

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: KINDEROPVANG GROEPSOPVANG

INSPECTIEPUNT

Naam	Kinderdagverblijf ons tuintje
Adres	KEIZERSTRAAT 14 bus A, 8310 Brugge
Telefoon	050 35 99 47
E-mail	directie@ko-mariawende.be
Dossiernummer	910020100

INRICHTENDE MACHT

Naam	KINDEROPVANG MARIAWENDE
Juridische vorm	VZW
Adres	Keizerstraat 14 A, 8310 Brugge

OPDRACHT

Nummer	O-2018-ANVA-0034
Datum	22/10/2018
Inspecteur(s)	Annelies Vandenberghe Kevin De Gruyter

VERSLAG

Nummer	V-2018-ANVA-0052
Datum	23/10/2018

INSPECTIEBEZOEK

Soort	Onaangekondigd bezoek op 22/10/2018 (8:50-12:30)
Gesprekspartners	Jenny De Saedeleer, directeur Siska Verfaillie, vestigingsverantwoordelijke Ellen Deroo, stafmedewerker Greet, kinderbegeleider

BIJKOMENDE GEGEVENS

Capaciteit opvanglocatie 96

Verantwoordelijke opvanglocatie directie Jenny De Saedeleer, vestigingsverantwoordelijke
Siska Verfaillie

Aantal aanwezige kinderen 13

Aantal aanwezige kinderbegeleiders 2

Aantal aanwezige kinderen en kinderbegeleiders per bezochte leefgroep

In de geobserveerde unit (3.1) waren er twee kinderbegeleiders met 13 kinderen.

Beschikbare opvangruimtes

Het kinderdagverblijf Ons Tuintje is opgedeeld in 6 units, allen verticale leefgroepen. Per leefgroep zijn er 2 of 3 rustruimtes. Per 2 units is er een keuken- en verzorgingsruimte. Aansluitend is er aan elke unit een buitenruimte. Op de bovenverdieping is er een extra leefruimte (niet gezien op datum inspectiebezoek).

INLEIDING

Waarom toezicht?

De Vlaamse overheid legt aan alle organisatoren van kinderopvang kwaliteitseisen op. Eisen over personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, het aantal kinderen per kinderbegeleider, het pedagogisch beleid en werking, ouderparticipatie, klachten, kwaliteitszorg... Jonge kinderen zijn kwetsbaar. De kwaliteit van de opvang in de eerste jaren van een kind heeft grote invloed op zijn latere ontwikkeling. Het aanbieden van verantwoorde, kwalitatieve kinderopvang is daarom belangrijk.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De organisatoren die kinderopvang aanbieden zijn verantwoordelijk voor het leveren van een kwaliteitsvolle kinderopvang.

Zorginspectie heeft de opdracht om via inspectie na te gaan of de regelgeving wordt nageleefd en de kinderopvang voldoet aan de geïnspecteerde regelgeving. Zo nodig adviseert Zorginspectie aan Kind en Gezin om maatregelen te nemen (zie ook de website van Zorginspectie: www.zorginspectie.be).

Kind en Gezin is verantwoordelijk voor de handhaving op de regelgeving. Kind en Gezin beslist wat er op basis van, onder andere de vaststellingen van Zorginspectie, met de vergunning gebeurt. Een plan van aanpak naar aanleiding van de vaststellingen door Zorginspectie moet bezorgd worden aan de klantenbeheerder van Kind en Gezin.

Waarop is de inspectie gebaseerd?

De beoordeling of de geïnspecteerde kinderopvang voldoet aan de voorwaarden is gebaseerd op volgende regelgeving

- Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters.
- BVR van 22 november 2013 houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters en het MB van 25 november 2016 tot uitvoering van het Vergunningsbesluit van 22 november 2013 en bijlagen; in dit MB werd de norm voor pedagogische kwaliteit opgenomen.
- BVR van 22 november 2013 houdende de subsidies en de eraan gekoppelde voorwaarden voor de realisatie van specifieke dienstverlening door gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters en het MB van 23 april 2014 tot uitvoering van het Subsidiebesluit van 22 november 2013.

De regelgeving vindt u op de website van Kind en Gezin:

<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector-babys-en-peuters/regelgeving-en-juridisch/regelgeving/>

De regelgeving over de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters werd in overleg met de koepelorganisaties uit de sector, een vertegenwoordiging van gebruikers, Kind en Gezin en Zorginspectie vertaald naar een '**Referentiekader**'. In het referentiekader worden de doelen van de regelgeving, een voorbeeld van mogelijke invulling in de praktijk en tips met verwijzing naar hulpmiddelen opgenomen.

Het referentiekader en het 'voorbeeld van mogelijke werkwijze' vindt u op de website van Kind en Gezin.

<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector-babys-en-peuters/vergunningsvoorwaarden/referentiekader>

Hoe inspecteren we?

Ieder soort toezicht kent eenzelfde rode draad.

- Elke inspectie is een momentopname. De vaststellingen zijn gebaseerd op wat er tijdens de inspectie vastgesteld wordt. Dit kan via:

- observatie
- bevraging van medewerkers en verantwoordelijken
- inzage in documenten
- inspecteren van de lokalen die gebruikt worden door de organisatie
- De inspecteur bespreekt zijn vaststellingen, zowel positieve als negatieve, steeds met zijn gesprekspartner(s) en geeft hen daarbij de kans om vaststellingen toe te lichten, te nuanceren of verder uit te leggen.
- Een inspectie gebeurt altijd aan de hand van een gestandaardiseerd inspectie-instrument. De inspecteur kan zo beoordelen of de organisatie aan de regelgeving en kwaliteitseisen voldoet. Informatie wordt op een gestructureerde en afgestemde manier verzameld tijdens het inspectiebezoek.

