

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 349

van **KATRIEN SCHRYVERS**

datum: 24 januari 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Kinderopvang - Meldingen en klachten

Het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters bepaalt in artikel 6 de voorwaarden waaraan een organisator van kinderopvang minstens moet voldoen. Artikel 6, 5°, verwijst naar de voorwaarden met betrekking tot het organisatorische management van de kinderopvanglocatie, minstens de verantwoordelijkheidstoedeling, de leefgroepindeling, de financiële werking, het kwaliteitsbeleid en de klachtenbehandeling.

In uitvoering van het decreet van 20 april 2012 verwerkt Kind en Gezin gegevens van het kind en van het gezin van het kind, van de organisatoren, de verantwoordelijken, de kinderbegeleiders en eventuele andere medewerkers in het kader van de handhaving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden, over de behandeling van klachten over de kinderopvanglocatie.

In antwoord op eerdere schriftelijke vragen van mij (meest recente nr. 298 van 26 januari 2022) geeft de minister cijfers voor de periode 2016-2021. Het voorbije jaar kwamen verschillende gevallen van wantoestanden in kinderopvanginitiatieven aan het licht. Daarop werd de onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang opgericht. Daarop werd ook het voorzorgsprincipe vooropgesteld en dus sneller tot actie overgegaan wanneer er sprake was van onveilige situaties voor de kinderen.

In navolging van de onderzoekscommissie werd werk gemaakt van één centraal meldpunt en worden klachten en meldingen niet meer anders behandeld of gekwalificeerd. Er wordt wel een onderscheid gemaakt tussen een crisismelding als gevolg van het voorzorgsprincipe en een gewone melding.

1. Hoeveel meldingen/klachten over kinderopvang werden in 2022 ontvangen? Hoe vaak ging het om een crisismelding? Graag telkens een opdeling per provincie en per maand.
2. Welke evolutie ziet de minister in de hoeveelheid meldingen tegenover voorgaande jaren? Wat is het effect van de ernstige voorvallen die in de sector aan het licht kwamen in 2022?
3. Waarop hadden de meldingen/klachten die werden ontvangen in 2022 betrekking? Graag een opdeling per provincie en per maand.
4. Is er in de aard van de meldingen/klachten een evolutie merkbaar tegenover voorgaande jaren? Zo ja, welke? Ziet de minister daarin een effect van de ernstige voorvallen die in de sector aan het licht kwamen in 2022?



**Vlaams
Parlement**

HILDE CREVITSVICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN**ANTWOORD**

op vraag nr. 349 van 24 januari 2023

van **KATRIEN SCHRYVERS**

1. Onderstaande cijfers bevatten het aantal ontvankelijke klachten over kinderopvang die bij de klachtendienst van Opgroeien regie zijn behandeld binnen het desbetreffende jaar 2022.

2022	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Andere												
crisismelding					2	1	1					1
Gewone klacht				1	4	7	11				2	
Antwerpen												
crisismelding	4	4	5	3	7	3	2	6	9	6	3	1
Gewone klacht	7	14	25	18	20	13	10	13	18	10	15	12
Brussel												
crisismelding	1	2	1		2		1		2	1	2	1
Gewone klacht	8	3	7	3	6	6	1	5	3	4	3	
Limburg												
crisismelding	1		5	3	1	1	1		5	4	2	1
Gewone klacht	4	6	4	4	8	2	4	4	5	4	4	1
Oost-Vlaanderen												
crisismelding	1	4	4		6	5	1	2	8	3	4	3
Gewone klacht	13	27	16	20	11	15	5	21	11	8	18	6
Vlaams-Brabant												
crisismelding		1	5	1	5	3	2	4	3	2	27	6
Gewone klacht	14	14	9	7	8	16	4	16	8	8	29	10
West-Vlaanderen												
crisismelding	2	1	4	3	2	7	4	4	8	4	4	2
Gewone klacht	3	7	18	16	10	11	8	12	12	8	10	14
Eindtotaal	58	83	103	79	92	90	55	87	92	62	123	58

2. Begin 2022 kwam de kinderopvang stevig onder de aandacht. Dit resulteerde in een verhoogde alertheid/bezorgdheid bij de burger en een hoger aantal ontvankelijke klachten.

