

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 91

van **KATJA VERHEYEN**

datum: 6 november 2023

aan **HILDE CREVITS**

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

Kind en Gezin-Lijn - Werking

Bij de Kind en Gezin-Lijn van het agentschap Opgroeien kan men terecht voor alle informatie en advies over alle onderwerpen die te maken hebben met Kind en Gezin, of het nu gaat om gezondheid, opvoeding of andere aspecten van de kinderopvang. Ouders uit alle provincies kunnen er terecht met al de complexe vraagstukken die opduiken bij een nieuwe baby of opgroeiende peuters en kleuters. Dat kan zowel telefonisch, als via e-mail of chat.

Een ander belangrijk aspect van hun dienstverlening is het maken van afspraken in een consultatiebureau, waar men het kind kan ondersteunen en opvolgen in zijn of haar groei en ontwikkeling.

Bij de Kind en Gezin-Lijn streven ze ernaar om snel en doeltreffend advies te bieden, zodat men de best mogelijke zorg en ondersteuning krijgt voor zijn specifieke situatie.

1. Hoe is de Kind en Gezin-Lijn op het terrein georganiseerd? Over hoeveel werkingsmiddelen en personeelsleden beschikken zij?
2. Hoeveel individuele personen worden er op jaarbasis geholpen door de Kind en Gezin-Lijn? Graag een opdeling per contactmedium (telefoon, e-mail, chat) en per provincie, en dat voor de periode van 2019 tot en met 2023.
3. Wat zijn de belangrijkste redenen waarvoor ouders contact opnemen met de Kind en Gezin-Lijn? Graag een korte omschrijving.
4. Naar welke instanties wordt er het meest doorverwezen?
5. Wat zijn de belangrijkste uitdagingen voor de Kind en Gezin-Lijn en op welke manier gaat de minister daaraan tegemoetkomen?



**Vlaams
Parlement**

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 91 van 6 november 2023
van **KATJA VERHEYEN**

1.1 Organisatie

De Kind en Gezin-Lijn bestaat uit een frontoffice en 2 backoffices.

De exploitatie van de **frontoffice werking** wordt uitbesteed aan een privébedrijf Wengage via afname van een kaderovereenkomst met het agentschap Informatie Vlaanderen ("*Exploitatie van een multikanaal klantencontactcentrum*" - Besteknr. 2020/HFB/MPMO/69871").

Het frontoffice is elke werkdag bereikbaar van 8 tot 20u op het algemene nummer 078 150 100 en via verschillende contactformulieren.

Het frontoffice wordt op basis van contractueel bepaalde (financiële) service levels aangestuurd. De dagdagelijkse operationele opvolging ligt bij het contactcenter en wordt opgevolgd en gecontroleerd door de leidinggevende van de Kind en Gezin-Lijn (Opgroeien).

Het frontoffice staat in voor de behandeling van eerstelijnsvragen en kan voor complexe of meer adviesgerichte vragen terecht (schriftelijk en telefonisch) bij de medewerkers van de **2 backoffices** (elke werkdag van 9u-17u).

Het backoffice PGJO bestaat uit verpleegkundigen, het personeel van het backoffice kinderopvang bestaat uit verpleegkundigen en dossierbehandelaars met een ruime ervaring en kennis over kinderopvang. De verpleegkundigen van het backoffice PGJO staan eveneens in voor de behandeling van de vragen via het chatkanaal (verloopt niet via het frontoffice).

Alle contacten van het frontoffice en de backoffices worden geregistreerd en behandeld in een gemeenschappelijk klantenbeheersysteem dat verder ook een op maat geïntegreerde gegevensdeling mogelijk maakt met systemen volledig in beheer van Opgroeien.

1.2 Aansturing en inzet personeel

In het frontoffice zijn een 45-tal medewerkers betrokken bij de Kind en Gezin-Lijn. Het frontoffice wordt op basis van contractueel bepaalde (financiële) service levels aangestuurd.

De **kost** van deze dienstverlening wordt contractueel bepaald in de contactcentraanbesteding, is variabel en is afhankelijk van:

- de prijskost van de voorlichting,
- het aantal behandelde contacten,
- de telecomkosten,
- de kost van ICT tools specifiek voor het contactcenter.

De medewerkers die in de backoffices betrokken zijn bij de Kind en Gezin-Lijn zijn

- Backoffice PGJO 15.4 VTE (25 medewerkers)
- Backoffice Kinderopvang 6.5 VTE (9 medewerkers)

Beide backoffices worden aangestuurd door één leidinggevende en ondersteund door 2 informatiebeheerders die instaan voor de inhoudelijke ondersteuning en opvolging van front-en backoffices.