De inspecties gebeuren in principe onaangekondigd, op gelijk welk moment van de dag. De inspecteur probeert tijdens de inspectie de gewone werking van de opvang zo weinig mogelijk te storen.

Vanaf 1 april 2018 is de norm voor pedagogische kwaliteit van toepassing (zie MB van 25 november 2016, aangepast). Het toezicht op de norm voor pedagogische kwaliteit gebeurt aan de hand van de afname van het monitoring-instrument MeMoQ. Dit instrument is een aanvulling op de huidige inspectiepraktijk.

Het monitoring-instrument voor Zorginspectie werd ontwikkeld in het kader van het MeMoQ – onderzoek (zie website van Kind en Gezin: <http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector-babys-en-peuters/pedagogische-aanpak/memoq-algemeen>).

Met het monitoring-instrument worden 6 dimensies van pedagogische kwaliteit in de opvanglocatie beoordeeld. Iedere dimensie wordt gescoord op een 4 puntenschaal. Alle informatie over het instrument en de werkwijze van Zorginspectie leest u verder in het verslag onder de rubriek 'Monitoring-instrument pedagogische kwaliteit (MeMoQ)' als het instrument werd afgenomen. Het monitoring-instrument komt niet tijdens ieder inspectiebezoek aan bod.

Wat is het doel van het inspectieverslag?

Het doel van een inspectieverslag is:

- het weergeven van de vaststellingen en het oordeel of de kinderopvang voldoet aan de geïnspecteerde regelgeving;
- via dit verslag u als organisator/verantwoordelijke van de opvanglocatie schriftelijk op de hoogte brengen van de vaststellingen en het oordeel;
- rapporteren aan Kind en Gezin;
- informeren van andere betrokken lezers, o.a. burgers die verslagen willen raadplegen in het kader van de openbaarheidswetgeving.

Zorginspectie moedigt de organisator aan om met ouders open te communiceren over de vaststellingen.

Hoe leest u het inspectieverslag?

In het inspectieverslag leest u wat de inspecteur heeft vastgesteld en wat zijn/haar beoordeling is. Enkel de aspecten van de werking die tijdens het bezoek aan bod gekomen zijn, neemt de inspecteur op in het verslag.

Naast de identificatiegegevens, de situering van het bezoek en een inleiding vindt u een globaal overzicht van de vaststellingen van de inspectie met aansluitend per cluster het verslag van de concrete vaststellingen en zo nodig een advies.

Per geïnspecteerd aspect van de werking vindt u in het verslag de regelgeving, de bron, de concrete vaststelling van de inspecteur uitgedrukt in de vorm van tekorten, aandachtspunten of veeleer een beschrijving ervan.

Wat betekent een

- **Tekort**

De inspecteur stelt vast dat een aspect van de werking niet overeenstemt met de regelgeving.

De organisator moet de tekorten wegwerken en de werking in overeenstemming brengen met de regelgeving. Kind en Gezin gebruikt in het kader van de opvolging van de tekorten de term inbreuk.

- **Aandachtspunt**

De inspecteur stelt vast dat de werking van de voorziening afwijkt van een aanbeveling van Kind en Gezin, van Zorginspectie of van een goede praktijk, voorgesteld in het referentiekader (zie 'voorbeeld van invulling'). De organisator is niet verplicht een aandachtspunt weg te werken maar Zorginspectie moedigt de voorziening aan om met de aandachtspunten aan de slag te gaan.

- **Beschrijving**

Het aspect van de werking is tijdens het inspectiebezoek aan bod gekomen. De inspecteur beschrijft in het verslag wat er vastgesteld werd.

Bij afname van het monitoring-instrument wordt in de betreffende rubriek van het verslag op een andere wijze gerapporteerd. U vindt dan in de rubriek 'Monitoring-instrument Pedagogische kwaliteit (MeMoQ) per dimensie een score op een 4 puntenschaal:

- Score 1 is **onvoldoende**. Deze dimensie moet verbeterd worden.
- Score 2 is **niet voldoende**. Zorginspectie raadt aan om met deze dimensie aan de slag te gaan en te verbeteren. Niet voldoende is geen goede kwaliteit!
- Score 3 is **goed**. Het is belangrijk de goede kwaliteit op deze dimensie te borgen en indien mogelijk te streven naar een score uitstekend.
- Score 4 is **uitstekend**. Het is belangrijk de hoge kwaliteit op deze dimensie te borgen.

Wat na de inspectie?

Na het inspectiebezoek ontvangt u het ontwerpverslag met de vaststellingen. Als u opmerkingen heeft bij het ontwerpverslag kan u binnen een termijn van veertien kalenderdagen reageren op het inspectieverslag. In de begeleidende e-mail bij het inspectieverslag vindt u meer informatie over het opzet van de reactiemogelijkheid.

Kind en Gezin spreekt zich vervolgens uit over mogelijke gevolgen van de inspectie. Het is dan ook bij Kind en Gezin waar u terecht kan met vragen over het eigen dossier. Uw plan van aanpak met de concrete verbeterplannen bezorgt u aan uw klantenbeheerder van Kind en Gezin.

