf een gevaar in en ook de huidige crisis met het grote personeelstekort? Wat ziet u daar?

U geeft aan – en ik vind het mooi dat u kinderdagverblijven verdedigt – dat u geen reden hebt om de kwaliteit te betwijfelen, want u ziet dat die eigenlijk wel even goed is, maar dat is wel op de plekken waar u binnen mag. Wat is het 'dark number' bij u? Wat is het percentage plekken waar de deur dichtblijft voor u? Op welk percentage is dan dat onderzoek van de kwaliteit gebaseerd? Waar blijft de deur dicht? Dat lijken mij de plekken waar wij ons zorgen over moeten maken. Op welke manier is er contact met andere instanties over waar de deur dichtblijft? Dat op zich lijkt me – om in knipperlichttermen te spreken – al een zeer flikkerend oranje licht.

Dank u wel.

De voorzitter: De heer Anaf heeft het woord.

Hannes Anaf: Dank u wel voor het zeer uitgebreide antwoord dat al is gegeven. Ik heb bijzonder weinig extra vragen. Er zijn ook al heel wat extra vragen gesteld.

De vraag naar correspondentie of aanmaningslijsten: het is bijzonder belangrijk dat we die effectief krijgen. U gaf eerst aan dat we die bij het agentschap moeten opvragen, maar ik denk dat het belangrijk is dat we die krijgen.

Op mijn vraag naar welke feedback jullie krijgen als jullie bepaalde dingen doorgeven aan het agentschap, hebben jullie eigenlijk geantwoord dat jullie daar geen feedback over krijgen. Ik vind dat opvallend, ook omdat er verwacht wordt dat jullie dan verdere ondersteuning bieden. Wat vinden jullie daar zelf van? Hebben jullie dat al aangekaart bij het agentschap? Is daar een reactie op gekomen? Hoe zien jullie dat?

De voorzitter: Mevrouw Vandecasteele heeft het woord.

Lise Vandecasteele: Het is wel even verschieten omdat de informatie die we tot nu toe – via de pers dan wel – hadden over de al dan niet begeleiding van 't Sloeberhuisje helemaal niet overeenkomt met het verhaal dat u nu brengt. Er werd toen door de vzw Vier Hoog gezegd dat er enkel in 2017 en 2018 begeleiding was geweest van 't Sloeberhuisje en dat die dan vervolgens bij overdracht naar Mentes – wat dus eigenlijk de stad Gent blijkt te zijn – geweigerd was. Als ik het dus goed begrijp, worden zij wel al sinds 2014 begeleid? Is die begeleiding dan ook doorgelopen en in 2020 overgedragen naar de stad Gent? Als ik het goed begrijp, is er eigenlijk niet ingegaan op bepaalde initiatieven, maar is het niet zo dat er een bezoek is geweigerd? Kunt u dat nog verduidelijken?

In 2019 – wanneer wij dachten dat er geen begeleiding meer was, maar dat er blijkbaar toch nog altijd begeleiding lopende was – stond er in een inspectieverslag van 't Sloeberhuisje dat de historiek van 't Sloeberhuisje onrust wekte bij Kind en Gezin wegens de herhaalde klachten en ook het feit dat de klachten keer op keer ontkend werden, terwijl de klachten in de loop van de jaren wel gelijkaardig waren. U hebt net gezegd dat jullie nu werken aan een betere samenwerking met Zorginspectie en een betere informatie-uitwisseling met Zorginspectie en Opgroeien en dat er ook een gesprek vóór de wantoestanden was gevraagd met Opgroeien om over gegevensuitwisseling te spreken. Is er op het moment dat er heel veel klachten waren en dat Kind en Gezin zich zorgen maakte, contact geweest met Vier Hoog? Hebben ze gevraagd wat jullie ervaring was met de begeleiding omdat er blijkbaar geen alarmerende signalen naar boven kwamen? Ik kan me voorstellen dat als Kind en Gezin zich in 2019 zorgen maakte over de veelheid aan klachten en het gedrag van Zorginspectie, zonder dat er een aanmaning of een handhavingsadvies volgt, ze ook contact zouden moeten opnemen met Vier Hoog en dat Vier Hoog op die manier de begeleiding ook op een andere manier kan bekijken. Ik kreeg daar graag verduidelijking rond.

Wilt u nog eens bevestigen of ik goed heb begrepen dat jullie voordien enkel als het opvanginitiatief zelf met een inspectieverslag naar boven kwam, daarmee aan de slag gingen en dat er geen andere uitwisseling was met Zorginspectie of Opgroeien?

De voorzitter: Mevrouw Perdaens heeft het woord.

Freya Perdaens: Ik wil kort nog terugkomen op de lijsten die jullie doorgestuurd krijgen met organisaties met een aanmaning. U gaf aan dat de laatste, van de afgelopen maand, er eentje is met veertig initiatieven. Zijn dat allemaal nieuwe of zien jullie er verschillende terugkomen? Is er dan sprake van 'recidive'?

Dit wordt nu iedere maand doorgestuurd vanaf juni vorig jaar. Zijn er dat elke maand al zoveel geweest? Zien we daar nu een gestage piek? Zien we een intense piek?

U gaf aan dat u ook meekrijgt wat de reden is waarom initiatieven in aanmaning gaan, enerzijds wegens administratieve redenen en anderzijds op basis van gevaarsituaties of dergelijke. Het is allicht een lastige vraag en ik kan het misschien beter gewoon uit de lijsten opmaken, maar kunt u inschatten wat de verhouding is? Gaat het voornamelijk over gevaarsituaties of voornamelijk over administratie?

De voorzitter: Mevrouw Malfroot heeft het woord.

Ilse Malfroot: Ik wil u ook bedanken omdat u het opnam voor de sector die minder gesubsidieerd is, maar wel degelijk heel goede kwaliteit levert. Ik vind dat ook, maar het is de minister die aangeeft dat die minder goed zouden werken. Vandaar mijn vraag. Ik steun uw woorden en ik ben blij dat u erkent dat zij goed werk leveren.

Ik heb nog een aantal bijkomende vragen. Ik neem er eventjes uw slide bij over de twintig ondersteuningsorganisaties. Als ik het goed begrepen heb, zei u dat dit de partners zijn. Wie biedt nu eigenlijk de ondersteuning? Wie zijn de regionale ondersteuners? Staan die allemaal op dat papier? Indien niet, kunt u die opnoemen? Kunt u die namen geven?

Op de slide zag ik dat u zich richt tot de organisatoren. Gaat u ook bij de onthaalouders of enkel bij de diensten? Zo ja, waarom? En zijn dat ook de zwakst gesubsidieerden, die onthaalouders, indien zij daar zouden bij horen?