- Leidinggevende 1 VTE
- Informatiebeheerder 2 VTE

De totaalfactuur frontofficewerking wordt jaarlijks begroot en bedroeg voor werkingsjaar 2023: 981.788 euro (excl. BTW).

2. Elk contact via de Kind en Gezin-Lijn wordt geregistreerd. Men kan anoniem contact opnemen, deze contacten worden geregistreerd zonder identificatiegegevens. Weergave van het aantal unieke personen dat contact opneemt met de Kind en Gezin-Lijn is niet mogelijk.

Het aandeel contacten kent sinds de opstart van de Kind en Gezin-Lijn een stabiele **geografische spreiding**.

	2019	2020	2021	2022	2023
Niet geregistreerd	35,00%	27,17%	18,35%	18,66%	21.24%
Antwerpen	19,60%	23,51%	26,02%	25,68%	24.47%
Oost-Vlaanderen	14,45%	15,72%	18,12%	18,05%	17.52%
West-Vlaanderen	9,31%	10,88%	11,70%	11,63%	11.39%
Vlaams-Brabant	8,55%	11,13%	12,89%	12,93%	12.59%
Limburg	7,85%	8,73%	9,57%	9,40%	9.07%
Brussel	2,55%	2,54%	2,92%	3,30%	3.34%
Henegouwen	0,13%	0,14%	0,18%	0,17%	0.15%
Waals-Brabant	0,10%	0,12%	0,16%	0,12%	0.14%
Luik	0,03%	0,03%	0,06%	0,05%	0.06%
Luxemburg	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0.01%
Namen	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0.02%

Naast de telefonische dienstverlening staat de Kind en Gezin-Lijn in voor e-mailafhandeling (contactformulieren en info@kindengezin.be). Chatten met een verpleegkundige van de Kind en Gezin-Lijn is mogelijk zonder identificatie of zelfs volledig anoniem.

Totaal aantal aangeboden contacten:

aantal inkomende contacten					
chat	2019	2020	2021	2022	2023
	5.464	7.459	8.980	11.078	9.694
call	2019	2020	2021	2022	2023
	194.238	192.499	184.617	179.608	138.844
e-mail	2019	2020	2021	2022	2023
	32.339	31.165	28.011	27.054	23.893
totaal	232.041	231.123	221.608	217.740	172.431

2023= januari t.e.m.

15 november

aantal uitgaande contacten	2019	2020	2021	2022	2023
	nvt	nvt	526	976	563

2023= januari t.e.m.

15 november

3. Burgers nemen contact op voor brede informatie over de werking van Kind en Gezin, algemene vragen of zorgmeldingen, ouders voor adviesvragen, vaccinatievragen of afspraken op een consultatiebureau. Het aantal vragen van zwangeren tot kennismaking via de Kind en Gezin-Lijn kent eveneens een geleidelijke toename. Kinderopvangvoorzieningen, ouders of zwangeren kunnen ook vragen stellen over kinderopvang (opvangadressen, kwalificatievereisten om te starten met een kinderopvang, ouderbijdragen in de kinderopvang).

Inhoudelijk kent het aantal vragen over **kinderopvang** t.o.v. de overige vragen volgende verhouding:

	kinderopvang	preventieve gezinsondersteuning
2019	15,53%	84,47%
2020	23,06%	76,94%
2021	23,90%	76,10%
2022	18,74%	79,57%
2023	19,46%	80,54%

4. In 2023 werd er door de medewerkers van de Kind en Gezin-Lijn naar volgende externe instanties doorverwezen (top 10):

Agentschap Uitbetaling Groeipakket
Consumentenombudsdienst
Department Zorg, Afdeling Zorginspectie
Federale Overheidsdienst Financiën
Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Gezinsbond vzw
Office de la Naissance et de l' Enfance
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
Vertrouwenscentra Kindermishandeling
Vlaamse Ombudsdienst

5. De telefonische dienstverlening werd tot een volwaardig en laagdrempelig kanaal van dienstverlening uitgebouwd.

We moeten verder blijven evolueren met de **behoeften van de klanten** (online en offline kanalen). Aansluiten bij de klanten zal betekenen dat de Kind en Gezin-lijn voldoende bereikbaar moet blijven en mee moet evolueren in het aanbieden en gebruiken van mobiele en sociale kanalen gericht naar ouders om met Kind en Gezin in contact te komen.

De huidige expertise die de backofficeverpleegkundigen hebben opgebouwd is mogelijk geweest door een **efficiënt benutten van de schaalgrootte** in de backoffices, die door een centrale organisatie meer ruimte creëert voor kennisdeling en kwaliteitsopvolging. In het kader van het Groeipakket en de telefonische ondersteuning van team Zorgtoeslagevaluatie wordt o.m. de samenwerking verder structureel ingebed in de werking van de backoffices.