OVERZICHT VASTSTELLINGEN

VASTSTELLINGEN IN OVEREENSTEMMING MET DE REGELGEVING

Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers

Planning en registratie kinderbegeleiders
Inzet kinderbegeleiders
Groeps grootte

Cluster ouderparticipatie

/

Cluster preventie - veiligheid - gezondheid - hygiëne

Actief, auditief en visueel toezicht
Buitenspelmogelijkheid

Cluster kwaliteitszorg

Procedure grensoverschrijdend gedrag

VASTSTELLINGEN NIET IN OVEREENSTEMMING MET DE REGELGEVING

Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers

Aanwezigheidsregister
Aantal aanwezige kinderen

Cluster ouderparticipatie

Inlichtingenfiche

Cluster preventie - veiligheid - gezondheid - hygiëne

Risicoanalyse

Cluster kwaliteitszorg

Procedure klachtenbehandeling

MONITORING-INSTRUMENT PEDAGOGISCHE KWALITEIT (MeMoQ)

Op de dimensie Welbevinden werd goed gescoord.
Op de dimensie Betrokkenheid werd goed gescoord.
Op de dimensie Emotionele ondersteuning werd uitstekend gescoord.
Op de dimensie Educatieve ondersteuning werd goed gescoord.
Op de dimensie Omgeving werd goed gescoord.

CLUSTER AANWEZIGE KINDEREN EN INZET MEDEWERKERS

AANWEZIGHEIDSREGISTER

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 38: De organisator zorgt voor een aanwezigheidsregister dat aanwezig is in de kinderopvanglocatie en dat per kinderopvangdag de aankomst- en vertrektijd van elk opgevangen kind van de afgelopen twaalf maanden vermeldt. De gezinnen bevestigen schriftelijk of elektronisch de geregistreerde aanwezigheden van hun kind. Decreet 20-04-12 Art. 2, 14°: In dit decreet wordt verstaan onder tegelijk aanwezige kinderen: alle baby's, peuters en kinderen die naar de basisschool gaan, en wat de kinderen die deel uitmaken van het gezin van de kinderbegeleider gezinsopvang betreft, tot het einde van de kleuterschool, die gelijktijdig in de kinderopvanglocatie aanwezig zijn.

Bronnen

gesprek kinderbegeleiders en mevrouw Deroo, inzage aanwezigheidsregister week 15-19 oktober 2018 (voor alle units), inzage aanwezigheidsregister dag inspectiebezoek voor unit 3.1.

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- Het aanwezigheidsregister vermeldt niet systematisch per opvangdag voor alle kinderen de vertrektijd.
Inspectie stelt vast dat er regelmatig vertrektijden ontbreken op de registers. Inspectie verneemt dat ouders het register tekenen bij vertrek doch het uur is niet in alle leefgroepen systematisch ingevuld.
- Op het aanwezigheidsregister op datum inspectiebezoek staat er één kindje twee keer op de lijst. De kinderbegeleider stelt dat er verkeerdelijk dezelfde naam werd genoteerd en er een andere naam moest genoteerd worden. Mevrouw stelt dit zo vlug mogelijk na te kijken en aan te passen.

PLANNING EN REGISTRATIE KINDERBEGELEIDERS

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 47: De organisator zorgt voor een planning en registratie van de aanwezigheid van de kinderbegeleiders, minimaal voor de toepassing van artikel 42.

Bronnen

gesprek mevrouw Deroo, inzage registratielijst personeel (kinderbegeleiders, verantwoordelijken en logistiek personeel) datum inspectiebezoek en week 15-19 oktober, inzage uurrooster per week ivf afwezigheden week 15-19 oktober, inzage vast uurrooster

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

AANTAL AANWEZIGE KINDEREN

Regelgeving

Decreet 20-04-12 Art. 5, 3°: De vergunning voor groepsopvang en de vergunning voor gezinsopvang bevatten minstens de volgende gegevens: het aantal vergunde kinderopvangplaatsen, namelijk het maximaal toegestane aantal tegelijk aanwezige kinderen in de kinderopvanglocatie.

Decreet Art. 2, 14°: In dit decreet wordt verstaan onder tegelijk aanwezige kinderen: alle baby's, peuters en kinderen die naar de basisschool gaan, en wat de kinderen die deel uitmaken van het gezin van de kinderbegeleider gezinsopvang betreft, tot het einde van de kleuterschool, die gelijktijdig in de kinderopvanglocatie aanwezig zijn.

Bronnen

gesprek kinderbegeleiders en mevrouw Deroo, inzage aanwezigheidsregister week 15-19 oktober 2018 (voor alle units), inzage aanwezigheidsregister dag inspectiebezoek voor unit 3.1.

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- Er zijn meer kinderen tegelijk aanwezig dan het aantal vergunde plaatsen vermeld op de vergunning (96).

Op basis van bovenvermelde steekproef stelt inspectie vast dat er op dinsdag 16 oktober 2018 98 kinderen gelijktijdig aanwezig waren.

Op de andere nagegane momenten waren er respectievelijk 84, 84, 96 en 87 kinderen gelijktijdig aanwezig.

Mevrouw Deroo stelt dat er inspanningen worden geleverd om de toegestane capaciteit niet te overschrijden maar stelt dat dit op de drukke dagen (hoofdzakelijk dinsdag en donderdag) niet evident is gezien ouders met een flexibel opvangplan eveneens nood hebben aan opvang op deze dagen.

INZET KINDERBEGELEIDERS

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 43§1: De kinderbegeleider is minstens 18 jaar oud.

