

## Zorgen of klachten over kinderopvang - Opgroeipunt

20 juni 2024

**Doelgroep: Lokale Loketten Kinderopvang**

### Inleiding

Als Lokaal Loket Kinderopvang ben je een brugfiguur tussen ouders en opvangvoorzieningen. In die rol vang je heel wat signalen op en spreken actoren jou aan over problemen in de kinderopvang. Waar meld je signalen over opvanglocaties? Wat doet Opgroeien met meldingen en klachten? En wat zijn de verplichtingen van organisatoren zelf?

Op 2 januari 2024 startte Opgroeipunt, de plek voor meldingen en klachten over de diensten van Opgroeien en de organisaties die Opgroeien subsidieert en vergunt. Opgroeien krijgt geregeld vragen van de Lokale Loketten over meldingen en Opgroeipunt en geeft via deze snelinfo de antwoorden.

## 1 WAAR MELDEN ?

### OUDERS MELDEN

Kloppen ouders bij je aan met klachten of zorgen over een voorziening in jouw werkingsgebied, moedigen hen dan aan om **in de eerste plaats met de voorziening zelf** te spreken. De kinderopvang kan dan volgens de klachtenprocedure nagaan wat er is gebeurd en of ze iets kan ondernemen om de bezorgdheden van ouders weg te nemen.

Vindt de ouder **geen oplossing of is de drempel te groot** om dit bij de voorziening zelf te melden, dan kan hij dit melden bij **Opgroeipunt**. Op [de webpagina over Opgroeipunt](#) vinden jullie meer informatie.

### LOKAAL LOKET MELDT

Jij kan **ook zelf zaken signaleren of een klacht neerleggen bij Opgroeipunt**.

- op het telefoonnummer [078 170 000](tel:078170000) (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- via het [contactformulier](#)

Opgroeien registreert alle meldingen in één registratiesysteem. Zo wordt alle info over één opvangvoorziening in het dossier gebundeld. Intern gaan we met elke melding en klacht aan de slag. Je wordt altijd **op de hoogte gehouden** van de stappen die Opgroeien zet.

- ➔ Het is niet altijd eenvoudig om lokaal te bepalen hoe je met signalen omgaat en wanneer je iets gaat melden. VVSG ontwikkelt **een kader om lokale besturen en loketten hierbij te ondersteunen**.
  - Heb je interesse om hieraan mee te werken? Neem contact met [steffie.kunnen@vvsg.be](mailto:steffie.kunnen@vvsg.be)
  - Zodra dit kader klaar is, zal VVSG hierover communiceren.
- ➔ Een melding of signaal kan het Lokaal Loket of lokaal bestuur ook **waardevolle info** geven over een nood aan ondersteuning of vorming. Ga na of het iets is waar je mee aan de slag kan binnen je eigen lokaal beleid.

## 2 VERPLICHTE MELDING DOOR ORGANISATOREN KINDEROPVANG

### 2.1 WAT MOET EEN ORGANISATOR MELDEN?

Een organisator kinderopvang is **wettelijk verplicht** om deze zaken onmiddellijk aan Opgroeien te melden:

- elke crisis en situatie van grensoverschrijdend gedrag;
- een klacht over een crisis;
- een strafonderzoek waarbij een medewerker of jijzelf betrokken bent;
- een veroordeling van een medewerker of jijzelf voor feiten ten aanzien van minderjarigen die een impact hebben op het goed gedrag en zeden;
- problemen die een impact kunnen hebben op de continuïteit van de opvang;
- belangrijke wijzigingen in het bestuur van je organisatie.

Op [onze website](#) vind je meer informatie over wat we verstaan onder crisis- en grensoverschrijdend gedrag.

- ➔ Twijfelt een organisator of hij moet melden? Dan neemt hij best het zekere voor het onzekere en laat hij het ons weten.

### 2.2 WAAR MOET EEN ORGANISATOR MELDEN?

Voor een organisator is **[de klantenbeheerder](#) altijd het eerste aanspreekpunt**.

Kan de organisator de klantenbeheerder niet bereiken, dan kan hij dit ook melden bij Opgroeipunt: Opgroeipunt zal dan de melding registreren en doorgeven aan klantenbeheer.

## 2.3 WELKE VERPLICHTINGEN HEEFT EEN ORGANISATOR?

1. Hij is **verplicht** om sommige zaken onmiddellijk aan Opgroeien **te melden**: zie punt 2.1.
2. Hij moet een goede **klachtenprocedure** hebben en open en transparant zijn naar ouders zodat ze weten dat ze met hun bezorgdheden bij hem terecht kunnen.
3. Hij neemt in het **huishoudelijk reglement** op dat ouders in tweede instantie terecht kunnen bij Opgroeipunt.

## 3 BLIJF OP DE HOOGTE VAN OPVANGLOCATIES VIA DE KINDEROPVANGZOEKER

Wil je de opvanglocaties van je werkingsgebied opvolgen? Schrijf je dan in voor updates in [de Kinderopvangzoeker](#). Je doet dit voor elke locatie apart, op de pagina van de locatie in de Kinderopvangzoeker:

Blijf op de hoogte van deze opvang

Wanneer er voor deze locatie(s) belangrijke nieuwe informatie in de Kinderopvangzoeker staat, krijg je dan automatisch een e-mail met een link naar de info.

Wat vind je in de Kinderopvangzoeker?

- algemene info over de locatie: aantal plaatsen, adres, prijs, ...;
- een link naar de rapporten van Zorginspectie voor inspecties na 17 november 2022 en informatie over de opvolging door Opgroeien;
- handhavingstappen op de vergunningsvoorwaarden die Opgroeien vanaf 1 september 2022 heeft gezet en de meldingen of klachten die aanleiding gaven tot handhaving;
- Een eventuele reactie van de organisator.