

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 D'en Opvang VZW
Adres	LOUISASTRAAT 5, 8400 Oostende
Telefoon	059/255300
E-mail	jessica.doom@denopvang.be
Dossiernummer	910024611

INRICHTENDE MACHT

Naam	KINDERDAGVERBLIJF D'N OPVANG
Juridische vorm	VZW
Adres	Langestraat 65, 8400 Oostende
Telefoon	059/255306
E-mail	patrick.blonde@ckgkapoentje.be

OPDRACHT

Nummer	O-2017-XWPO-0012
Datum	26/10/2017
Inspecteur(s)	Ann Dewachter

VERSLAG

Nummer	V-2018-ANDE-0029
Datum	3/07/2018

INSPECTIEBEZOEK

Soort	Onaangekondigd bezoek op 3/07/2018 (8:50-13:15)
Gesprekspartners	Jessica Doom, verantwoordelijke Sally Verlee, verantwoordelijke Kevin, baliemedewerker op datum van bezoek (medewerker CKG) Patrick Blondé, Vrijwillig medewerker d'en opvang 3 kinderbegeleiders, begeleider

BIJKOMENDE GEGEVENS

Capaciteit opvanglocatie	66
Verantwoordelijke opvanglocatie	Jessica Doom
Aantal aanwezige kinderen	36
Aantal aanwezige kinderbegeleiders	5

Aantal aanwezige kinderen en kinderbegeleiders per bezochte leefgroep

Leefruimtes gelijkvloers: twee kinderbegeleiders met 9 kinderen

Leefruimte naast veranda (polyvalente ruimte): één kinderbegeleider met 8 kinderen

Verdieping: één kinderbegeleider met een stagiaire volwassenonderwijs met 7 kinderen. De tweede vaste kinderbegeleider is op stap met 12 kinderen samen met een stagiaire volwassenonderwijs.

Bovenstaande aantallen zijn opgenomen tijdens de rondgang van Zorginspectie.

Beschikbare opvangruimtes

Gelijkvloers zijn er twee leefruimtes (benoemd als één ruimte met drie aanpalende lokalen, leefruimte 4, in verslag infrastructuur). Een van de lokalen is een buggyruimte geworden en wordt niet gebruikt als leefruimte. De overige twee worden gebruikt als leefruimte voor telkens 9 kinderen. De oppervlakte van deze ruimtes laat toe meer kinderen op te vangen (zie verslag infrastructuur van 08/12/17).

De slaapruidtes van deze twee groepen zijn gelegen achter de leefruimtes. Er is een slaapruidte waar 3 houten spijlenbedjes staan opgesteld, er is een slaapruidte waar 7 houten spijlenbedjes staan opgesteld en een ruimte met 3 houten spijlenbedjes en een houten stapelbed. Een vierde slaapruidte wordt niet gebruikt aldus verantwoordelijke maar is voorzien en ingericht als slaapruidte. In elke leefruimte staat er een houten spijlenbedje.

Tegenover de laatste slaapruidte is het bureel van de verantwoordelijken gelegen ruimte om samen te zitten met ouders bijvoorbeeld voor een inschrijving aldus verantwoordelijke.

Via een hellend vlak komt met in de 'veranda', een polyvalente ruimte. Deze wordt gebruikt door de verschillende leefgroepen en volgens gesprekspartners maken vooral de oudste kinderen hier gebruik van.

Palend aan deze ruimte zijn er opnieuw twee leefruimtes met ertussen een slaapruidte waar 10 houten spijlenbedjes staan. In de eerste leefruimte staan ook twee houten spijlenbedjes. Deze ruimte is op datum van bezoek in gebruik. De tweede leefruimte (kant Langestraat) is op datum van bezoek nog niet in gebruik. De ruimte is volledig ingericht en kan als nodig onmiddellijk in gebruik genomen worden. Ook hier voorziet men telkens 9 kinderen per groep op te vangen. De oppervlakte van de ruimtes laat toe meer kinderen op te vangen (zie verslag infrastructuur van 08/12/17)