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 42: De organisator zorgt ervoor dat er niet meer dan het volgende aantal tegelijk aanwezige kinderen wordt opgevangen per aanwezige kinderbegeleider:

- 1° acht kinderen: als een kinderbegeleider alleen in de kinderopvanglocatie aanwezig is;*
- 2° negen kinderen: als er minstens twee kinderbegeleiders in de kinderopvanglocatie aanwezig zijn;*
- 3° veertien kinderen: op het moment dat de kinderen rusten, op voorwaarde dat er minstens twee kinderbegeleiders in de kinderopvanglocatie aanwezig zijn, gedurende maximaal twee aaneensluitende uren.*

De organisator van gezinsopvang levert een inspanning om gemiddeld maximaal vier kinderen tegelijk op te vangen per aanwezige kinderbegeleider per kwartaal. De organisator van groepsopvang levert een inspanning om maximaal zeven kinderen tegelijk op te vangen per aanwezige kinderbegeleider. De inspanning wordt geleverd binnen het budget dat een organisator ter beschikking heeft.

Bronnen

gesprek kinderbegeleiders en mevrouw Deroo, inzage aanwezigheidsregister week 15-19 oktober 2018 (voor alle units), inzage aanwezigheidsregister dag inspectiebezoek voor unit 3.1, gesprek mevrouw

Deroo, inzage registratielijst personeel (kinderbegeleiders, verantwoordelijken en logistiek personeel)
datum inspectiebezoek en week 15-19 oktober

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

GROEPSGROOTTE

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 55: De organisator zorgt ervoor dat de kinderen worden opgevangen in een leefgroep van maximaal achttien kinderen.

In het eerste lid wordt verstaan onder leefgroep: een groep kinderen, gekoppeld aan een of meer bepaalde kinderbegeleiders en aan een of meer bepaalde ruimtes.

Bronnen

gesprek mevrouw Deroo, vaststelling ter plaatse en inzage aanwezigheidsregisters

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

Toelichting

In opvolging van vorig inspectiebezoek verneemt inspectie dat de deuren tussen de 2 units niet meer systematisch open staan zodat de maximum leefgroepgrootte van 18 kinderen niet overschreden wordt. De vroegere werkwijze dat kinderen de ganse dag door van de ene leefgroep naar de andere leefgroep kunnen stappen, wordt aldus gesprekspartner niet meer als vaste werkwijze gehanteerd. Gesprekspartner stelt dat dit systeem nog enkel toegepast wordt bij een lage bezetting (bv 's morgens of 's avonds). Gesprekspartner toont aan dat er bij een verwachte aanwezigheid van meer dan 18 kinderen in één leefgroep systematisch kinderen meegaan met een extra kinderbegeleider waar er een extra leefgroep gecreëerd wordt voor de oudste kinderen. Op datum van inspectiebezoek waren er eveneens 2 kinderen vanuit leefgroep unit 3.1 mee met deze extra kinderbegeleider.

CLUSTER OUDERPARTICIPATIE

INLICHTINGENFICHE

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 37: De organisator heeft, met het oog op de veiligheid van de kinderen, voor elk opgevangen kind een actuele inlichtingenfiche waarin de volgende bepalingen zijn opgenomen, waarvoor de contracthouder toestemming geeft om ze te verwerken in het kader van de naleving van de voorwaarden van dit besluit:

- 1° de identificatiegegevens van het kind en het gezin;*
- 2° de bereikbaarheidsgegevens van het gezin en de behandelende arts;*
- 3° de specifieke aandachtspunten, onder meer over de gezondheid of de manier van omgaan met het kind;*
- 4° de personen die het kind mogen ophalen.*

De inlichtingenfiche kan alleen, en op elk moment, geraadpleegd worden door:

- 1° de organisator, in geval van aantoonbare noodzakelijkheid;*
- 2° de verantwoordelijke;*
- 3° elke kinderbegeleider, voor elk kind dat hij begeleidt;*
- 4° de toezichhouders;*
- 5° Kind en Gezin;*
- 6° de gezinnen, voor hun eigen kind.*

Bronnen

gesprek mevrouw Deroo, inzage 4 inlichtingenfiches op basis van steekproef, inzage map m.b.t voeding

Vaststellingen

Tekort m.b.t. de inlichtingenfiche.

Opvolging van het tekort zoals het tijdens een vorig inspectiebezoek werd vastgesteld:

Volgend deelaspect is nu wel in overeenstemming met de regelgeving:

Duiding:

- Het tekort vastgesteld tijdens het inspectiebezoek van 22 oktober 2015 met betrekking tot het niet systematisch vermelden van de personen die het kind mogen ophalen is weggewerkt. Er wordt aangetoond dat dit item systematisch wordt ingevuld.

Tijdens huidig inspectiebezoek werd vastgesteld dat volgend deelaspect niet in overeenstemming is met de regelgeving:

Duiding:

- De organisator zorgt er niet voor dat de inlichtingenfiches actueel zijn m.b.t specifieke bijzonderheden van het kind.

Gesprekspartner toont aan dat nieuwe bijzonderheden bijvoorbeeld m.b.t allergieën van een kind genoteerd worden op een extra formulier in een aparte map. Daarnaast hangt er aldus mevrouw Deroo ook een formulier in de keuken van de units met alle belangrijke gegevens i.v.m voeding. Inspectie verneemt echter dat deze gegevens niet meer aangepast worden op de inlichtingenfiche. Inspectie verwijst naar het belang om deze gegevens mee aan te passen op de fiche (bv bij nood). Inspectie stelt vast dat administratieve gegevens (bv telefoonnummer) wel aangepast worden.

