

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

- Betreft:**
- Besluit van de Vlaamse Regering over de IT-investeringen van het Agentschap Opgroeien regie en het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Zorginspectie) in het kader van het actieplan inspectie en handhaving kinderopvang (VV 116 – elektronisch dossierbeheer)
 - Definitieve goedkeuring

Samenvatting

De Vlaamse Regering keurt in het kader van de Vlaamse Relance (project VV 116) een investering goed in het kader van de uitbouw van elektronisch dossierbeheer in de kinderopvang.

De investering beoogt de nodige informatica-technische aanpassingen en automatische uitwisseling van informatie tussen verschillende informatiebeheerssystemen en authentieke gegevensbronnen uit te voeren met het oog op het optimaliseren van het beheer van dossiers van de organisatoren van kinderopvang, de automatische uitwisseling van informatie, de organisatie van een dashboard met de informatie over alle kinderopvanginitiatieven en de ontwikkeling van een kwantitatieve risicoanalyse door middel van dataminingtechnieken.

De investering omvat ook de middelen nodig om actieve openbaarheid van bestuur te organiseren zowel over de ingediende klachten over opvanginitiatieven als over de resultaten van de bezoeken door de inspecteurs van Zorginspectie.

Deze optimalisatie van het dossierbeheer in de kinderopvang, de uitbouw van een risicoanalyse door middel van dataminingtechnieken en de overgang naar actieve openbaarheid van bestuur voor klachten en inspectiebezoeken kadert in het actieplan “inspectie en handhaving in de kinderopvang”.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Deze nota situeert zich in het beleidsveld Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, meer bepaald het domein gezinsbeleid.

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

Beslissing Vlaamse regering dd. 25/02/2022 (VR 2022 2502 VV DOC.0011-1BIS).

2. INHOUD

In uitvoering van het actieplan “inspectie en handhaving in de kinderopvang” wordt er een optimalisatie uitgevoerd van de informatiebeheerssystemen en IT- systemen en de automatische gegevensuitwisselingen tussen de verschillende informatiebeheerssystemen en authentieke gegevensbronnen om het dossierbeheer en de opvolging van de kinderopvanginitiatieven te optimaliseren, zowel voor de handhaving toevertrouwd aan het agentschap Opgroeien als voor de inspecties uitgevoerd door de Zorginspectie.

Er wordt overgestapt van passieve naar actieve openbaarheid van bestuur in verband met klachten over de initiatieven en de uitgevoerde inspecties, wat eveneens investeringen vergt. Het geheel moet eveneens de nodige stappen ondersteunen om vanuit het voorzorgprincipe zowel kwalitatieve als kwantitatieve risicoanalyses te doen en zo de handhaving te verbeteren. Deze optimalisatie gebeurt in afwachting van nader onderzoek over de vervanging of optimalisering van het bestaande dossiersysteem EDISON voor de kinderopvang. Dit onderzoek zal pas op middellange termijn voltooid zijn, terwijl voorliggende aanpassingen intussen als noodzakelijk beschouwd worden.

Er wordt gestreefd naar optimalisatie op 7 terreinen:

1. Automatisch uitwisselen van informatie tussen de bestaande systemen

Alle relevante informatie omtrent inspectie en handhaving zal terug te vinden zijn op één plaats.

- Er wordt voorzien in automatische gegevensuitwisseling tussen het klachtenbeheersysteem van Opgroeien (Klaroen) en het dossierbeheerinformatiesysteem rond kinderopvangvoorzieningen (Edison/Hudson) om er voor te zorgen dat klachten automatisch kunnen worden gekoppeld aan de correcte opvanglocatie/voorziening/organisator en deze klachten ook automatisch worden doorgestuurd.
- Er wordt voorzien in een automatische uitwisseling tussen Edison/Hudson en Modular (dossiersysteem Zorginspectie) om de opvolging van verslagen voor het klantenbeheer te vereenvoudigen en een beter overzicht te geven van alle informatie in een dossier.