Op de verdieping zijn er opnieuw twee leefruimtes, waar men voorziet om telkens 9 kinderen in op te vangen. De oppervlakte van de ruimtes laat toe meer kinderen op te vangen (zie verslag infrastructuur van 08/12/17). Tussen beide ruimtes is een slaapruidte gelegen waar 3 houten stapelbedden staan en drie houten spijlenbedjes. Op datum van bezoek is één ruimte in gebruik, de andere niet. Men is kinderen aan het klaarmaken om te gaan wandelen en men neemt de meeste kinderen van deze twee groepen mee. Achter de tweede leefruimte zijn ook slaapruidtes gelegen. Het gaat om zeven aparte ruimtes waar respectievelijk 2/2/stapelbed en 1/2/3/2/2 houten spijlenbedjes staan opgesteld.

Op de tweede verdieping is één leefruimte beschikbaar, deze is op datum van bezoek niet in

gebruik. Hier kunnen 18 kinderen opgevangen worden.

Er is een slaapruijnte aanwezig waar 2 stapelbedjes staan, 7 houten spijlenbedjes en 2 reisbedjes. Deze slaapruijnte is ook bereikbaar vanuit de slaapruijnte op de eerste verdieping (deze die gelegen is tussen de twee leefruimtes).

Op het gelijkvloers is er een speelkoer aanwezig en de tuin zal volgens gesprekspartners op vrij korte termijn ook speelklaar zijn.

Het dakterras waarvan sprake in de verslag infrastructuur van 08/12/2017 werd tijdens huidig inspectiebezoek niet nagegaan.

OPMERKING

Het inspectiebezoek gaat door in het kinderdagverblijf d'en Opvang, Louisastraat nr 5

De opvoedingswinkel en het ontmoetingshuis (Huis van het Kind) bevinden zich in de Louisastraat nr 7.

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 **nipt voldoende**. Zorginspectie raadt aan om met deze dimensie aan de slag te gaan en te verbeteren. 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 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

Aanwezigheidsregister
Aantal aanwezige kinderen
Inzet kinderbegeleiders

Cluster ouderparticipatie

Schriftelijke overeenkomst

Cluster preventie - veiligheid - gezondheid - hygiëne

Risicoanalyse
Actief, auditief en visueel toezicht

Cluster pedagogisch beleid

/

Cluster kwaliteitszorg

Crisisprocedure
Procedure grensoverschrijdend gedrag
Procedure klachtenbehandeling

VASTSTELLINGEN NIET IN OVEREENSTEMMING MET DE REGELGEVING

Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers

Planning en registratie kinderbegeleiders

Cluster ouderparticipatie

Inlichtingenfiche
Participatie gezinnen

Cluster preventie - veiligheid - gezondheid - hygiëne

Veiligheid en preventie: Maatregelen bij het slapen
Veilig bed

Cluster pedagogisch beleid

/

Cluster kwaliteitszorg

/

BESCHREVEN VASTSTELLINGEN

Cluster pedagogisch beleid

Wennen

Gevarieerd aanbod

Welbevinden en betrokkenheid

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 met verantwoordelijke en haar collega verantwoordelijke alsook baliemedewerker (CKG) en kinderbegeleiders, inzage elektronische aanwezigheidsregistratie dag van bezoek en één dag in de week voor het bezoek

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

Toelichting

Zorginspectie verneemt dat alle ouders die de opvang binnenkomen en verlaten (centrale inkom voor o.a. ook ontmoetingshuis) zich registreren aan de balie die van openingstijd tot sluiting bemand is. De registratie gebeurt via een elektronisch systeem. In elke groep heeft men een overzicht van de kinderen die verwacht mogen worden en wordt met een vinkje aangeduid als kinderen toekomen. Kinderen die onverwacht toch opgevangen worden die schrijft men zelf op het overzicht zo toont een kinderbegeleider. Indien men met kinderen de opvang verlaat, zoals op datum van bezoek, wordt dit overzichtje aan de balie afgegeven zodat men daar weet met welke kinderen en met hoeveel kinderen men op stap is.