CLUSTER PREVENTIE - VEILIGHEID - GEZONDHEID - HYGIËNE

RISICOANALYSE

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 24§1: De organisator zorgt voor een veilige en gezonde omgeving. Daarvoor maakt de organisator een risicoanalyse, met inbegrip van een plan van aanpak met tijdspad om de risico's te beheersen.

De risicoanalyse wordt uitgevoerd binnen een cyclus van maximaal twee jaar en gaat minimaal over: 1° de veiligheid en het voorkomen van verwondingen, ongevallen, levensbedreigende situaties en het verdwijnen van kinderen;

2° de gezondheid en het voorkomen van ziekte, besmetting en verontreiniging.

Bronnen

gesprek mevrouw Deroo, inzage map risicoanalyse (document met alle regelgevende elementen 06/2015), actielijst nav opmaak risicoanalyse (verschillende data), nieuw blanco document risicoanalyse (deel veilig slapen) 10/2017

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- De risicoanalyse wordt niet uitgevoerd binnen een cyclus van maximaal twee jaar. Mevrouw Deroo stelt dat mevrouw Vanleke verantwoordelijk is voor de opmaak van de risicoanalyse. Na telefonisch contact met mevrouw Vanleke door mevrouw Deroo verneemt inspectie dat mevrouw Vanleke nog bezig is met de verwerking van een nieuwe risicoanalyse.

Inspectie stelt dat er reeds een nieuwe risicoanalyse moest aanwezig zijn ten laatste tegen juni 2017 gezien de vorige risicoanalyse dateert van juni 2015.

Aandachtspunten

- Inspectie wijst op het belang om te werken met een dynamische risicoanalyse en deze regelmatig aan te passen aan de realiteit.

Toelichting

Mevrouw Deroo toont aan dat er een map is m.b.t. de risicoanalyse waarbij mevrouw Vanleke naast de risicoanalyse zelf ook een document heeft opgemaakt met verschillende actie- en aandachtspunten. Een tijdspad waar nodig werd toegevoegd. In dit document wordt ook beschreven hoe kinderbegeleiders van de risicopunten en afspraken op de hoogte werden gebracht.

ACTIEF, AUDITIEF EN VISUEEL TOEZICHT

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 31§2: Het pedagogisch beleid, vermeld in paragraaf 1, bevat minstens de volgende aspecten:

8° een actief, auditief en visueel toezicht, ook tijdens de slaapsituatie, en een permanente begeleiding van de kinderen.

Bronnen

observatie in unit 3.1

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

Toelichting

Inspectie stelt tijdens de observatie vast dat er binnen een bepaalde frequentie een wekker afloopt. Op dat moment gaat de kinderbegeleider binnen in elke rustruimte waar kinderen liggen te slapen om visueel toezicht uit te oefenen op de slapende kinderen. Dit wordt eveneens genoteerd op een document. Inspectie stelt tijdens het observatiemoment vast dat kinderen kunnen gaan slapen wanneer zij hiertoe de behoefte hebben.

Tijdens het buitenspel ziet inspectie dat er telkens een begeleider aanwezig is in de buitenruimte en een kinderbegeleider in de leefruimte gezien kinderen de kans krijgen om al dan niet binnen te blijven of buiten te spelen.

BUITENSPELMOGELIJKHEID

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 17: Er is voldoende, vlot en veilig bereikbare buitenspelmogelijkheid die afgestemd is op het aantal vergunde kinderopvangplaatsen en op de leeftijd van de kinderen.

Bronnen

observatie buitenspel bij buitenruimte (aansluitend aan unit 3.1 en 3.2)

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

MONITORING-INSTRUMENT PEDAGOGISCHE KWALITEIT (MeMoQ)

Wat is het?

We weten dat kinderopvang van hoge pedagogische kwaliteit langdurige positieve effecten heeft op de ontwikkeling van kinderen. Dat is wetenschappelijk bewezen. Om nog verder te investeren in pedagogische kwaliteit heeft Kind en Gezin aan de universiteiten van Gent en Leuven de opdracht gegeven vier instrumenten te ontwikkelen (onderzoek MeMoQ) en advies te geven over de pedagogische norm.

- Het **pedagogische raamwerk**: een visietekst over kwaliteitsvolle kinderopvang van baby's en peuters.
- De **nulmeting met het wetenschappelijk meetinstrument**. Deze nulmeting geeft een beeld van de pedagogische kwaliteit in de Vlaamse kinderopvang.
- Het monitoring-**instrument voor Zorginspectie**. Zorginspectie kan hiermee de pedagogische kwaliteit in de opvang nagaan. Dit instrument is gebaseerd op het wetenschappelijk instrument.
- Het **zelfevaluatie-instrument**. Met dit instrument kan je in je kinderopvang zelf de pedagogische kwaliteit bekijken en bevorderen.

Meer informatie vindt u op: <http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector-babys-en-peuters/pedagogische-aanpak/memoq-algemeen>

Het **monitoring-instrument** voor Zorginspectie is volledig gebaseerd op het wetenschappelijk meetinstrument. Net als het wetenschappelijk meetinstrument legt het de nadruk op de proceskwaliteit en stelt het de ervaringen van kinderen centraal.

In het monitoring-instrument komen **6 dimensies** aan bod (cfr. nulmeting en zelfevaluatie-instrument):

Dimensie 1

Welbevinden - het **positieve gevoel** dat een kind heeft als de situatie waarin het zich bevindt tegemoetkomt aan zijn basisbehoeften.

Dimensie 2

Betrokkenheid- de **intensiteit** van de activiteit die zich uitdrukt in de concentratie en het geboeid bezig zijn bij het opdoen van sleutelervaringen.