Onderstaande cijfers bevatten het aantal ontvankelijke klachten over kinderopvang die bij de klachtendienst van Opgroeien regie zijn behandeld binnen het desbetreffende jaar 2022 (inclusief klachten over de gezinsopvang, groepsopvang, organisatoren en samenwerking groepsopvang).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal ontvankelijke klachten over kinderopvang	738	749	720	767	655	672	982

Ook het aantal informatievragen en vragen naar klachtenoverzichten kende een aanzienlijke verhoging.

kinderopvang	2021	2022
klachtenoverzichten	42	813
informatievragen	174	968

Waar er bij de klachtendienst van Opgroeien regie in 2021 gemiddeld 3 klachtenoverzichten over voorzieningen per maand werden opgevraagd, kende dit in 2022 een verhoging naar gemiddeld 87 overzichten per maand, met pieken tot 265 overzichten in één maand. De vraag naar dergelijke overzichten kent intussen een dalende tendens. Het aantal informatievragen kende eveneens een explosieve groei.

3.

klachtelementen 2022	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Bed												
Antwerpen				1					1		1	2
Brussel								1				
Limburg					1					1		
Oost-Vlaanderen	1											1
Vlaams-Brabant						1			1		1	1
West-Vlaanderen										1		
Inhoud beslissing												
Antwerpen		1	3									
Limburg										1		
Oost-Vlaanderen		3	1	2	2		1					
Vlaams-Brabant			1						1		1	
West-Vlaanderen										1	1	1
Onjuiste/te weinig info												
Antwerpen	1		3	1	2		1			2	2	3
Brussel	1					1	1	1		1	2	3
Limburg	1					1			4	2	1	3
Oost-Vlaanderen	1	3			1	2	1		2	3	5	1
Vlaams-Brabant	1	1						2		3	13	4
West-Vlaanderen			1	1	1	2			1	2	5	7

Toegang												
Antwerpen								1				1
Limburg							1					
Oost-Vlaanderen				1			1		1			
West-Vlaanderen			1									1
Afspraak niet nakomen												
Antwerpen			1					1	1	1		
Oost-Vlaanderen				1	1		1					2
Vlaams-Brabant							2				2	
West-Vlaanderen								1	1			
Ruimte												
Antwerpen											1	1
Brussel					1							
Limburg								1				
Vlaams-Brabant				1								1
West-Vlaanderen								2				1
Te lang wachten												
Oost-Vlaanderen					1							
Onvriendelijk, onheus												
Antwerpen				1	4	1			2	1	1	
Brussel	2		1		1							
Limburg	1		1	1	1	1	3				1	1
Oost-Vlaanderen		2		1	2	1	1	1	2			1
Vlaams-Brabant	1	1		1		1	1		1	2	10	3
West-Vlaanderen			2			1		2	5	1	1	1
Bereikbaarheid												
Brussel	1											
Limburg									3			1
Oost-Vlaanderen	1								1			
Vlaams-Brabant								1	1			
Niet discreet												
Antwerpen			1		3		1		1			2
Brussel										1		
Limburg					1		1			1	1	
Oost-Vlaanderen		1	1						1	1	1	
Vlaams-Brabant								1		1	1	
West-Vlaanderen												1
Infrastructuur												
Antwerpen				1				4	1	1		
Brussel									2	1		
Limburg		1			1				1			
Oost-Vlaanderen			1		1				1		1	
Vlaams-Brabant	1			1	1			1			1	1
West-Vlaanderen					1			1				
Andere												
Antwerpen						1				1		

Brussel						1						
Oost-Vlaanderen		1										
Vlaams-Brabant						1						
West-Vlaanderen			1								1	
Brandveiligheidsvoorschriften												
Antwerpen								1				
Brussel						1						
Hygiëne												
Antwerpen		5	4	2	3	1		2	1	3	1	3
Brussel			2					1	1	2		
Limburg			1	1	1				3	1	1	1
Oost-Vlaanderen	2	6	2	4	2	2		1	2	1	4	7
Vlaams-Brabant		3		1	2	2	2	6	4	2	3	3
West-Vlaanderen		1	4	1				3	3	1	3	3
Risicobeheersing												
Antwerpen	5	3	8	8	15	5	6	4	8	7	7	5
Brussel	1	1	1	1	2			3		4	3	2
Limburg		1	3	1	3		1	1	5	5	1	1
Oost-Vlaanderen	1	7	5	7	7	6	1	4	6	3	6	8
Vlaams-Brabant	1	5	4	2	6	6	3	8	5	2	26	7
West-Vlaanderen			6	6	1	4	4	3	8	4	6	9
Voeding												
Antwerpen	1	2	4	8	3	2	4	5	5	2	6	4
Brussel			1					1		1	3	
Limburg		1	6		1			1	2		1	1
Oost-Vlaanderen	4	4	5	4	2	2		4	4	1	4	8
Vlaams-Brabant	1	1	3	1	3	3	1	5	2	3	23	3
West-Vlaanderen		4	6	3	6	3	2	4	4	3	2	7
Crisis en grensoverschrijdend gedrag												
Antwerpen	1	3	6		2	2			4	2	3	1
Brussel	1	2			2				1	1		2
Limburg	1		3	2		1	1	1		1	2	1
Oost-Vlaanderen		2	3		1	1		4	4	1	5	1
Vlaams-Brabant		1	3	2				3	1		23	11
West-Vlaanderen	2		5			4	2	2	4	2	3	3
Verzekering												
Vlaams-Brabant										1		
Verzorging												
Antwerpen	2	1	9	3	4	4	1	2	5	2	8	2
Brussel		1	1	1				1		2	2	1
Limburg	2	1	2	1	2		1	2				2
Oost-Vlaanderen	2	11	4	4	2	3		2	2	1	3	5
Vlaams-Brabant	2	2	3	1	1		1	5	2		10	4
West-Vlaanderen	1	4	7		1	1	2	3	3	2	1	8
Accommodatie												
Antwerpen		1			1		1				2	