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 met verantwoordelijken en medewerker balie (vanuit CKG), inzage registratiesysteem medewerkers, overzicht registraties voor dag van bezoek en één dag in de week voor het bezoek

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- Stagiaires volwassenonderwijs die op bepaalde momenten worden meegerekend voor de ratio kinderbegeleider-aantal aanwezig kinderen, registreren zich niet.
- Vanuit de registratie is het niet duidelijk wanneer de verantwoordelijke ingezet wordt als kinderbegeleider.

Verantwoordelijke geeft aan dagelijks te badgen en toont haar registratie. Ze geeft aan dat het vaak

gebeurt dat zij of haar collega verantwoordelijke meehelpen in de groep, bijvoorbeeld bij ziekte of tijdens pauzes.
Zorginspectie kadert de verwachting vanuit de regelgeving, met name dat wanneer de verantwoordelijk meetelt voor de ratio zij ook duidelijk moet geregistreerd zijn als kinderbegeleider.

Toelichting

Alle medewerkers (behalve stagiaires) moeten badgen op het moment dat ze beginnen werken en gedaan hebben. Korte pauzes moeten niet geregistreerd worden aldus verantwoordelijke maar zijn niettemin traceerbaar als een kinderbegeleider bijvoorbeeld de opvang verlaat (en op dat moment niet meer meetelt voor de ratio). Lange pauzes moet volgens verantwoordelijke wel geregistreerd worden, deze zijn aantoonbaar op het overzicht van de registratie.

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 met kinderbegeleiders en verantwoordelijke, inzage elektronische aanwezigheidsregistratie op datum van bezoek en één dag week voor het bezoek, observatie tijdens bezoek

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

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 met kinderbegeleiders, verantwoordelijke en de heer Blondé, observatie tijdens bezoek, inzage registratiesysteem medewerkers, overzicht registraties voor dag van bezoek en één dag in de week voor het bezoek (29/06) versus aanwezigheden kinderen (ratio nagegaan op 3 verschillende momenten tijdens de dag)

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

Toelichting

Volgende kinderbegeleiders zijn aanwezig op datum van bezoek:

- Vicky De Cloedt
- Lindsey Cafmeyer
- Katrien Fockenier
- Jennifer Pollet
- Bianca Vanderkrone
- Felona Krasniqi (stagiaire volwassenonderwijs)
- Cinsy Beuckels (stagiaire volwassenonderwijs)

Aanwezige verantwoordelijken:

- Jessica Doom
- Sally Verlee

Aan de balie is eveneens een medewerker vanuit CKG Kapoentje (Kevin) aanwezig.

Verantwoordelijke deelt mee dat stagiaires volwassenonderwijs in principe niet meegerekend worden voor de ratio kinderbegeleiders-kinderen. Op momenten van ziekte van kinderbegeleiders, tijdens pauzes en als men naar buiten gaat, worden zij wel meegeteld voor de ratio.

Verantwoordelijke verklaart aanwezig te zijn geweest als kinderbegeleider op 29/06 waardoor de ratio kinderbegeleiders/kinderen in orde was. Mevrouw was die dag evenwel niet geregistreerd als kinderbegeleider (zie registratie en planning).

De heer Blondé geeft aan dat hij geen medewerker is van de kinderopvang. Hij is naar eigen zeggen een vrijwilliger die de werking en de medewerkers ondersteunt (bijv. aanwezigheid op de teamvergaderingen) en bijstaat waar nodig.

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 toezichthouders;*
- 5° Kind en Gezin;*
- 6° de gezinnen, voor hun eigen kind.*

Bronnen

Gesprek met kinderbegeleiders, verantwoordelijke en de heer Blondé, inzage inlichtingenfiches 8 aanwezige kinderen

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:

- In tegenstelling tot de vaststelling die werd gedaan tijdens het inspectiebezoek van 06/06/17 is op de digitale inlichtingenfiche informatie opgenomen over de personen die het kind mogen ophalen (wat niet steeds het geval is voor de papieren inlichtingenfiche; zie toelichting).

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

Duiding:

- De organisator zorgt niet voor inlichtingenfiches voor elk opgevangen kind.

Zorginspectie stelt vast dat er voor broertjes en/of zusjes en tweelingen één fiche wordt opgemaakt. Zorginspectie kadert de verwachtingen vanuit de regelgeving.