Ik heb nog een vraag met betrekking tot die aanmaningen. Ik heb u vandaag veel horen zeggen, maar eigenlijk weinig concrete voorbeelden horen geven over die aanmaningen. U zei: "Dat is indien er een inbreuk is op de regelgeving." Mag ik vragen wat de voornaamste redenen voor een aanmaning zijn? Waarom gaan jullie het meeste langs? Gaat het om procedures die niet in orde zijn of zijn er effectief gevaarsituaties? Zo ja, dewelke?

Ik had daarnet ook een vraag gesteld naar de timing van de begeleiding. U hebt daarop geantwoord dat u snel langsgaat wanneer organisatoren u contacteren. U krijgt nu die lijsten van Kind en Gezin en contacteert zelf de voorzieningen. Weten die voorzieningen allemaal dat ze op de lijst van Kind en Gezin staan? Hebt u de indruk dat dit niet het geval zou zijn? Kunt u bevestigen dat er nog altijd voorzieningen zijn die er geen weet van hebben dat ze op die lijst staan?

Hoeveel gevaarsituaties zijn er sinds begin dit jaar? U krijgt nu die lijsten en u zegt dat die opgedeeld zijn en dat u prioritair gaat naar organisatoren waar er sprake is van een gevaarsituatie. Hoeveel zijn er dat?

Toen het over budgetten ging, werd er gezegd dat er eerst structurele problemen aangepakt moeten worden. Kunt u verduidelijken welke structurele problemen er zijn?

De voorzitter: Mevrouw De Rudder heeft het woord.

Maaike De Rudder: Ik heb nog twee concrete vragen.

Als jullie een melding doen aan Opgroeien komt er geen terugkoppeling. Is dat iets wat jullie in de toekomst wenselijk achten? Hoe zien jullie daar de ideale situatie?

Ik heb nog een vraag over het centraal systeem. U zei dat er een CRM-systeem in de maak is waarbij verschillende organisaties het dossier van elkaar zullen kunnen lezen. Als er een financieel probleem is, begrijp ik dan goed dat de organisatie die rond dat item werkt, enkel het dossier kan zien van die organisatie? Stel dat er dan de maand nadien een pedagogisch probleem is en het dossier wordt overgedragen naar de organisatie die zich met pedagogiek bezighoudt, kunnen ze dan vandaag nog niet in elkaars dossier kijken en dus enkel informatie krijgen over het probleem waarover het gaat, niet over de geschiedenis van het dossier?

Jullie krijgen de lijst met aanmaningen van de organisaties die een beroep doen op jullie en er zijn veertig aanmaningen. Ik veronderstel dat er dus eigenlijk nog organisaties zijn die pedagogische ondersteuning geven en dat die dan ook voor hun organisaties een lijst met aanmaningen krijgen, waar er dan misschien ook een dertig- of veertigtal op staan. Die veertig gaan enkel over die organisaties die bij jullie zijn. Klopt het dat andere

organisaties die pedagogische ondersteuning bieden, ook een lijst met aanmaningen krijgen voor de organisaties die zij begeleiden?

De voorzitter: Mevrouw Schryvers heeft het woord.

Katrien Schryvers: Als een organisatie of een initiatief bij jullie is aangesloten, dan zegt u dat u ze wel duidelijk moet maken dat het gaat over meer dan het hebben van die handtekening. Dat betekent dus dat er effectief sprake moet kunnen zijn van het mogelijk maken van begeleiding. Ik zie in de samenwerkingsovereenkomst ook dat jullie een verplichting hebben tot signaleren van het feit dat een kandidaat-organisator of een organisator niet vatbaar is voor ondersteuning. Zo staat het erin opgegeven. Dat betekent dus ook wanneer je niet binnen geraakt. U hebt daarnet gezegd: "Misschien moeten we ook wel eens sneller durven zeggen dat de samenwerking stopt." Waaruit leidt u dat af? Hoe maakt u die conclusie momenteel? Hebt u dan het aanvoelen dat er toch wel een aantal initiatieven zijn die bij Mentes in begeleiding zijn waarvan u nu, als u daarop terugkijkt, zegt dat u misschien sneller 'tot hier en niet verder' had moeten zeggen?

Jullie moeten die melding doen. Ik heb daarnet uit de samenwerkingsovereenkomst geciteerd en gevraagd of jullie cijfers hebben over het aantal keren dat jullie zo'n melding hebben gedaan van een initiatief waarvan jullie zeggen dat het niet vatbaar is voor begeleiding of dat jullie daar niet binnen geraken of van het feit dat jullie zelf zeggen dat de samenwerking stopt, want dat is voor mij toch heel belangrijk. Als jullie zelf zeggen dat de samenwerking stopt, naast de melding, dan betekent dat dat het initiatief ook niet meer in orde is in het kader van de regelgeving, omdat men die begeleiding moet hebben. Dan zouden er bij het agentschap alarmsignalen moeten afgaan, maar dan moeten ze natuurlijk eerst wel die melding krijgen.

Kunt u cijfers geven met betrekking tot het aantal meldingen dat via het apart meldpunt is gedaan in het kader van verontrusting? Ik heb u daarstraks ook de vraag gesteld hoe jullie ermee omgaan wanneer er signalen zijn of wanneer begeleiders zich een vraag stellen. Is er een georganiseerde manier van aan intervisie te doen, van overleg? U hebt gezegd: "We spreken met elkaar. Er zijn een aantal zaken die bespreekbaar moeten zijn." Eigenlijk had ik het aanvoelen dat het niet erg georganiseerd is. U hebt ook gezegd dat als een begeleider met zo'n vraag zit, dit vooral met u wordt besproken. Is er binnen uw organisatie dan geen nood aan om dat op een meer georganiseerde manier aan te pakken? Hebben jullie daar eventueel ook behoefte aan externe expertise? We hebben het hier vaak over externe expertise richting agentschap, richting Zorginspectie, maar ik kan me voorstellen dat ook jullie als begeleidingsorganisatie daar mogelijk nood aan hebben of daar een positief effect of ruggensteun van zouden kunnen ondervinden wanneer jullie begeleiders bepaalde signalen oppikken.

Ik heb u daarstraks de vraag gesteld over het moeten of kunnen doorbreken van de discretie. U hebt duidelijk geantwoord dat wanneer er sprake is van verontrusting het van moeten is. U hebt toen 'moeten doorbreken' gebruikt richting collega's, richting de organisatie, zodat jullie samen kunnen bespreken hoe jullie omgaan met die signalen. Is het ook 'moeten' richting dat apart meldpunt? Wat wanneer er sprake is van een grijze zone? Als het heel duidelijk is, dan is het voor iedereen duidelijk dat er een melding moet gebeuren, maar wat met een grijze zone?