Dimensie 3

Emotionele ondersteuning- de manier waarop de volwassenen **sensitief** en **responsief** omgaan met de kinderen.

Dimensie 4

Educatieve ondersteuning - de manier waarop de volwassenen de ervaringen en de initiatieven van de kinderen **spiegelen, uitbreiden** en zo de kinderen maximale ontplooiingskansen bieden op alle ervaringsgebieden, met bijzondere aandacht voor de **kwaliteit van feedback** en **taalbevordering**.

Dimensie 5

Kwaliteit van de omgeving - de mate waarin de omgeving **rijk en gevarieerd** is en zo de ervaringsgebieden ondersteunt. Omgeving dient daarbij ruim opgevat te worden en dekt het **aanbod en de organisatie**.

Dimensie 6

Samenwerking met gezinnen en respect voor de maatschappelijke diversiteit- de mate waarin de opvang samenwerkt met ouders in de opvoeding van kinderen en kinderen in contact brengt met de maatschappelijke diversiteit.

Werkwijze voor afname

Het monitoring-instrument wordt in de opvanglocatie afgenomen in één leefgroep. De afname van de 6 dimensies wordt gespreid over twee bezoeken. De eerste 5 dimensies (observatie van 2 uur) komen samen aan bod; de zesde dimensie is een bevraging van de kinderbegeleiders in de leefgroep (+/- 30 min) en komt tijdens een ander bezoek aan bod. Bij aanvang wordt de werkwijze toegelicht, na de afname geeft de inspecteur feedback over de bevindingen.

Hoe leest u de resultaten?

In het verslag komen een aantal contextelementen over de leefgroep. Per dimensie volgt daarna een toelichting en de score op de dimensie. De score op de dimensie is gebaseerd op de scores op de indicatoren die deel uitmaken van de dimensie, behalve voor de dimensie Welbevinden en Betrokkenheid waar een aantal kinderen gescoord worden. De scores zijn gebaseerd op de ervaringen van het 'gemiddelde' kind, de 'gemiddelde' interacties van de kinderbegeleider(s) tijdens de afname. De scores zijn geen afweging op basis van het welbevinden en de betrokkenheid van één kind of één handeling van een kinderbegeleider.

Er wordt gewerkt met een 4-puntenschaal. Elke dimensie van pedagogische kwaliteit krijgt een score van 1 tot 4:

- **Score 1 is onvoldoende.** Deze dimensie moet verbeterd worden.
- **Score 2 is nipt voldoende.** Zorginspectie raadt aan om met deze dimensie aan de slag te gaan en te verbeteren. Een nipt voldoende is geen goede kwaliteit.
- **Score 3 is goed.** Het is belangrijk de goede kwaliteit op deze dimensie te borgen en indien mogelijk te streven naar een score uitstekend.
- **Score 4 is uitstekend.** Het is belangrijk de hoge kwaliteit op deze dimensie(s) te borgen.

De score op de dimensie wordt geïllustreerd aan de hand van resultaten op alle indicatoren die deel uitmaken van de betrokken dimensie. Het is niet mogelijk in het verslag een beschrijving te geven van alle situaties en voorbeelden van de observatie.

Wij hopen hiermee u en uw medewerkers te stimuleren in het continueren van goede pedagogische kwaliteit en daar waar nodig ook te stimuleren in het verbeteren/optimaliseren van de pedagogische kwaliteit in uw kinderopvang.

Verder willen we uw aandacht vestigen op het zelfevaluatie-instrument dat in het kader van het MeMoQ -onderzoek voor de opvanglocaties ontwikkeld werd. Dit zelfevaluatie-instrument kan door uw opvanglocatie gebruikt worden om de pedagogische kwaliteit in de eigen werking na te gaan, te verbeteren. Het zelf-evaluatie-instrument geeft ook meer duiding en inzicht in de aspecten die door Zorginspectie bij de afname geobserveerd en bevraagd worden.

CONTEXTELEMENTEN LEEFGROEP

Naam leefgroep	Kinderdagverblijf Ons Tuintje (unit 3.1)	
Type leefgroep	verticaal	
Uren afname	Van	09:05
	Tot	11:00
Leeftijden kinderen	5 maanden en 25 maanden	
Gesprekstaal leefgroep	Nederlands	
Aantal kinderbegeleiders tijdens observatie		
Vast	2	
In opleiding	1	
Totaal	3	
Aantal kinderen tijdens observatie		
Baby's (<18m)	7	
Lopers (>18m)	6	
Totaal	13	

Aanvullende informatie

Bij de start van de observatie was 1 kinderbegeleider aanwezig met 1 stagiaire. Om 09:30u startte de tweede kinderbegeleider.

WELBEVINDEN

Omschrijving

De mate waarin kinderen genieten, spontaan en zichzelf zijn, ontspannen zijn, zich open opstellen, levenslust uitstralen, zelfvertrouwen hebben, weerbaar en assertief zijn en in contact zijn met hun gevoelens. In deze dimensie observeert de inspecteur de mate waarin momenten van hoog, matig en laag welbevinden voorkomen.

Score

De dimensie Welbevinden behaalt een score 3, wat 'goed' is.

Meer duiding en informatie over hoe je het welbevinden van de kinderen kan verbeteren, kan je vinden in het Zelfevaluatie-instrument, dimensie 1 Welbevinden. (Kind en Gezin > Kinderopvang > Sector baby's en peuters > pedagogische aanpak > MeMoQ > Zelfevaluatie-instrument)

Illustraties van wat geobserveerd werd

Een aantal kinderen vertonen signalen van voldoening. Deze signalen zijn echter niet de hele tijd met een grote intensiteit aanwezig. Andere kinderen geven een onbewogen indruk, ze hebben een neutrale houding.