2. Toegankelijker en overzichtelijker maken van dossierinformatie

- In Edison/Hudson moet een overzichtsscherm worden gebouwd waarin de klachten zichtbaar worden met basisinformatie en opvolgingsgegevens.
- In Edison/Hudson moet een overzichtsscherm gebouwd worden waarin de meldingen zichtbaar worden met basisinformatie, waarna die kunnen opgenomen worden in het dashboard.
- Voor elke melding die aan een dossier toegevoegd wordt, is het nodig dat dit zichtbaar gemaakt wordt in een overzichtsscherm in Edison/Hudson, zodat een klantenbeheerder of een team klantenbeheerders of andere betrokkenen in een dossier (vb. de klachtendienst) onmiddellijk kan zien dat een nieuwe informatie beschikbaar is. Dit kadert ook in de uitbouw ontwikkeling van de kwalitatieve risicoanalyse.

- Er wordt een eenvoudig overzicht ontwikkeld van de beschikbare informatie, waarin een tijdslijn beschikbaar is, alsook de er aan gekoppelde dossierhandelingen, en waarin doorzoekbare pdf's ter inzage gekoppeld kunnen worden aan de tijdslijn.
- Mails worden automatisch gekoppeld aan het dossier van de correcte opvanglocatie/voorziening/organisator.

3. Realiseren van een gebruiksvriendelijk dashboard

Dit dashboard bevat relevante informatie over het geheel van alle opvanginitiatieven. Er wordt een dashboard gebouwd dat alle informatie bevat die nodig is voor het (risico-)management binnen de sector. Het dashboard laat toe dat diverse samenhangen getoond worden.

Het systeem zal ook een overzicht bieden van capaciteiten en vrijgekomen plaatsen na een handhavingsbeslissing op verschillende niveaus (lokaal netwerk, eerstelijnszone, bovenlokaal netwerk en op Vlaams niveau).

4. Automatische koppelingen met relevante externe authentieke bronnen

We werken automatische koppelingen uit met relevante, authentieke gegevensbronnen. MAGDA stelt zeer veel informatiebronnen over ondernemingen beschikbaar, waarmee een koppeling gemaakt kan worden. Deze informatie is afkomstig van de bronsystemen als KBO, RSZ, ... De nodige koppelingen met Magda worden voorzien zodat we voorzieningen niet meer moeten bevragen rond wijzigingen die in MAGDA zijn opgenomen, en we zo zeker zijn dat we bij wijzigingen altijd over de meest up-to-date informatie beschikken.

5. Kwantitatieve risicoanalyse d.m.v. datamining

We ontwikkelen van een kwantitatieve risicoanalyse die toelaat om door middel van dataminingstechnieken grote hoeveelheden aan gegevens te onderzoeken en signalen die mogelijk verontrustend zijn op basis van patronen te kunnen detecteren.

6. Actief openbaar maken van klachtenoverzichten en inspectieverslagen

Deze ontwikkeling omvat enerzijds een technische component om de inspectieverslagen en klachtenoverzichten te publiceren, en anderzijds een component om de verslagen en klachtenoverzichten geschikt te maken voor publicatie. Dat laatste kadert in de regelgeving rond actieve openbaarheid van bestuur, meer bepaald met betrekking tot privacy-verplichtingen, en de verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Een inspectieverslag wordt geschreven ten behoeve van de collega's van de handhavende entiteit, in dit geval Opgroeien. Dat betekent dat de leesbaarheid van deze verslagen voor burgers, voor leken, moet verhoogd worden. Hiervoor moet een nieuwe lay-out worden gecreëerd waarin inhoud op een aangepaste manier kan worden ontsloten op basis van de resultaten van de inspectiebezoeken. Voor de klachtenrapportage geldt een gelijkaardige redenering.

Inspectieverslagen en klachten omtrent kinderopvang bevatten vaak privacygegevens en gevoelige inhoud. Om privacy problemen te vermijden groeide het idee om op basis van de gegevens uit het verslag een rapport op maat te genereren waarbij er naast inhoud, ook een indicatie van de kwaliteit wordt gegeven. Dat betekent dat een soort score moet gegenereerd worden (op basis van elementen uit de verslagen). Opnieuw geldt een gelijkaardige redenering voor klachtenrapportages, waarbij klachten gecategoriseerd worden en hoe dan ook ontdaan van privacygevoelige elementen, zowel met betrekking tot de klager als met betrekking tot de voorziening.

7. We onderzoeken op welke manier een gestructureerde klantenperceptiefeedbackmeting over individuele kinderopvangvoorzieningen kan worden gerealiseerd en publiek ontsloten.

We onderzoeken via een derde partij de mogelijkheden en beperkingen van openbaarheid naar ouders en derden naar het idee van een zogenaamde 'trip advisor'.