Tot slot veel appreciatie dat jullie alles wat er momenteel gebeurt, deze onderzoeks-commissie en het verschrikkelijke gebeuren in 't Sloeberhuisje, aangrijpen om te bekijken hoe jullie als begeleidingsorganisatie zaken kunnen verbeteren of aanpassen richting bijvoorbeeld een meer gedifferentieerd beleid. Op welke manier denken jullie daar in de praktijk werk van te kunnen maken?

De voorzitter: Ik had ook nog een vraag, maar ik zal ze anders stellen omdat ik denk dat we dan beter duidelijkheid zullen krijgen. Ik zal het heel concreet maken. Als een kinderopvanginitiatief bij het agentschap Opgroeien of bij Zorginspectie een alarmbel doet

rinkelen wegens een of andere reden, weten jullie dat dan? Ja of neen? Dat is voor mij echt een belangrijke vraag. Krijgen jullie dat automatisch door? Weten jullie dat?

Mevrouw Daems heeft het woord.

Mieke Daems: Bedankt. Ik begrijp uit de vragen dat er toch nog een aantal dingen verhelderd moeten worden.

De overstap van de pedagogische ondersteuning naar ondersteuning van beleidsvoerend vermogen: misschien hebt u in mijn toon gehoord dat ik dat jammer vind, of gevonden heb. Ik vind het jammer in die zin dat ik denk dat elke partnerorganisatie die pedagogische ondersteuning gaf voor de komst van Mentes, het enorm jammer vond dat die pedagogische ondersteuning afgebouwd moest worden. Dat komt omdat zij de noodzaak van die pedagogische ondersteuning op de werkvloer elke dag voelden. Wil dat zeggen dat de ondersteuning van het beleidsvoerend vermogen niet erkend werd? Absoluut niet! Ik denk dat zij elke dag ook voelden dat eigenlijk ook op dat niveau die ondersteuning nodig is en dat mensen ook elke dag ermee worstelden hoe ze dat moesten doen, en hoe ze dat moesten gedaan krijgen binnen de tijd die ze hadden. Ik denk dus dat we nu, met de komst van de pedagogisch coaches, een mooi scenario hebben, omdat we nu op die twee luiken kunnen gaan ondersteunen. Maar het was het inderdaad eventjes schakelen, op het moment dat het netwerk ontstaan is, dat het netwerk gevormd is.

In verband met uw vraag of elke organisator dan ook een pedagogisch coach gaat krijgen: wij willen zoveel mogelijk garanderen dat mensen dat in een zo kort mogelijke tijdspanne gaan krijgen, maar we hebben de handen die we hebben. Daarom hebben we de keuze gemaakt dat we willen dat de trajecten die we doen, de 50 uur die we hebben, ook iets opleveren. Daarom hebben we er niet voor gekozen om onze ondersteuners een jaar lang elke dag van de week in een andere organisatie te zetten, maar de ondersteuningstijd wat te clusteren. We weten uit onderzoek dat dat de beste garantie geeft op impact. Daarom kiezen we ervoor om kortere, meer intensieve trajecten te doen met de pedagogisch coaches, zodat dat effectief op de werkvloer dingen in beweging gaat zetten die dan door de regionale ondersteuner weer verder opgevolgd kunnen worden. Dat maakt dat iemand een korter traject heeft, en dan binnen anderhalf jaar of twee jaar opnieuw recht zal kunnen hebben op dat pakket. Maar we moeten nog wat uitzoeken, hoe dat effectief gaat lopen.

De verplichte ondersteuning van ’t Sloeberhuisje: dat dateert van voor mijn tijd. Dat is de tijd van de pedagogische en taalondersteuning. In die zin klopt het dat we daar weinig garanties op doorstroming van informatie hadden. Ik kan niet spreken voor mijn collega’s van Vier Hoog, maar uit wat ik van hen heb begrepen, hebben zij nooit geweten van de verplichting van die ondersteuning. Zij zijn dus door ’t Sloeberhuisje ingeschakeld in een traject, maar zij wisten op dat moment niet dat dit onder een verplichting voor het behoud van de erkenning gebeurde. Maar het is waarschijnlijk beter aan hen, om dat te bevestigen. Dat is de informatie die ik daar zelf over heb.

De ondersteuning die bij De Vlindertjes gelopen is: ik moet eerlijk zeggen dat ik er zelf geen goed zicht op heb, op wat daar gebeurd is en hoe dat verder gelopen is. Ik vrees dat ik daar hier nu geen verder antwoord op kan geven.

U vroeg ook naar de intensievere trajecten binnen een aanmaningsprocedure, of na een briefing van aanmaning. Dat is waar ik daarstraks naar verwees. Sinds we die nieuwe opdracht gekregen hebben en onze doelgroep uitgebreid is, en rekening houdend met de gevoeligheid die daar nu rond bestaat, zijn we echt een deel van het budget aan het vrijmaken om net daar intensiever te kunnen ondersteunen. We moeten daar natuurlijk nog mensen tegenover kunnen zetten. Maar we weten nu dat de trajecten die lopen, en het budget dat daarvoor voorzien is, gegarandeerd kunnen blijven – daar zit al een deel ondersteuning en aanmaning in – en dat er extra mensen kunnen bij komen om net die trajecten intensiever te gaan doen, of voor de hele doelgroep te kunnen gaan doen.

Dan had u het over de overdracht van dossiers. Ik denk dat daar nog wat onduidelijkheid is over hoe dat juist gelopen is. Vier Hoog heeft 't Sloeberhuisje pedagogisch ondersteund van het moment dat zij hun aanbod hebben bekendgemaakt, zijnde in 2014. Vier Hoog is ook een van onze partners. In 2019, bij de opstart van Mentes, is 't Sloeberhuisje gewoon in de begeleiding van Vier Hoog gebleven, en is dat dossier ook gewoon bij Vier Hoog gebleven. Er was op dat moment geen centraal niveau binnen Mentes. Dat dossier is dus gewoon bij de ondersteuner gebleven, bij de organisatie Vier Hoog. Op het moment dat Mentes, in 2020, gezegd heeft dat er een herverdeling van de regio's moest worden gedaan, is er bepaald dat een aantal voorzieningen van ondersteuningsorganisatie moesten wisselen. Toen is de overdracht van het dossier naar de stad Gent gebeurd. Het klopt dat het daar op het niveau van de ondersteuners is uitgewisseld. Daar was dus ook geen verdere centrale inmenging of inzage. Centraal is er wel een procedure uitgewerkt over welke informatie doorgegeven moest worden, maar de concrete dossiers, of de inhoud ervan, zijn niet centraal overgeheveld. Ook bij de oprichting van Mentes is dat niet centraal gebeurd.

In die zin klopt het dat 't Sloeberhuisje inderdaad toevallig op onze lijst kwam. Het aanbod is uitgestuurd, en 't Sloeberhuisje is daar op dat moment, bij de opstart, op ingegaan. Dus als de organisator had gekozen om daar niet op in te gaan, dan hadden wij haar misschien later in het traject opgepikt, of was ze nooit bij ons gekomen.