BETROKKENHEID

Omschrijving

De mate waarin kinderen geconcentreerd en tijdvergeten bezig zijn, gemotiveerd bezig zijn, een open houding hebben voor wat de omgeving te bieden heeft, intens mentaal actief zijn, exploratiedrang hebben en zich bewegen aan de grens van de eigen mogelijkheden. In deze dimensie observeert de inspecteur de mate waarin momenten van hoge, matige en lage betrokkenheid voorkomen.

Score

De dimensie Betrokkenheid behaalt een score 3, wat 'goed' is.

Meer duiding en informatie over hoe je de betrokkenheid van de kinderen kan verbeteren, kan je vinden in het Zelfevaluatie-instrument, dimensie 2 Betrokkenheid. (*Kind en Gezin > Kinderopvang > Sector baby's en peuters > pedagogische aanpak > MeMoQ > Zelfevaluatie-instrument*)

Illustraties van wat geobserveerd werd

Een aantal kinderen gaan globaal op in hun spel, er is doorgaans concentratie maar soms verslapt de aandacht. Andere kinderen zijn makkelijk afgeleid.

EMOTIONELE ONDERSTEUNING

Omschrijving

De mate waarin de onderlinge relaties (tussen begeleider(s) en kinderen én tussen kinderen onderling) en de begeidersstijl emotioneel ondersteunend zijn voor kinderen. In deze dimensie observeert de inspecteur (1) de inspanningen van de begeleider(s) om zich te verbinden met de kinderen, om respectvol met hen om te gaan en de onderlinge relaties tussen kinderen én (2) de wijze waarop de begeleider(s) zich bewust zijn van emoties en gedrag van kinderen, hier gepast op reageren en fungeren als een veilige basis voor kinderen.

Score

De dimensie Emotionele ondersteuning behaalt een score 4, wat 'uitstekend' is.

Meer duiding en informatie over hoe je de emotionele ondersteuning kan verbeteren, kan je vinden in het Zelfevaluatie-instrument, dimensie 3 Emotionele ondersteuning. (*Kind en Gezin > Kinderopvang > Sector baby's en peuters > pedagogische aanpak > MeMoQ > Zelfevaluatie-instrument*)

Illustraties van wat geobserveerd werd

1) Positieve relaties

Er zijn indicaties dat de kinderbegeleider een positieve (emotionele) band nastreeft met de kinderen. De kinderbegeleider is fysiek en mentaal aanwezig bij de kinderen en laat vaak genegenheid, interesse en enthousiasme zien in de omgang met kinderen.

De kinderbegeleider toont respect voor de kinderen.

De toon en de bewegingen van de kinderbegeleider zijn rustig en voorspelbaar.

Kinderen zoeken spontaan toenadering tot elkaar, hetgeen uitmondt in positieve interacties.

(2) Sensitieve en responsieve begeleiding

De kinderbegeleider reageert consequent op de behoeften van individuele kinderen en hun signalen en biedt hen hulp, troost en vertrouwen.

De kinderbegeleider ondersteunt positief gedrag van kinderen en slaagt er in om verstorend gedrag te voorkomen of om te buigen.

Kinderen lijken op hun gemak in de omgang met de kinderbegeleider en zoeken spontaan de kinderbegeleider op in hun spel of wanneer ze moeilijkheden hebben.

EDUCATIEVE ONDERSTEUNING

Omschrijving

De mate waarin de begeleider(s) het leren en de ontwikkeling van kinderen stimuleert via een actieve en stimulerende begeleidingsstijl en door de taalontwikkeling van kinderen te ondersteunen. In deze dimensie observeert de inspecteur (1) de mate waarin de begeleider(s) de taalontwikkeling van kinderen ondersteunt via het eigen taalgebruik, het uitlokken en verrijken van taal bij kinderen én (2) de inspanningen van de begeleider(s) om de exploratie van kinderen te stimuleren, de onderlinge relaties tussen kinderen te bevorderen en in te spelen op het perspectief van kinderen.

Score

De dimensie Educatieve ondersteuning behaalt een score 3, wat 'goed' is.

Meer duiding en informatie over hoe je de educatieve ondersteuning nog kan verbeteren, kan je vinden in het Zelfevaluatie-instrument, dimensie 4 Educatieve ondersteuning. (*Kind en Gezin > Kinderopvang > Sector baby's en peuters > pedagogische aanpak > MeMoQ > Zelfevaluatie-instrument*)

Illustraties van wat geobserveerd werd

(1) Taalondersteuning

De kinderbegeleider spreekt vaak tegen kinderen.

De kinderbegeleider neemt weinig initiatieven om vragen te stellen en zo gesprekjes over en weer mogelijk te maken.

De kinderbegeleider brengt kinderen soms in contact met een rijke inhoud en woordenschat, gevarieerde zinsconstructies en verbale uitweidingen.

De kinderbegeleider breidt communicatiepogingen van kinderen niet uit.

(2) Actieve en stimulerende begeleiding

De kinderbegeleider komt op een enthousiasmerende manier tussen.

De kinderbegeleider stuurt en leidt meestal zelf de meeste aspecten van het spel en de activiteiten van kinderen.

De kinderbegeleider brengt individuele kinderen op een positieve manier in de aandacht van anderen.