- De privacy wordt onvoldoende gegarandeerd omdat bijzonderheden van kinderen duidelijk zichtbaar zijn (lijsten in de leefruimte) voor derden die niet over deze informatie hoeven te beschikken.

Aandachtspunten

- Zorg ervoor dat er geen verwarring kan ontstaan door lege velden op de inlichtingenfiche. Maak duidelijk dat bijvoorbeeld een leeg veld voor afhalen betekent dat enkel ouders het kind mogen afhalen, dit om verwarring te voorkomen. Idem voor de gegevens van de arts, een leeg veld kan betekenen dat dit vergeten invullen is of dat er geen arts is opgegeven door ouders. Zorg ervoor dat dit voor iedereen duidelijk is.

Toelichting

Zorginspectie verneemt dat er gewerkt wordt met papieren inlichtingenfiches en digitale via het elektronisch systeem dat de opvanglocatie gebruikt. De papieren fiche wordt volgens de verantwoordelijke ingevuld door haarzelf of haar collega voor wat betreft de basisgegevens (contactgegevens ouders en eventuele arts,...), concrete informatie over slapen, eten, gewoontes worden volgens mevrouw ingevuld door de kinderbegeleider van de groep tijdens een contact met ouders.

De papieren fiches zijn voor de 8 ingekeken documenten 6 keer niet in orde omwille van ontbrekende informatie, met name over het ophalen en de gegevens van de arts. Zorginspectie verneemt van de verantwoordelijke dat met name de digitale fiche altijd in orde is, ze geeft aan hier zelf veel aandacht aan te besteden om deze actueel te hebben. Mevrouw toont voor betrokken fiches via de digitale fiche of de informatie beschikbaar is. Als er geen arts is ingevuld in het systeem betekent dit dat er geen is opgegeven door ouders. Voor wat betreft het ophalen geeft mevrouw aan, ze toont dit bij meerdere fiches, dat dit ingevuld wordt op het moment dat er anderen dan ouders de kinderen komen ophalen. Kinderbegeleiders weten volgens de verantwoordelijke dat de digitale fiche actueel is en ze, als ze informatie niet terugvinden, de balie moeten contacteren met hun vraag. De balie is permanent bemand tijdens de openingsuren van de opvang.

PARTICIPATIE GEZINNEN

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd Art. 33: De organisator zorgt voor betrokkenheid en participatie van de gezinnen door:

1° minstens de werking en tevredenheid te laten evalueren door elk gezin in de periode dat hun kind opgevangen wordt;

2° regelmatig overleg te plegen en te communiceren met het gezin, minimaal over de pedagogische aanpak en omgang met het kind en als er problemen zijn met het kind;

3° de vergunningsbeslissing, en op verzoek van Kind en Gezin, de eventuele schriftelijke aanmaningen, en een beslissing tot schorsing of opheffing van de vergunning, kenbaar te maken aan het gezin aansluitend op de ontvangst ervan;

4° het gezin toegang te geven tot alle ruimtes waar het kind wordt opgevangen.

Bronnen

Gesprek met kinderbegeleiders, verantwoordelijke en de heer Blondé, observatie verschillende onthaalmomenten ouders en kinderen, inzage blanco document tevredenheidsbevraging

Vaststellingen

Volgend deelaspect, m.b.t. het tekort zoals het tijdens een vorig inspectiebezoek werd vastgesteld, is nog niet in overeenstemming met de regelgeving.

Duiding:

- De organisator kan niet aantonen dat elk gezin in de periode dat hun kind wordt opgevangen de mogelijkheid heeft gekregen om de werking en de tevredenheid te evalueren. Eenzelfde tekort werd vastgesteld tijdens het inspectiebezoek van 06/06/16

Zorginspectie verneemt dat ouders de kans krijgen om de werking te evalueren via de mondelinge contacten die men heeft. Men aan ongeveer tweewekelijks op donderdag een koffiemoment met ouders te organiseren en op die momenten ook te peilen naar hun tevredenheid. Of alle ouders hierover expliciet bevroegd worden blijft tijdens het bezoek onduidelijk.

Volgens mevrouw zou men zaken die ouders aangeven meenemen naar het teamoverleg.