Als een organisator aan Kind en Gezin aangaf, of aangeeft, pedagogisch ondersteund te worden, dan zit daar in principe geen 'check' op, tenzij Opgroeien samenwerkings-overeenkomsten zou opvragen. Maar ik weet zelf niet of zij dat doen. In principe heeft een organisator inderdaad de plicht om aan te tonen dat hij pedagogisch ondersteund wordt, maar ik weet niet op welke manier Opgroeien dat controleert.

U vraagt ook om nog even te bevestigen dat wij het gevoel hebben dat onze ondersteuning voldoende is, waar het goed loopt, en waar we binnen geraken. Als er structurele problemen zijn, dan proberen wij, binnen de mogelijkheden die we hebben, een intensiever traject op te starten. Ik weet dat er een aantal ondersteuners zijn die daarin heel ver gaan, en die daar serieus, intensief gaan begeleiden. Maar of dat genoeg is, dat durf ik inderdaad niet te zeggen. Dat wij er kunnen zijn om al die structurele problemen op te lossen, dat denk ik niet.

Ik ga even terug naar het dossier 't Sloeberhuisje. Bij de overdracht naar de stad Gent zijn er inderdaad geen specifieke aandachtspunten meegegeven. Het zijn vooral de thema's waarop er ondersteund is die zijn doorgegeven, maar de historiek rond klachten, en zo verder, is niet mee doorgegeven voor zover ik weet. Dat maakt dat dit voor de stad Gent een regulier ondersteuningsdossier was, dat zij zo mee hebben opgenomen.

U vroeg of wij pas vanaf begin dit jaar inzage hadden in de centrale dossiers bij Opgroeien. Wij hebben die inzage niet. Wij hebben geen inzage in het dossier bij Opgroeien. Wat er gebeurt rond communicatie vanuit de voorziening naar Opgroeien, of reacties op een verslag van de Zorginspectie, en zo verder, daar hebben wij geen weet van. Dat gebeurt buiten ons, tenzij een organisator dat met ons deelt, of met onze ondersteuners deelt. Verder zit dat dossier bij Opgroeien. Zorginspectie heeft wel inzage in de dossiers, maar wij als ondersteuners hebben die niet.

Het knipperlichtsysteem voor gevaren, ik denk dat u mijn twijfel daarbij gevoeld hebt. Wij zijn daarmee niet klaar. Dat voel je, dat wij daarmee worstelen, en dat wij ernaar zoeken om dat af te stemmen. Maar dat is nog niet klaar; we zijn daaraan nog aan het werken. Ik heb daarnet verwezen naar de fiches die rond een aantal topics bestaan. Dat zijn een aantal thema's waarvan we voelen dat een ondersteuner erdoor getriggerd kan worden, en weet dat hij ervoor moet opletten. Maar concreet – en ik denk dat het dan vooral te maken heeft met dingen die verontrustend zijn op de werkvloer – in de omgang met kinderen, is zo'n specifiek knipperlichtensysteem nog niet uitgewerkt.

Houdt de norm van een op acht op zich gevaar in? Ik denk altijd dat dit in tweede instantie zou kunnen, maar dan gaat het over draagkracht van mensen. Dit zijn serieuze uitspraken die ik nu doe, dat besef ik. Het is vooral omdat die norm van een op acht op locatieniveau is bepaald. Dat maakt dat het effectief kan zijn dat er twee medewerkers actief zijn in de locatie, maar dat een van hen in de keuken bezig is en dat die andere persoon dus met nog veel meer kinderen in die groep moet omgaan. Dat houdt gewoon extra risico's in. Of het een echt gevaar is? Wel, de risicograad verhoogt gewoon zoveel meer …

U vroeg daarnaast ook naar de kwaliteit van de organisatie. Ik wil even terugkomen op mijn uitspraak dat ik het moeilijk vond om te horen dat de kwaliteit in onze doelgroep in vraag wordt gesteld. Het klopt dat dit gaat over de voorzieningen waar we binnengaan. Ik denk dat ik daarnet ook even verwezen heb naar het feit dat er voorzieningen zijn waar we niet binnen geraken. Daar ga ik niets over zeggen, of het daar dan sowieso slecht is, of dat er daar sowieso vragen te stellen zijn, want dat weet ik niet. Maar op zich denk ik dat het wel een signaal is, en dat daar vragen bij gesteld kunnen worden.

Ik vind het moeilijk om concrete percentages te geven van plaatsen waar we niet binnen geraken, omdat we bijvoorbeeld niet weten, van mensen die niet aangesloten zijn bij Mentes, of zij bij een andere ondersteuningsorganisatie zijn aangesloten. Dat wil dus niet zeggen dat daar niemand binnenkomt. Het wil wel zeggen dat ze bij ons geen ondersteuning nemen, maar ik vind het moeilijk om dan te zeggen: "Daar geraken we niet binnen." Wij hebben wel geen contact met andere organisaties. Wij hebben daar dus geen uitwisseling over, dat klopt. Het is misschien inderdaad wel een goede suggestie om er verder over na te denken hoe dat ergens opgevangen kan worden.

Wat feedback betreft: als wij een melding doen, krijgen wij daarover inderdaad geen feedback van Opgroeien. We hebben het signaal gegeven dat we dat spijtig vinden, want als andere mensen een klacht indienen bij Opgroeien, dan krijgen ze daar wel een terugkoppeling over. Net omdat dit toch nog extra gevoelig is, zouden we het wel appreciëren als dat gaandeweg ook voor meldingen wordt ingesteld. Wij hebben dat eenmalig aangekaart, en daar is men voorlopig nog niet op ingegaan.

Mevrouw Vandecasteele, u vroeg om nog even te bevestigen dat er effectief nooit een bezoek geweigerd is door 't Sloeberhuisje. Bij mijn weten niet. Voor zover ik gebriefd ben door de collega's is dat niet gebeurd.

Er werd gevraagd of er contact geweest is met Opgroeien in de tijd dat de ondersteuning met Vier Hoog liep. Ik ben hier vlug door de informatie gegaan, en ik zie dat er op dat moment wel communicatie is geweest met dossierbeheer of klantenbeheer, maar waarover dat ging en of dat effectief op initiatief van klantenbeheer of dossierbeheer was, naar Vier Hoog toe, dat kan ik moeilijk uit de informatie halen. Dat weet ik dus niet goed. Maar er is wel informatie-uitwisseling geweest naar aanleiding van de klachten, ja.

Wacht, dan was er een vraag … ik heb het niet goed genoteerd …

De voorzitter: Mijn laatste vraag, of nog een vraag van een collega?

Mieke Daems: Ja, zou u uw laatste vraag nog eens kunnen herhalen? Ik heb die niet genoteerd.