OMGEVING

Omschrijving

De mate waarin het aanbod en de organisatie interessant is voor kinderen. In deze dimensie observeert de inspecteur (1) de inrichting en indeling van de ruimte, de presentatiewijze van materialen en activiteiten, de rijkdom van het aanbod en de afstemming ervan op de aanwezige kinderen én (2) de mate waarin de dagindeling, de inzet van de begeleider(s) en het klimaat kindvriendelijk is.

Score

De dimensie Omgeving behaalt een score 3, wat 'goed' is.

Meer duiding en informatie over hoe je de omgeving voor kinderen kan verbeteren, kan je vinden in het Zelfevaluatie-instrument, dimensie 5 Omgeving. (*Kind en Gezin > Kinderopvang > Sector baby's en peuters > pedagogische aanpak > MeMoQ > Zelfevaluatie-instrument*)

Illustraties van wat geobserveerd werd

1) Aanbod

De ruimte bevat verschillende herkenbare spelzones.

De presentatiewijze van spelmaterialen verhindert kinderen om bewust te kiezen.

Het aanbod aan infrastructuur, materialen en activiteiten biedt kinderen ontplooiingskansen binnen meerdere ervaringsgebieden.

(2) Organisatie

Er wordt rekening gehouden met individuele behoeften en noden van de aanwezige kinderen.

De kinderbegeleider heeft nagenoeg voortdurend tijd en aandacht voor de kinderen.

CLUSTER KWALITEITSZORG

PROCEDURE GRENSOverschrijdend Gedrag

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 28: De organisator heeft een procedure grensoverschrijdend gedrag en meldt elke situatie van grensoverschrijdend gedrag zo snel mogelijk aan Kind en Gezin.

In het eerste lid wordt verstaan onder grensoverschrijdend gedrag: een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld. De procedure grensoverschrijdend gedrag legt vast hoe grensoverschrijdend gedrag gedetecteerd wordt, hoe er gepast op gereageerd kan worden en hoe aan preventie kan worden gedaan.

Bronnen

gesprek mevrouw Deroo, inzage procedure grensoverschrijdend gedrag (versiedatum 01/01/2015)

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

Toelichting

Opmerking: Inspectie bespreekt met mevrouw Deroo het gegeven dat de versiedatum van de procedure dateert van 01/01/2015 en er vermeld wordt dat de procedure driejaarlijks geëvalueerd wordt. Er is geen neerslag terug te vinden van een eventuele evaluatie. Inspectie bespreekt het belang om de evaluaties uit te voeren zoals beschreven in de procedures en/of de versiedatum aan te passen na de evaluatie.

PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 58: De organisator heeft een procedure voor klachtenbehandeling waarin minstens een ontvangstmelding, een onderzoek en een schriftelijke mededeling van het resultaat aan de klager is opgenomen, alsook binnen welke termijnen dat gebeurt. Daarnaast registreert de organisator de klachten waarbij minstens de volgende gegevens worden opgenomen:

1° een omschrijving of samenvatting van de klacht;

2° het resultaat van de klachtenbehandeling in termen van gegrond, ongegrond of onduidelijk.

Bronnen

gesprek mevrouw Deroo en mevrouw De Saedeleer, inzage procedure klachtenbehandeling versiedatum 01/01/2015, inzage blanco model klachtenregistratie, inzage klachtenregistratie nav een klacht

Vaststellingen

Tekort m.b.t. de procedure klachtenbehandeling.

Opvolging van het tekort zoals het tijdens een vorig inspectiebezoek werd vastgesteld:

Volgend deelaspect is nu wel in overeenstemming met de regelgeving:

Duiding:

- In tegenstelling tot het inspectiebezoek van 22 oktober 2015 stelt inspectie tijdens huidig inspectiebezoek vast dat in de klachtenregistratie de volgende gegevens zijn opgenomen: het resultaat van de klachtenbehandeling in termen van gegrond, ongegrond of onduidelijk.

- In tegenstelling tot het inspectiebezoek van 22 oktober 2015 stelt inspectie tijdens huidig inspectiebezoek vast dat in de klachtenregistratie de volgende gegevens zijn opgenomen, een omschrijving of samenvatting van de klacht.

Tijdens huidig inspectiebezoek werd vastgesteld dat volgend deelaspect niet in overeenstemming is met de regelgeving:

Duiding:

- De werkwijze rond de klachtenregistratie (wie, wat, wanneer en hoe) maakt geen deel uit van de klachtenprocedure.

Inspectie stelt vast dat bovenstaande gegevens zijn opgenomen in het document klachtenregistratie maar niet in de procedure. Inspectie bespreekt dat er verwacht wordt dat bovenstaande gegevens eveneens zijn opgenomen in de procedure.

Toelichting

opmerking: zie toelichting bij procedure grensoverschrijdend gedrag

BIJKOMENDE VASTSTELLINGEN

Inspectie verneemt dat de opvanglocatie reeds op verschillende wijzen heeft gewerkt rond MeMoQ en het zelfevaluatie-instrument. Er werd verwacht dat zowel de verantwoordelijken als de kinderbegeleiders zelf aan de slag gingen met het zelfevaluatie-instrument, daarnaast zijn er observaties gebeurd in de leefgroepen door zowel stafmedewerkers als externen (gerelateerd aan kinderopvang). Inspectie verneemt dat er naar aanleiding van het zelfevaluatie-instrument en de observaties actiepunten worden opgemaakt zowel voor de ganse opvanglocatie maar ook individueel (persoonsgebonden) alsook leefgroepgebonden.

De inspecteur(s),

Annelies Vandenberghe

Kevin De Gruyter