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

De kostprijs van de voorziene deelprojecten werd als volgt berekend:

Deelproject	Beschrijving	Inzet/dagen	EUR (BTW in)
1. AUTOMATISCH UITWISSELEN van INFORMATIE			
Flux EDISON -> KLAROEN identificatiegegevens voorzieningen	Enerzijds moet er een uitwisseling zijn van identificatiegegevens vanuit Edison/Hudson naar Klaroen om er voor te zorgen dat klachten automatisch kunnen worden gekoppeld aan de correcte opvanglocatie/voorziening/organisator	43	39.083
Flux KLAROEN -> EDISON signaal klacht	Anderzijds is het belangrijk dat in geval er een klacht over een bepaalde locatie/voorziening of organisator wordt ingediend, deze klacht automatisch wordt doorgestuurd naar Edison/Hudson.	38	33.699
Flux EDISON -> MODULAR aanvraag inspectie	• Mogelijkheid om vanuit EDISON/HUDSON opdrachten aan te maken • Wijziging in status opdracht (zeker bericht bij annulatie van de opdracht)	20	16.940
Flux MODULAR -> EDISON signaal inspectieverslag	• [signaal] Inspectieverslag zodra dit beschikbaar is	20	17.545
AANKOPPELING VAN DE KANT VAN ZORGINSPECTIE		forfaitair geraamd	50.000
Automatische koppeling van mails aan dossiers	Voor een succesvolle implementatie zijn een aantal technische oplossingen nodig, maar bijzonder belangrijk zijn afspraken om mails éénduidig aan een voorziening te koppelen. Er is eveneens een rol weggelegd voor iemand die mails die niet automatisch kunnen gekoppeld worden, correct toewijst aan het dossier	40	35.393
			192.659
Opgroeien		142.659	
Zorginspectie		50.000	
2. TOEGANKELIJKER EN OVERZICHTELIJKER MAKEN VAN DOSSIERINFORMATIE			
Registratieformulier "Meldingen"	Een systeem waarmee een medewerker (Kind en Gezin-lijn, andere?) een melding kan noteren. Daarbij is het belangrijk dat er zekerheid is dat de melding gekoppeld is aan de correcte opvanglocatie/voorziening, de werkwijze om een melding te noteren moet gekoppeld worden aan de identifier van een voorziening.	36	32.670

	Daarnaast moeten andere meldingen die bij de klantenbeheerders binnenkomen bv via e-mail, door de klantenbeheerder zelf geregistreerd kunnen worden.		
Nieuwe DB/Tabel "Meldingen"	[Binnen EDISON of apart?]	2	1.694
Applicatie Beheer "Meldingen"	[Binnen EDISON of apart?]	100	89.238
Flux "Meldingen" -> EDISON	Melding moet automatisch binnenkomen in Edison/Hudson.	10	10.890
Overzicht "Meldingen" in EDISON	We bouwen in Edison een overzichtsscherm waarin de meldingen zichtbaar worden met basisinformatie, waarna die kunnen opgenomen worden in het dashboard.	10	9.075
Overzicht "Meldingen" in EDISON	Voor elke melding die aan een dossier toegevoegd wordt, is het nodig dat dit zichtbaar gemaakt wordt in een overzichtsscherm, zodat een klantenbeheerder of een team klantenbeheerders onmiddellijk kunnen zien dat een informatie beschikbaar is.	25	21.175
Opvolging "Meldingen"	Tegelijk is het nodig dat een systeem bestaat waarin kan opgevolgd worden welke meldingen bekeken zijn en wat het gevolg is van de melding. Dit kan geautomatiseerd zijn, maar een manuele opvolging op teamniveau is wellicht ook nodig	15	12.705
Optimalisatie van dossieroverzichtfiches	Op dossierniveau is het belangrijk om een eenvoudig overzicht te kunnen maken van de beschikbare informatie, waarin een tijdslijn beschikbaar is, er aan gekoppelde dossierhandelingen en waarin inzienbare en doorzoekbare pdf's gekoppeld kunnen worden aan de tijdslijn. Een mogelijkheid wordt momenteel onderzocht om documenten te bundelen en samen te openen	15	12.705
			190.152
3. DASHBOARD OVER DE OPVANGINITIATIEVEN			
Dashboard over de opvanginitiatieven	Als alle informatie overzichtelijk kan worden ingegeven in Edison, zou het interessant zijn dat er gegevens automatisch opgenomen worden in een overzichtelijk gezichtspunt ("view") die deelbaar is met de betrokkenen	70	61.710
Geautomatiseerd opvolgsysteem voor vrijgekomen plaatsen	Een systeem dat een overzicht biedt van vrijgekomen plaatsen, op gemeenteniveau en globaal niveau, is te ontwikkelen	145	127.171