De voorzitter: Van collega Vandecasteele? Oké, collega Vandecasteele.

Lise Vandecasteele: Ja, dat ging volgens mij over de gegevensuitwisseling met Zorginspectie, of u kunt aangeven dat jullie spontane inzage hebben in dossiers van Zorginspectie, en klachten, dan wel of dit enkel het geval is als de organisator zelf zegt dat er bij de inspectie een probleem geweest is?

Mieke Daems: Oké. Nee, het is zo dat wij daar inderdaad aangewezen zijn op de organisator, die ons de inspectie ter zake bezorgt of aangeeft.

Lise Vandecasteele: Nu nog steeds?

Mieke Daems: Nu nog steeds, ja. Tenzij we inderdaad zelf voelen dat er iets is. Dan gaan de ondersteuners dat ook wel opvragen. Maar er is geen structurele doorsluizing van die informatie, dat niet.

Dan is er de lijst van de veertig aanmaningen per maand. Het is zo dat we de voorbije maand inderdaad veertig initiatieven in aanmaning hebben zien binnenkomen. Het grootste deel van die veertig zijn nieuwe aanmaningen. In die lijst krijgen we ook zicht op de nog niet opgeloste aanmaningen – dat is nieuw sinds deze maand – en ook van de verderzettingen, de dossiers die verdergezet worden in het handhavingsproces. Het is dus nieuw dat ook die mensen in onze lijst terechtkomen. Dat is wel een voordeel. Of dat er elke maand zoveel zijn? Er zit de laatste maanden inderdaad een stijgende lijn in, dat voelen we wel.

U vroeg om de verhouding te geven tussen gevaarsituaties, administratieve enzoverder. Het vaakst krijgen we aanmaningsdossiers binnen die opgesteld zijn naar aanleiding van een verslag van Zorginspectie. Daar zit een beetje van alles in, daar kan heel veel onder vallen. Een bezoek van Zorginspectie kan gaan over stukken regelgeving die met administratie te maken hebben, maar dat kan ook een MeMoQ-verslag zijn, waar ze echt zijn gaan observeren in de pedagogische werking. Op basis van die lijst aanmaningen weten we dat niet. We weten wel dat Zorginspectie daar is langsgegaan en dat zij gezegd hebben dat er iets mis is, en dat Opgroeien daarin meegaat omdat er ook voor hen te veel zorgen zijn om geen signaal naar de organisator te geven. Het aandeel administratieve aanmaningen, vanuit klantenbeheer dus, is echt een heel miniem percentage. Ik denk dat, naar verhouding, het meeste naar aanleiding van een verslag van Zorginspectie zal zijn, dan de gevaarsituaties, en dan de aanmaningen vanuit klantenbeheer zelf. Ik denk dat zo'n beetje de volgorde is.

Mevrouw Malfroot, u vroeg nog wie van onze partners de ondersteuning biedt. Als je het kader met al die logo's voor u ziet op slide 5, dan is het de bovenste helft. De onderste vier partners zijn eigenlijk koepelorganisaties binnen de kinderopvang. Zij hebben geen gesubsidieerde opdracht binnen Mentes. Zij zitten mee in de algemene vergadering en stemmen zo hun ondersteuning af op die van ons. We proberen daar wat in samen te werken. De organisaties die daarboven staan, zijn organisaties die ondersteuning naar de regio's doen, behalve de drie bovenste – om het ingewikkeld te maken – dat zijn KU Leuven, Komma en UNIZO. Zij hebben binnen het netwerk een specifieke opdracht rond een aantal overkoepelende taken. Zo is UNIZO bijvoorbeeld een expert-ondersteuner en wordt af en toe ingeschakeld in trajecten, maar zorgt ook voor professionaliserings-initiatieven en materiaalontwikkeling, waar de regionale ondersteuners dan weer mee verder kunnen. KU Leuven staat bijvoorbeeld in voor de professionalisering van onze medewerkers rond kwaliteitsbeleid. Zij zorgen voor materialen daarrond. Komma staat vooral in voor de startersbegeleiding en het aansturen van het infopunt. Zij nemen vooral die rol waar.

Het volgende punt is de gezinsopvang binnen onze doelgroep. Het feit is dat de individuele onthaalouders daar tegelijk kinderbegeleider en organisator zijn. Wij hebben dus een klein aandeel gezinsopvang in onze doelgroep, maar vanaf het moment dat een onthaalouder is aangesloten bij een dienst, valt die eigenlijk buiten onze doelgroep. Die diensten zitten niet bij de doelgroep die wij ondersteunen. Zij zijn organisator van gezinsopvang met meer dan één locatie, en in die zin vallen zij buiten onze doelgroep.

U vroeg ook om een beetje concreet te maken wat een voorbeeld van zo'n aanmaning kan zijn, of rond welke topics dat dan gaat. Zoals ik daarnet al zei, zijn dat heel diverse problematieken. Als een inspecteur een MeMoQ-observatie heeft gedaan, dan gaan er heel specifieke aanwijzingen zijn rond hoe een ruimte ingericht is, of gaan er werkpunten zijn rond de omgeving, rond hoe de kinderbegeleiders met de kinderen omgaan of gaat het erom dat de taalontwikkeling niet genoeg wordt gestimuleerd, dat er niet met voldoende

respect wordt omgegaan met de kinderen. Dergelijke aanwijzingen zitten dus in zo'n inspectieverslag, en dat zijn dan aanwijzingen waar onze ondersteuners mee verder werken. Dat kan ook gaan over bezettingen, over procedures die niet in orde zijn, mensen die hun rol niet kennen binnen die procedures enzoverder. Meestal is dat een opsomming, en is dat niet gewoon één werkpunt dat naar voren wordt geschoven, maar zijn dat heel wat werkpuntjes die een zorginspecteur opvolgt. Dat is binnen zijn selectie, van wat zij opvolgen binnen de regelgeving, en daar gaan wij dan op verder werken. Welke nu de thema's zijn waar binnen een aanmaning specifiek het meest op wordt gelet, dat durf ik zelf niet zeggen. Dat zult u zelf in kaart moeten brengen. Ik denk niet dat we die data nu hebben, dus dat weet ik niet.

Weten voorzieningen dat ze een aanmaning krijgen? We merken in de praktijk dat niet elke voorziening dat weet. In principe krijgen zij die informatie binnen van Opgroeien, maar in de praktijk zien we dat het vaak gebeurt – nee, 'vaak' mag ik niet zeggen – dat het echt wel voorkomt dat voorzieningen bij een telefoontje van onze ondersteuners niet op de hoogte blijken te zijn**.**

U vroeg ook naar het aantal gevaarsituaties binnen onze ondersteuning. Ik vrees dat ik ook daar geen zicht op heb, buiten degene die gemeld worden. Dat is eigenlijk informatie die vooral op het niveau van de partnerorganisaties zit, en die daar eventueel wordt uitgewisseld binnen de teams die daar gevormd worden.