Bovenstaand tekort werd tijdens het inspectiebezoek niet als zodanig besproken.

Toelichting

Mevrouw Doom toont een blanco document tevredenheidsbevraging dat men tegen het eind van de zomer in gebruik wil nemen. Bedoeling is om dit mee te geven net voor een kind de opvang verlaat. Volgens gesprekspartners is dit een test en zal men moeten afwachten of werkbaar is.

De elementen 3° en 4° werden tijdens huidig inspectiebezoek niet nagegaan.

SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 36: De organisator heeft een schriftelijke overeenkomst met de contracthouder.

De schriftelijke overeenkomst vermeldt minimaal:

1° de gegevens over de contracterende partijen, zijnde de organisator enerzijds en de contracthouder anderzijds, waaronder de naam en het adres;

2° de gegevens over de kinderopvanglocatie, waaronder het adres;

3° de begindatum en de vermoedelijke einddatum van de kinderopvang;

4° het opvangplan, waaronder de gereserveerde kinderopvangdagen, meer bepaald hoeveel dagdelen en nachten het kind naar de kinderopvanglocatie komt, en de modaliteiten om het opvangplan te wijzigen;

5° de prijs voor de kinderopvang, waaronder de betalingswijze en de wettelijk toegestane modaliteiten tot wijziging van de prijs voor de kinderopvang;

6° de eventuele inschrijvingsprijs, de eventuele waarborg of elke som geld, ongeacht de benaming, met inbegrip van de betalingswijze, de bewaring en terugbetaling, waarbij vermeld moet worden dat een deel of het geheel van de som geld in verhouding tot de aangetoonde schade van beide partijen ingehouden zal worden;

7° de identificatiegegevens van het kind en de contactgegevens van het gezin in noodgevallen;

8° gelijkwaardige opzegmodaliteiten, zowel voor de contracthouder als voor de organisator, waaronder:

a) de bepaling dat een eventuele opzeggingsvergoeding niet kan worden gevraagd als een opzegtermijn wordt gerespecteerd;

b) de bepaling dat een opzegtermijn en opzeggingsvergoeding niet gevraagd kan worden door de organisator of de contracthouder die een zware fout heeft begaan, of door de organisator in geval van een beslissing tot opheffing van een vergunning door Kind en Gezin;

c) het ogenblik waarop een eventuele opzegtermijn ingaat;

9° de regeling bij het niet-naleven van de contractuele bepalingen, zowel door de contracthouder als door de organisator, waaronder de eventuele schadevergoeding die verschuldigd is, en waarbij wordt bepaald dat de schadevergoeding in verhouding moet staan tot de geleden schade en dat schadevergoeding niet gevraagd kan worden in geval van overmacht bij een van beide partijen;

10° de verwijzing naar het huishoudelijk reglement, dat als bijlage wordt meegedeeld.

Het opvangplan, vermeld in het tweede lid, 4°, wordt in onderling akkoord tussen de organisator en de contracthouder gesloten op basis van onderhandeling over de verwachtingen en de vragen van beide partijen.

Bronnen

Inzage document schriftelijke overeenkomst

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld. Het tekort, tijdens een vorig inspectiebezoek vastgesteld, werd weggewerkt.

Duiding:

- In tegenstelling tot de vaststelling die werd gedaan tijdens het inspectiebezoek van 06/06/17 is volgend element opgenomen in de schriftelijke overeenkomst:

b) de bepaling dat een opzegtermijn en opzeggingsvergoeding niet gevraagd kan worden door de organisator of de contracthouder die een zware fout heeft begaan, of door de organisator in geval van een beslissing tot opheffing van een vergunning door Kind en Gezin

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 tijdsplan 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 met verantwoordelijke, kinderbegeleider en de heer Blondé, inzage document risicoanalyse van 04/12/17.

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

Toelichting

De opvanglocatie heeft gebruik gemaakt van het modeldocument risicoanalyse dat Kind en Gezin ter beschikking stelt en alle regelgevend vereiste elementen bevat. Volgens de heer Blondé had men het document al een tweetal keer ingevuld op het moment dat de opvanglocatie 18 plaatsen kende en voor de ingrijpende verbouwwerken.