Brussel				1								
Limburg		1	1		2				1			
Oost-Vlaanderen	1										1	1
Vlaams-Brabant	1	1		2	1		1					
West-Vlaanderen		1				1	1		1			
Inschrijving -opnamebeleid												
Antwerpen			1	2	1				2	1	2	1
Limburg									2		1	
Oost-Vlaanderen	1			1	1	4		1	2			
Vlaams-Brabant					1	2		2				
West-Vlaanderen		1	1	2				2	4	2	1	1
Respect voor integriteit en niet-discriminatie												
Antwerpen			1		3	1				1	2	
Brussel		1			2					1		
Limburg	1						1		1		1	
Oost-Vlaanderen				1	3	1				2		
Vlaams-Brabant			2			1	1				3	1
West-Vlaanderen		1	3	1		1	1			1		2
Pedagogisch beleid en pedagogische ondersteuning												
Antwerpen	2	6	5	5	9	8	3	7	13	5	12	6
Brussel		1			6	2	1		2	1	3	2
Limburg	1	4	3	1	1		1	1	3		2	3
Oost-Vlaanderen	4	8	7	5	3	5	1	9	6	2	10	8
Vlaams-Brabant	3	5	3	3	2	6	3	7	1	4	27	10
West-Vlaanderen	1	3	7	3	2	3	2	7	7	2	5	7
Betrokkenheid en participatie van de gezinnen												
Antwerpen	1	2	4		7	5	6	2	9	6	1	
Brussel	1	3			3	1			1		1	
Limburg	2	1	2	1	3		2		5		1	1
Oost-Vlaanderen	3	5	5	4	2	3		4	3		4	1
Vlaams-Brabant	2	2	4	3	2	1	3	4	4	1	9	1
West-Vlaanderen		1	6	4	2	1	4	2	2		3	2
Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst												
Antwerpen			2	1	4	3	3	4	1	1	1	
Brussel				2	1	2				1		1
Limburg				2	1		2		3	2		1
Oost-Vlaanderen		1		4	2	1	1	1	1	5	4	2
Vlaams-Brabant		1			2		2	2		2	7	
West-Vlaanderen		1	3	5	1	4	2	2	3	1		2
Inlichtingenfiche en aanwezigheidsregister												
Brussel						1						
Oost-Vlaanderen									1			