Dan was er een vraag over het feit dat wij na de melding geen feedback krijgen, en of we dat wenselijk zouden vinden. Ja, heel graag. Er is een relatie met die organisator, en je wilt daar eigenlijk verder ook naar terugkoppelen. Wij weten inderdaad ook niet welke opvolging er aan die melding gegeven wordt, en op welke termijn dat gebeurt. In die zin is dat nu inderdaad soms moeilijk.

Wat betreft de uitwisseling van gegevens van dossiers binnen Mentes, is het zo dat de informatie over een bepaalde organisator bij de regionale ondersteuner van die organisator zit. Die blijft dus het overzicht hebben van het dossier van een organisator, en hij doet de opvolging daarvan. Als zij samen bijvoorbeeld vaststellen dat er een financieel expert nodig is, dan gaat er vanuit dat dossier uitgewisseld worden met de financieel expert. Het is dan meestal ook niet nodig dat die inzage heeft in alles wat er ooit rond het pedagogische, of rond veiligheid enzoverder, is opgestart met die organisator. Die expert zal dan net specifiek maar in één of twee bezoeken ondersteuning verlenen.

In de nieuwe werkvorm krijgen wij inderdaad de lijst van de organisatoren, binnen onze doelgroep, die in aanmaning zijn. Daarnaast zijn er twee andere organisaties die ook zo'n lijst krijgen. Dat is de VVSG, die de aanmaningen van alle lokale besturen krijgt. En nu heb ik 'twee' gezegd, maar dat klopt niet: de derde partij, dat zijn de pools gezinsopvang, waar elke dienst gezinsopvang een eigen pool heeft. De informatie wordt daar rechtstreeks gestuurd naar de juiste overkoepelende, ondersteunende organisatie voor die dienst. Er zijn vijf pools gezinsopvang, die specifiek de diensten voor opvanggezinnen ondersteunen. Elk krijgt de informatie, maar het wordt momenteel nog uitgewerkt hoe die doorstroming moet gaan. De bedoeling is dat zij de aanmaningen rechtstreeks krijgen.

Dan was er nog de vraag of wij van een aantal dossiers zeggen dat we liever vlugger hadden gezegd: "De samenwerking stopt hier." Dat is zo. Het feit dat we dat proces bij de ondersteuners hebben opgestart, gewoon om de piste te lanceren dat het kan, dat een ondersteuning stopt, en dat het kan dat zij zeggen dat het niet lukt om verder te gaan, dat heeft voor een aantal mensen wel iets op gang gebracht, om te zeggen: "Dit had misschien wel vroeger moeten gebeuren." Inderdaad, ja. Wil dat zeggen dat die ook allemaal al een melding gedaan hebben? Dat weet ik niet. Maar het feit dat zij daarover gewoon al zijn gaan nadenken, maakt dat ze de afweging gaan maken hoe dringend iets is, en dat zij dat, naar hun organisator toe, in hun proces zijn gaan meenemen. De melding komt pas op het einde van dat proces. Als een proces met een organisator gelopen is, kunnen zij zeggen:

"Nog een paar keer, ik geef u de kans nog, en dan ga ik melden." Die trajecten zijn nu dus wel lopend.

U vroeg ook naar het aantal meldingen die rond verontrusting of niet-vatbaarheid zijn gemaakt. Dat ga ik u echt moeten bezorgen, want dat weet ik niet vanbuiten.

Er was ook sprake van de intervisie die rond die dossiers wordt opgestart. Het klopt dat een aantal ondersteuners nog niet zo lang geleden, begin dit jaar, het signaal hebben gegeven dat ze daarrond meer centrale intervisie zouden willen. We zijn nu aan het bekijken hoe we dat kunnen opzetten. Dat loopt momenteel nog niet. Maar die vraag is inderdaad gesignaleerd, en het is dan aan onze ondersteuners of partnerorganisaties om dat verder op te zetten. U zei dat dat momenteel vooral met mij, als directeur, wordt afgetoetst. Dat klopt, maar wel na een eerste toetsing binnen hun eigen partner-organisatie. Elke ondersteuner werkt ook daar binnen een team van andere ondersteuners, en wordt ook aangestuurd door een pluscoach. De eerste bespreking, en de eerste check met collega's, gebeurt in eerste instantie daar al. Het is niet zo dat een individuele ondersteuner daar voorlopig alleen zit met zijn zorgen daarrond. Maar het klopt dus dat er inderdaad gevraagd is om daarover ook op niveau van Mentes uit te wisselen, en om daar dan eventueel andere expertise bij te betrekken. Ik denk dat het inderdaad een heel zinvolle suggestie kan zijn om die daar mee in te schakelen.

Wat de discretieplicht betreft: onze ondersteuners moeten die doorbreken, zeker in het geval van de niet-vatbaarheid voor ondersteuning. Als zij voelen 'het gaat hier niet meer, ik zie hier gevaarsituaties', dan zullen zij daar aan de slag mee moeten. Zodra zij dat zeggen, moet dat ook naar het meldpunt gaan. Wij hebben zelfs de plicht om dat te gaan melden. Zij gaan dat onder collega's bespreken, maar daar moeten we ook gewoon mee naar het meldpunt. In situaties zoals rond de draagkracht van een medewerker of een verantwoordelijke kan dat nog intern blijven. Maar in die andere situaties hebben we de plicht om ook naar het meldpunt te gaan.

De grijze zone, dat is dan dus de fase waar we met elkaar moeten afstemmen en afwegen of we al dan niet naar het meldpunt moeten. Dat is wat daar gebeurt.

U vroeg ook nog naar het gedifferentieerd beleid dat kan worden opgezet, bijvoorbeeld in zo'n aanmaningsdossier. Dat sluit een beetje aan bij wat ik daarstraks bedoelde met het inzetten van die extra middelen daarvoor. We willen er echt op inzetten om, daar waar het nodig is, de nodige mankracht in te zetten om voldoende intensieve trajecten op te zetten, zodat de nodige ondersteuning geboden kan worden. Daarbij houden we weer rekening met het feit dat de eindverantwoordelijkheid rond de aanmaning wel bij de organisator blijft. Wij gaan inspanningen doen om hen te begeleiden, maar de eindverant-woordelijkheid blijft bij de organisator liggen.

Mijnheer Daniëls, ik vind de concretisering heel duidelijk. Als er in de kinderopvang een alarmbel rinkelt, of als er bij Opgroeien of bij Zorginspectie een alarmbel rinkelt, dan weten wij dat zodra er een aanmaning wordt opgezet, dus niet per se als het alleen in het verslag van de inspectie komt. Dan komt die informatie niet rechtstreeks bij ons. Zodra die informatie omgezet wordt in een aanmaning, komt die bij ons en kunnen wij daar intensiever mee aan de slag.