Volgens gesprekspartners is de risicoanalyse die men voorlegt opgemaakt kort voor de start van de huidige opvanglocatie en dit samen met verantwoordelijke en kinderbegeleiders die er op dat moment al waren. Bij tal van items is uitgeschreven hoe men tewerk gaat. Actiepunten of bijstellingen waren er naar Zorginspectie verneemt niet, men heeft hierop geanticipeerd bij de inrichting van de verschillende ruimtes zo deelt men mee.

Men geeft aan dat de stagiaires die in de opvang werken tijdens hun stage steeds een blanco document risicoanalyse krijgen, ze dit moeten invullen en het geheel op team bespreken. Zo ook volgens verantwoordelijke voor nieuwe medewerkers, mevrouw geeft aan dat ook de mensen die recent in dienst zijn gekomen dit zullen moeten invullen en bespreken.

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

Gesprek met kinderbegeleiders en verantwoordelijke, rondgang opvanglocatie

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

Toelichting

Zorginspectie verneemt dat de jongste kinderen in de leefruimte te slapen gelegd worden. Eens ze

slapen in de slaapruijnte gaat men naar eigen zeggen regelmatig kijken in de slaapruijnte (men benoemt om de 10 tot 20 min) en wordt er gewerkt met een babyfoon. Verder geeft men aan dat kinderen nooit alleen in de leefruimte zijn en hiertoe afspraken gemaakt zijn. Buitenspelen gebeurt volgens gesprekspartners steeds onder begeleiding, kinderen spelen niet alleen buiten.

VEILIGHEID EN PREVENTIE: MAATREGELEN BIJ HET SLAPEN

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 24§2, 2°: Een kind dat jonger is dan één jaar, wordt op de rug te slapen gelegd. De organisator kan een uitzondering daarop toestaan op basis van een attest van een arts vanwege medische tegenindicatie of op basis van een attest van de contracthouder volgens het model dat door de minister wordt vastgesteld. Een kind dat jonger is dan één jaar, krijgt in bed geen kussens of dekbed.

Art. 21: In de kinderopvanglocatie is er:

3° een goed evenwicht tussen de omgevingstemperatuur, het bedmateriaal en de kleding van de kinderen;

4° een zodanige plaatsing van de bedden dat er vrije circulatie mogelijk is aan minstens één lange kant van het bed.

Bronnen

Gesprek met kinderbegeleiders o.a. rond maatregelen ter preventie wiegendood, rondgang slaapruijntes

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- Er is niet voor alle bedjes vrije circulatie mogelijk is aan minstens één lange zijde van het bed.

Zorginspectie stelt vast dat over de houten spijlenbedjes in meerdere leefruimtes doeken gehangen worden als er kinderen in liggen te slapen. Deze doeken liggen tot halverwege over de bedjes, waardoor aan beide zijden de spijlen deels bedekt zijn. Volgens gesprekspartners doet men dit om het voor de kinderen wat donkerder te maken en om ze af te schermen van de prikkels in de leefruimte.

Aandachtspunten

- In functie van de veiligheid is vooral de wijze waarop een deken wordt gebruikt belangrijk. Zorginspectie verwijst in dit kader naar de feet to foot methode. Dit naar aanleiding van de vaststelling dat een baby in de leefruimte ligt te slapen met een dekentje los op zich. Website K&G-veiligheid-slapen-kinderbed en bedmateriaal – bedtextiel en bedmaterialen-feet to foot.

Toelichting

Zorginspectie merkt op dat dat er over heel wat bedjes dekbedden hangen. Volgens de verantwoordelijke gebruikt men deze systematisch voor kinderen ouder dan één jaar.

VEILIG BED

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 20: Voor elk aanwezig kind is er een veilig bed. Voor een kind jonger dan achttien maanden wordt onder veilig bed verstaan: een bed of wieg met minstens twee spijlenwanden, een ventilerende bodem en een stevige passende matras, en dat voldoet aan de voorschriften die door de minister worden vastgesteld.

Bronnen

Gesprek met verantwoordelijke, kinderbegeleiders, rondgang slaapruidtes

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- Het bed, ook voor een kind jonger dan 18 maanden, heeft niet minstens twee spijlenwanden, een ventilerende bodem, een stevige passende matras.

