

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 270

van **ILSE MALFROOT**

datum: 29 februari 2024

aan **HILDE CREVITS**

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

Opgroeipunt - Meldingen

Vanaf 1 januari 2024 gaat de JO-lijn verder onder de naam Opgroeipunt. Opgroeipunt is het centrale punt voor alle meldingen over kinderopvang, adoptie en jeugdhulp in Vlaanderen. Elke vraag, ervaring of klacht is voor Opgroeipunt een melding. Men kan een melding delen over:

- diensten van het agentschap Opgroeien, zoals Kind en Gezin en Jeugdhulp, adoptie en zorgtoeslag;
- organisaties die Opgroeien subsidieert en erkent, zoals kinderopvanglocaties, consultatiebureaus en voorzieningen jeugdhulp.

Klachten en meldingen worden door het agentschap ook gebruikt voor de opvolging van de kwaliteit van voorzieningen, in handhavingstrajecten en ook om voorzieningen te schorsen of te sluiten.

1. Hoelang blijft een klacht of een melding geldig? Waar zijn de stukken terug te vinden? Behoren die tot de openbaarheid?
2. Hoelang wordt er rekening gehouden met de betreffende klacht of melding over een voorziening of organisatie?
3. Wat zijn de basis en de richtlijnen volgens dewelke de klachten worden bijgehouden en hoe de informatie wordt verwerkt? Graag een toelichting en bijhorende regelgeving.
4. Hoelang kan met een uitgebrachte klacht rekening worden gehouden gedurende het handhavingstraject?
5. Kunnen klachten eens er een eindbevinding beschikbaar is, nog worden aangewend tijdens het handhavingstraject?
6. Welke richtlijnen en welke bewaartermijn verbonden aan de gegevens van een klacht/melding past Opgroeien toe?
7. Op welke wet- en regelgeving baseert Opgroeien zich hiervoor? Graag met vermelding van de betreffende wet- en regelgeving.
8. Via welke kanalen communiceert Opgroeien naar de indiener van de klacht/melding over de wet- en regelgeving?



**Vlaams
Parlement**

9. Wat doet Opgroeien als er meerdere regels van toepassing zijn op dezelfde documenten? Op welke regelgeving baseert de minister zich dan?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 270 van 29 februari 2024

van **ILSE MALFROOT**

1. De termijn van bewaring van de klachten/meldingen is regelgevend bepaald, nl. een administratieve bewaartermijn van 10 jaar.

Een klacht of melding die Opgroeien ontvangt is een bestuursdocument in de zin van het bestuursdecreet waarop de regeling inzake openbaarheid van toepassing is. Dit betekent echter niet dat elke klacht/melding ook automatisch openbaar is. Bij een aanvraag zal er telkens in concreto moeten worden bekeken of er een uitzonderingsgrond op de openbaarheid van toepassing is. Hierbij dient o.m. rekening te worden gehouden met de hoedanigheid van de aanvrager, de inhoud van de klacht of melding en het feit of deze uitdrukkelijk vertrouwelijk werd ingediend.

2. Zolang de voorziening/arts of organisatie die door Opgroeien is vergund, erkend of gesubsidieerd wordt, kunnen eerdere niet ongegronde klachten en meldingen een rol spelen bij een eventueel handhavingstraject. Het maakt immers deel uit van het dossier van deze arts/voorziening/organisatie.

De niet ongegronde klacht of melding kan ook worden meegenomen in de beslissing over de al dan niet toekenning van de vergunning, erkenning of subsidies als de voorziening/arts of organisator een nieuwe vergunning/erkenning of subsidies aanvraagt, indien deze relevant is in dat kader.

3. Alle klachten en meldingen die we ontvangen via het Opgroeipunt en die we rechtstreeks ontvangen via een klantenbeheerder of beleidsmedewerker worden centraal geregistreerd, bijgehouden en opgevolgd.

De bewaring, verwerking van gegevens van meldingen en behandeling ervan is gebaseerd op het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters en het oprichtingsdecreet van Opgroeien regie.

Voor klachten gebeurt dit op basis van het Bestuursdecreet.

4. In het geval van meldingen, zolang de voorziening/arts of organisatie door Opgroeien is vergund, erkend of gesubsidieerd wordt, kunnen eerdere meldingen een rol spelen bij een eventueel handhavingstraject.
5. Bij meldingen kunnen, zolang de voorziening/arts of organisatie door Opgroeien is vergund, erkend of gesubsidieerd wordt, eerdere afgesloten meldingen een rol spelen bij een eventueel handhavingstraject.
6. Alle informatie wordt 10 jaar bewaard.
7.
 - Klachten: het Bestuursdecreet
 - Meldingen: het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters

8. Voor de afdeling Kinderopvang:

- Regelgevend kader: [Regelgeving kinderopvang | Kind en Gezin](#)
- Informatiebrochure: [Handhaving in de kinderopvang | Kind en Gezin](#)

Voor de afdeling PGJO

Consultatiebureaus:

- o Procedure handhaving: [Procedures en info | Kind en Gezin](#)
- o Regelgevend kader: [Consultatiebureau | Kind en Gezin](#)

Consultatiebureau-artsen:

- o Regelgevend kader: [Consultatiebureau-arts | Kind en Gezin](#)
- o Info over de voorwaarden: [Erkenning als consultatiebureau-arts | Kind en Gezin](#)

Evaluerend artsen:

- o Regelgevend kader: [Evaluerend arts | Kind en Gezin](#)
- o Info over de voorwaarden: [Erkenning als evaluerend arts | Kind en Gezin](#)

Huizen van het Kind en aanbodsvormen

- o Regelgevende kader: [Huis van het Kind | Kind en Gezin](#)

Voor adoptie:

Regelgevend kader: alle erkende voorzieningen moeten zelf in eerste lijn een procedure hebben voor het behandelen van klachten (erkenningsvoorwaarde); cliënten die niet tevreden zijn kunnen ook klacht of melding doen bij Opgroeipunt

Info en communicatie:

- Naar cliënten/kandidaat-adoptanten: zij krijgen bij de aanmelding informatie over de werking van Opgroeipunt (via email, bij registratie van hun aanmelding)
- Naar voorzieningen: VCA heeft op 20/12/2023 alle erkende diensten geïnformeerd over de opstart van Opgroeipunt

Voor de afdeling Jeugdhulp

Regelgevend kader: besluit van de Vlaamse Regering van 5 april 2019 betreffende de erkenningsvoorwaarden en subsidienormen van voorzieningen in jeugdhulp.

Info:

https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/BVR050419_toelichting.pdf

Voor de ouders is er geen regelgevende verwijzing, wel info over het Opgroeipunt

- Klachtendienst Kind en Gezin wordt Opgroeipunt – het nieuwe meldpunt van Opgroeien | Kind en Gezin

9. Als meerdere regels van toepassing zijn op dezelfde documenten dan zal de interne juridische dienst dit juridisch vraagstuk bekijken om dit binnen de juridische methodieken correct op te nemen. Gekeken wordt dan naar de ratio legis van de van toepassing zijnde regelgeving waarna beide in maximale overeenstemming worden gebracht.