De voorzitter: Collega Groothedde heeft het woord.

Celia Groothedde: Ik heb nog een paar opvolgvragen. U hebt het over de gevarendefinitie en de knipperlichten. Ik begrijp van u heel goed – en u zegt dat ook – dat u daarmee hebt geworsteld. Zelf ben ik daar al weken tegenaan aan het botsen. Er is blijkbaar geen concrete definitie. Zelf vind ik het essentieel dat die vanuit het beleid wordt meegegeven, zodat men ook maar enig idee heeft. Dat hoeft geen checklist te zijn, maar toch een globaal idee van waar men op moet letten bij Zorginspectie, bij Kind en Gezin en bij al de rest. Bent u het daar überhaupt mee eens? Had dit niet ontwikkeld moeten worden voor

Zorginspectie, want zij moeten, als er gevaar voor de zorggebruiker bestaat, het terrein op, en dat is een kort zinnetje.

U geeft verschillende keren aan dat u pas sindsdien inzage hebt gekregen en dat u nu hebt aangekaart bij Opgroeien dat u graag inzage in het dossier wilt. Hoe komt het dat dat zo is? Ik begrijp dat er pakweg de afgelopen twee jaar op verschillende punten meer inzage is geweest en meer werd doorgegeven, maar dat er in het begin eigenlijk heel veel lacunes waren en dat die gaandeweg misschien zijn opgevuld. Kunt u daar een verklaring voor geven? Daar lijkt toch in eerste instantie iets vierkant te zijn gelopen.

Begrijp ik het goed van u en van de heer Vandenbussche dat de decentrale werking van Mentes volgens u niet optimaal is? Als mensen verhuizen of van hun eigen pedagogisch medewerker afstappen, lijkt het me zeer moeilijk om bij te houden op welke manier er dossiers zijn opgevolgd, om enig volgsysteem te hebben.

U kon mij niet helemaal zeggen hoeveel weigeringen er waren. Ik heb het zelf even opgezocht. Er waren dubbel zoveel weigeringen bij trap 0 en 1 dan bij trap 2. Dat kan uiteraard om allerlei redenen zijn. Dat kan zijn omdat mensen overbelast zijn, omdat het op dat moment niet gaat enzovoort. Maar ik vind het wel frappant. Kunt u daar een verklaring voor geven? Op welke manier is dat geremedieerd?

U legt zeer vaak de nadruk op draagkracht van medewerkers, op pedagogische ondersteuning, op de manier waarop er met de kinderen wordt omgegaan, taalontwikkeling enzovoort. Dat zijn allerlei pedagogische handvaten die u ook betrekt bij veiligheid. Bij de vorige sessie heeft het VECK ons een soort raamwerk voorgesteld waarmee zij de handhaving in de kinderopvang willen ondersteunen met aantal vte's enzovoort. Zij hebben wel een sociaal assistent in hun team betrokken, begrijp ik, maar eigenlijk geen pedagogische ondersteuning en niet iemand die echt de kinderopvang kent. Ik zou graag uw inschatting willen van hoe u daartegenover staat. Vanochtend hadden we het gesprek met het Comité van Toezicht en professor Liesbet Stevens. In dat comité is wel iemand betrokken die vanuit de Nederlandse pendant van Zorginspectie komt, die ook de onderwijsinspectie inhoudt, maar er zit niemand die vanuit de kinderopvang in de Vlaamse Gemeenschap komt. Ook daarbij heb ik de dringende vraag of het niet nodig is dat er iemand die de pijnpunten kent in de kinderopvang van de Vlaamse Gemeenschap in Vlaanderen en Brussel, mee in het Comité van Toezicht zit, zodat de pijnpunten die toch al jaren worden aangehaald, effectief kunnen worden behandeld. Het zijn twee verschillende punten. Ik verduidelijk even. Enerzijds is er het Comité van Toezicht dat blijkbaar, begrijp ik, een inspirerende werking heeft en ook dossiers zou willen behandelen, en anderzijds de 'boots on the ground' die door het VECK zouden worden gegeven. Zij zouden dus echt in de kinderopvang gaan kijken.

De voorzitter: Mevrouw Vandecasteele heeft het woord.

Lise Vandecasteele: Hebt u een zicht op het aantal uren dat Vier Hoog precies voorziet voor de begeleiding van 't Sloeberhuisje, sinds 2014, per jaar? Begrijp ik het goed dat zij ook bij 't Sloeberhuisje zelf op bezoek gingen? Of was het een begeleiding maar niet op de vloer?

De voorzitter: Ik wil nog even ingaan op het antwoord dat u gaf op mijn concrete vraag. Jullie krijgen dus alleen de aanmaningen. Alles wat geen officiële aanmaning is, bijvoorbeeld een klacht die binnenkomt, komt niet tot bij jullie. Ik denk dat u ons dan een lijst zou kunnen bezorgen van de initiatieven waarvoor u bent ingeseind. Hoeveel tijd verloopt er dan tussen het ogenblik dat jullie een aanmaning binnenkrijgen en het ogenblik dat er eventueel een begeleidingstraject vanuit Mentes wordt opgestart als aanbod, of moeten die initiatieven zich echt zelf tot u richten? Ik dacht dat jullie die zelf opstartten. Wat is de termijn tussen wanneer de aanmaning binnenkomt bij jullie en wanneer jullie ter plekke gaan en contact opnemen met dat opvanginitiatief?

Ik denk dat dit de laatste vragen zijn voor vandaag. U hebt nog even het woord.

Mieke Daems: Er is de vraag of er een definitie bestaat voor gevaarsituatie, die zou moeten worden aangeleverd door het beleid. Ja, dat zou handig zijn, omdat we dan eindelijk opnieuw een gemeenschappelijke taal gaan spreken. Ik kan me voorstellen dat er effectief ook daar geworsteld wordt met hoe men dat concreet moet invullen, met de juiste handvaten voor iedereen. Mochten er inspirerende voorbeelden zijn, dan horen wij die graag. Ik denk dat dat voor iedereen een zorg is. Ik denk dat net in de concretisering de afweging moet gebeuren, maar er moeten ergens handvaten komen. Die proberen we nu zelf te ontwikkelen, maar we merken dat we daarmee worstelen.