Vlaams-Brabant										1		
Waarborg - contractueel geschil												
Antwerpen	2	2	1			1		1		2		1
Brussel								1				1
Limburg				1		1	1	3				1
Oost-Vlaanderen	2	2		2	1	1	1		1	1	1	
Vlaams-Brabant					1	1				2	1	
West-Vlaanderen		2	1		1		1	2	1		1	
De verantwoordelijke												
Antwerpen		2	1	1	3	1	2	4	4	1	3	2
Brussel		1	1		1					5	1	
Limburg		1			2							2
Oost-Vlaanderen		2	1		1	1		4	1	2	3	4
Vlaams-Brabant	1	1	1		2	3		3	1	1	14	6
West-Vlaanderen			3	1	2		2	1	2	2	6	3
De kinderbegeleider - Inzet - aantal aanwezige kinderen												
Antwerpen	1	3	5	4	4	3	1	5	8	5	5	3
Brussel	1	2	4	1	1	2	1	2	5	4	3	2
Limburg		2	2	1	1			1	1	1	2	2
Oost-Vlaanderen	2	11	4	3	3	5	1	6	5	1	6	5
Vlaams-Brabant	3	3	3	1	2	2	2	9	3	3	2	4
West-Vlaanderen		2	5	3	5	2		3	3	3	9	6
Andere personen met regelmatig direct contact												
Antwerpen					1			1			1	1
Limburg										1		
Oost-Vlaanderen		1	1			1		1	3		1	1
Vlaams-Brabant	3			1	1						1	1
West-Vlaanderen			1	1	1				2	1	1	2
Verantwoordelijkheidstoedeling aanwezigheden en inwerking												
Antwerpen		1	2					2				
Brussel	1					1					2	
Limburg									1			
Oost-Vlaanderen		1						1				1
Vlaams-Brabant						1	1	3		1	1	1
West-Vlaanderen				1					2		1	2
Algemene werking en financiële werking												
					1	1	4					
Antwerpen				1		2						
Limburg				1			1		1			
Oost-Vlaanderen						1		2		2	1	

Vlaams-Brabant					4	1	1					
West-Vlaanderen			1	1		1	3					1
Leefgroepindeling en gebruik ruimtes												
Oost-Vlaanderen										1		
Kwaliteitsbeleid												
Brussel	1											1
Limburg									1			
Oost-Vlaanderen						1					1	
Vlaams-Brabant								5				
Kwaliteitsbeleid en klachtenbehandeling												
Antwerpen							1		1	1	1	1
Oost-Vlaanderen		1					1					
Vlaams-Brabant			1	1				1				
West-Vlaanderen	1											
Roken												
Limburg									1			
Oost-Vlaanderen											1	1
Vlaams-Brabant											1	
West-Vlaanderen			1	1						1	1	1
Klachtenbehandeling												
Antwerpen		1			3	2	1			2	1	
Brussel					3		1					
Limburg		1			2				1		2	
Oost-Vlaanderen	1	1		1	1	1	2	1	1	1		1
Vlaams-Brabant		1						1	1	3		
West-Vlaanderen							1		1			
Fiscaal attest												
Vlaams-Brabant								1				1
Omgang met de kinderen												
Antwerpen		1			1		1			1		
Brussel	2											
Limburg			1									
Oost-Vlaanderen		1										
Vlaams-Brabant						1						2
West-Vlaanderen				1		3						
Respect voor integriteit en niet-discriminatie												
Oost-Vlaanderen									1			
Communicatie												
Antwerpen			1	1			1	1		3	1	
Brussel										1		
Limburg		1							1			1
Oost-Vlaanderen	1	4	3					1	1	1	1	2
Vlaams-Brabant			1		1			1				1
West-Vlaanderen			1		1	1				1		

Houding naar ouders													
Oost-Vlaanderen			1										
Dienstverlening in de preventieve ondersteuning													
Vlaams-Brabant	1												
Omgang met de ouders													
Vlaams-Brabant												1	
Andere													
Antwerpen			1										
Oost-Vlaanderen			1										
Vlaams-Brabant		1					1						
West-Vlaanderen		1	1										
Corona													
Oost-Vlaanderen			1										
Corona : KO betaling													
Antwerpen		1											
Brussel			1										
Oost-Vlaanderen								1					
Vlaams-Brabant	1												
Corona : KO preventiemaatregelen													
Antwerpen	2	2		1									
Brussel	3			1									
Limburg	1												
Oost-Vlaanderen	3												
Vlaams-Brabant	3	2											
West-Vlaanderen			1										
Corona : KO sluiting opvang													
Antwerpen			1										
Oost-Vlaanderen		1											
Vlaams-Brabant	1												
Groeipakket													
Brussel								1					
West-Vlaanderen								1			1		

4. Hieronder wordt een cijfermatige evolutie gegeven m.b.t. de (geclusterde) onderwerpen (klachtelementen) die door de melders werden aangehaald.

	2021	2022
pedagogisch beleid en ondersteuning	67	262
de kinderbegeleider, inzet, ratioverhouding	51	179
Risicobeheersing	69	258
Voeding	46	159
Verzorging	40	130
crisis en grensoverschrijdend gedrag	32	121
Hygiëne	29	92
onvriendelijk, onheus behandeld	32	87
Corona	48	30
de verantwoordelijke	31	92
infrastructuur	20	158
Betrokkenheid en participatie van de gezinnen	106	131
huishoudelijk reglement, waarborg	180	127