			188.881
4. AUTOMATISCHE KOPPELING MET EXTERNE BRONNEN			
Integratie informatie MAGDA	Het zou goed zijn dat we informatie die in MAGDA beschikbaar is automatisch kunnen ophalen en beschikbaar stellen in onze systemen zodat deze correct en makkelijk kan geconsulteerd worden	180	165.770
			165.770
5. KWANTITATIEVE RISICOANALYSE			
Kwantitatieve Risicoanalyse	In het verleden werd al eens een eerste project opgestart maar momenteel niet verder opgenomen. Dit project kan opnieuw opgenomen worden met de modellen die in het verleden ontwikkeld zijn en van daaruit verder ontwikkeld	122	108.900
			108.900
6. PUBLICATIE INSPECTIEVERSLAGEN EN KLACHTENOVERZICHTEN			
Technische aanpassingen inspectieverslagen en menselijke middelen in kader van openbaarheid van bestuur	De verslagen moeten technisch zichtbaar gemaakt worden en er moeten middelen ingezet worden om de verslagen, die privacy-gerelateerde gegevens bevatten om te zetten naar een formaat dat kan gepubliceerd worden. Zorginspectie	50-tal scenario's uit te werken (op basis van de verschillende opvangsituaties en combinaties die zich kunnen voordoen 50 stories	500.000
Technische aanpassingen voor klachten en menselijke middelen in het kader van openbaarheid van bestuur	De overzichten moeten technisch zichtbaar gemaakt worden en er moeten middelen ingezet worden om de klachten te codificeren en te ontdoen van privacy-gerelateerde gegevens bij opvraging en/of publicatie. Opgroeien	30-tal scenario's uit te werken (op basis van de verschillende opvangsituaties en combinaties die zich kunnen voordoen 30 stories	300.000
			800.000
7. GESTRUCTUREERDE KLANTENFEEDBACK			
Onderzoek naar de mogelijkheden	We zetten een onderzoek op naar de mogelijkheden voor gestructureerde klantenfeedback (perceptiemeting) in de kinderopvang.	Forfait	60.000
			60.000
Algemeen totaal			1.706.362

De voorgestelde aanpassingen en ontwikkelingen van het Agentschap Opgroeien regie worden gebudgetteerd op 1.156.362 EUR. De voorgestelde aanpassingen en ontwikkelingen van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin worden gebudgetteerd op 550.000 EUR. De aanpassingen zijn er op gericht om de nodige informatie te kunnen ontvangen, verwerken en opvolgen.

De IB21 bevat een relanceprovisie van 4,3 miljard euro om het plan Vlaamse Veerkracht uit te voeren. Project 116 voorzien 30 miljoen euro voor de digitalisering van het zorgbeleid. Hiervan is al 27,96 miljoen euro aan verschillende projecten toegewezen (VR 2022 2502 VV DOC.0011).

Het budget van 1.706.362 EUR wordt vanuit deze provisie opgenomen. Bij de verdere besteding van de reeds goedgekeurde of de geplande deelprojecten binnen VV116 zal met deze besteding rekening gehouden worden.

Deze middelen worden toegevoegd aan de kredieten van het Agentschap Opgroeien regie en het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Advies inspectie financiën

Het gunstig advies IF/22/2425 van de inspectie van Financiën werd afgeleverd op 27 juni 2022.

Begrotingsakkoord

Het begrotingsakkoord werd aangevraagd op 28 juni 2022.

B. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Voorliggende nota aan de Vlaamse Regering heeft geen impact op het personeel van de Vlaamse Overheid.

C. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Voorliggende nota aan de Vlaamse Regering heeft geen impact op de lokale en provinciale besturen.

4. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

- Haar goedkeuring te hechten aan de voorgestelde IT-investeringen in het kader van het actieplan 'inspectie en handhaving in de kinderopvang',
- Het Agentschap Opgroeien Regie en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin te belasten met de uitvoering.

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,

Hilde CREVITS