Hoe komt het dat er nu meer en meer wordt samengewerkt? Ik keer even terug naar de oprichting van Mentes. Dat was geen evident dossier. Ik moet nu even in de plaats van Opgroeien spreken. Ik denk dat het voor hen geen gemakkelijk dossier was omdat ze tot dan in contact stonden met vijftien tot zestien verschillende organisaties die effectief die ondersteuning uitbouwden. Er was regelmatig overleg, maar dat werd door medewerkers van Opgroeien opgevolgd. Nu kwam er plots een heel netwerk binnen. Er is in eerste instantie voor gekozen om de communicatiestroom tussen Mentes en Opgroeien zoveel mogelijk te centraliseren. Net om ervoor te zorgen dat dat netwerk zich zou kunnen zetten en er niet steeds vanuit al die verschillende partners met Opgroeien contact zou worden genomen, is er gezegd dat dat via beperkte communicatiekanalen zou lopen. Dat maakt dat heel wat lijnen die er waren in die fase zijn afgeblokt en dat de communicatie veel moeilijker verliep in die eerste fase. Dat wordt nu gaandeweg weer opengesteld. Ik denk dat u het best aan hen vraagt wat de redenering daarachter is.

Hebben wij een centraal volgsysteem van onze organisatoren? Dat hebben wij niet. In die zin bemoeilijkt de decentrale werking het werken in het netwerk voor een deel. Dat klopt. Op zich hebben we altijd gewerkt vanuit het geloof in onze partners zelf en hun competentie om dingen op te pikken en door te geven. Dat maakt wel dat het in een aantal dossiers, ook in dit concrete dossier, duidelijk wordt dat er moeilijkheden en hiaten zitten. We zijn nu volop aan het werken op hoe dat in de toekomst kan worden opgepikt. Het opzetten van het CRM-systeem zal er in elk geval toe bijdragen om gemakkelijker met elkaar in contact te treden en geen informatie kwijt te raken.

De weigeringen waar u over sprak, gingen over de deelname aan het MeMoQ-onderzoek. Er waren effectief vanuit trap 0 en 1 best wel meer weigeringen. U vraagt naar verklaringen daarvoor. Het eerste wat in mij opkomt, is dat grotere opvangvoorzieningen een vertegenwoordiging hadden in de klankbordgroep van dat onderzoeksproject, en dus heel goed wisten waarover het onderzoek ging, waarom het uitgevoerd werd, wat de bedoeling was en wat de eindmeet ervan was. Ik weet dat er in de klankbordgroep ook vertegenwoordigers van de trap 0- en trap 1-voorzieningen waren, maar dat was een van de zovelen. Ik weet dat er ook een aantal heel concrete voorzieningen zijn uitgenodigd om in die klankbordgroep te komen zitten, maar die vonden natuurlijk overdag plaats. Een voorziening gaat niet sluiten om ergens in een klankbordgroep in Brussel over een project te komen nadenken. Daar is verder weinig doorstroom geweest, denk ik. Ik vermoed dat het een van de argumenten kan zijn of dat het kan hebben meegespeeld waarom zij niet onmiddellijk hun deuren hebben opengezet. Maar er kunnen zeker nog andere redenen voor geweest zijn. Als er mensen gecontacteerd zijn die nu ook hun deuren sluiten voor extra ondersteuning enzovoort, zullen die daar ook in gezeten hebben. Dat is zeker ook een feit. Het is wel zo dat we dat isolement minder gemakkelijk zien bij grotere organisatoren omdat die gewend zijn met meer mensen en met een ander publiek samen te werken.

U vroeg of er nood is aan een verdere pedagogische expertise bij de handvaten die er worden uitgewerkt. Het pedagogisch werken is een van de fundamenten van de kinderopvang. Dat is volgens mij altijd een bril gebleken, aanvullend bij zaken die verder in die organisaties gebeuren. Of het echt absoluut nodig is dat die mee in dat Comité van Toezicht zit of dat er iemand met die bril meekijkt? Ik denk dat het een meerwaarde kan zijn omdat het, zeker vanuit de zorg rond kinderen, net een blik is die aanvullend kan zijn naar herkenbaarheid in de sector van hetgeen daar gebeurt en daar besproken wordt. Ik

heb er zelf geen zicht op wie er verder nog in het comité vertegenwoordigd is en of die expertise daar al of niet al tegenaan leunt. Dat durf ik niet te zeggen.

U vroeg naar het aantal uren per jaar ondersteuning in ’t Sloeberhuisje. Die lijst hebben we wel, maar ik heb het nu niet opgeteld. Het is wel zo dat men daar over de vloer is gekomen in de tijd dat Vier Hoog daar ondersteunde en dat er inderdaad regelmatig bezoek ter plaatse was. Er is zeker niet alleen op afstand ondersteund. Dat is daar zeker gegarandeerd.

Op de termijn ben ik daarstraks al teruggekomen. Als die lijst binnenkomt bij het infopunt, dispatchen zij direct naar de partners. Die lijst wordt normaal binnen de dag doorgestuurd. Op het moment dat daar de aanmaningen in de regio binnenkomen, wordt daar gefilterd op gevaarsituatie en wordt er een prioritering opgezet. Waar het kan, wordt er de dag erna of binnen de week op gereageerd. Aanmaningen zijn in die zin bij ons prioritair dat er contact wordt opgenomen of effectief direct een bezoek wordt gepland. Dat het bezoek gebeurt in dezelfde week, durf ik niet garanderen. Er is sowieso contact op heel korte termijn.

Raf Vandenbussche: Ik wil nog even ingaan op de vragen rond decentralisatie, vanuit een rol als bestuurder. Het decentrale en de nabijheid zal altijd een belangrijke factor zijn. Als we het verhaal opnieuw zouden organiseren, zouden we dit ook zo meenemen. Vanuit de voorgeschiedenis zien we inderdaad verschillende partners, die inderdaad decentraal zijn. Dat is voor een deel een handicap, omdat we ten eerste werken met een gesloten enveloppe. Dat wil zeggen dat we alles wat we niet decentraal doen, voor een deel centraal willen doen. Dat is een spanning en daar moeten we over spreken. Ten tweede zijn onze partners niet exclusief bezig met ondersteuning van de kinderopvang. Zij hebben ook andere taken. Wij zien ook dat er heel veel deeltijdse ondersteuners aan het werk zijn. Is dit optimaal? Als men het opnieuw zou mogen tekenen, denk ik niet dat men het op die manier zou tekenen, maar dat men zou zeggen dat men het veel efficiënter kan. Als je opnieuw zou kunnen beginnen, dan zou je ervoor kiezen om een aantal taken centraal te doen, zoals de opvolgsystemen, een goed CRM-systeem en inzage in de dossiers. Maar goed, we zijn van een historische situatie vertrokken. Wij merken wel dat er bij de partners voldoende bereidheid is om in discussie te gaan, maar we zullen toch nog een weg moeten afleggen om dat nog optimaler te krijgen.

De voorzitter: Collega’s, ik denk dat we rond zijn met de mensen van Mentes. Dank u wel. Ik heb een aantal engagementen genoteerd voor het bezorgen van documenten. Die kijken we dan ook tegemoet.

Koen DANIELS,
voorzitter

Katrien SCHRYVERS
Celia GROOTHEDDE
Hannes ANAF,
verslaggevers