Zorginspectie stelt vast dat in de slaapruidte op de tweede verdieping twee reisbedjes staan opgesteld. Volgens de verantwoordelijke worden deze enkel in nood gebruikt. Op vraag van Zorginspectie voor welke leeftijd deze bedjes gebruikt worden geeft mevrouw aan dat als nodig, kinderen vanaf 6 maanden hier te slapen kunnen gelegd worden. Jongere kinderen slapen volgens mevrouw altijd in de leefruimte. Zorginspectie kadert de regelgeving ter zake. Mevrouw geeft aan dit te zullen bijsturen.

Toelichting

Aantal aanwezige bedjes: zie basisgegevens bij beschikbare opvangruuidtes.

Op datum van bezoek zijn er 67 bedjes (houten spijlenbedjes of houten stapelbed) beschikbaar (incl. 2 reisbedjes).

CLUSTER PEDAGOGISCH BELEID

WENNEN

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 1, 8°: wennen: het geleidelijk aan laten verlopen van de overgang van het thuismilieu van het kind naar de kinderopvanglocatie waarbij er extra aandacht is voor de wisselwerking tussen de kinderen, de gezinnen en de kinderbegeleiders en voor de uitwisseling met de gezinnen.

Art. 31§2: Het pedagogisch beleid, vermeld in paragraaf 1, bevat minstens de volgende aspecten: 1° het wennen.

Bronnen

Gesprek met kinderbegeleiders, verantwoordelijke en de heer Blondé, inzage huishoudelijk reglement (bepaling rond wennen)

Toelichting

Gesprekspartners geven aan ouders te stimuleren om gebruik te maken van de twee halve dagen die de opvanglocatie aanbiedt om te komen wennen. Deze wennmomenten zijn gratis. Ouders worden uitgenodigd om hierbij aanwezig te zijn. Zorginspectie verneemt van de kinderbegeleiders dat zij dit als een meerwaarde beschouwen.

GEVARIEERD AANBOD

Regelgeving

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

2° een gevarieerd aanbod aan spelmateriaal, bewegings- en andere activiteiten, zowel voor binnen als voor buiten.

Bronnen

Observatie tijdens rondgang

Toelichting

In alle ruimtes is er een aanbod spelmateriaal voor verschillende leeftijden aanwezig. Er is mogelijkheid voor kinderen om materiaal zelf te nemen.

WELBEVINDEN EN BETROKKENHEID

Regelgeving

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

4° een methode om het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen na te gaan.

Art 31§1: In het eerste lid wordt verstaan onder welbevinden: kunnen genieten, spontaan en zichzelf kunnen zijn, ontspannen zijn, zich open opstellen, levenslust uitstralen, zelfvertrouwen hebben, weerbaar en assertief zijn en in contact zijn met zijn gevoelens.

In het eerste lid wordt verstaan onder betrokkenheid: 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.

Bronnen

Gesprek met verantwoordelijke en kinderbegeleiders

Toelichting

De opvanglocatie werkt met ZikoVO als methode om welbevinden en betrokkenheid na te gaan. Kinderbegeleiders geven aan dat ze hun kinderen om de 3 maanden moeten observeren. Twee nieuwe medewerkers geven aan dit voor het eerst gedaan te hebben. De verantwoordelijke neemt deze portretten volgens kinderbegeleiders door waarna ze terug in de groep gelegd worden. Kinderbegeleiders geven aan dat ze, indien ze zich zorgen maken over een kind, de verantwoordelijke aanspreken, wat door deze laatste wordt bevestigd.

CLUSTER KWALITEITSZORG

CRISISPROCEDURE

Regelgeving

BVR Vergunningsvoorwaarden 22-11-13, gewijzigd, Art. 27: De organisator heeft een crisisprocedure en meldt elke crisis zo snel mogelijk aan Kind en Gezin.

In het eerste lid wordt verstaan onder crisis: een acute noodsituatie waarbij de fysieke of psychische integriteit van een kind tijdens de kinderopvang in gevaar is en waarbij acuut hulp vereist is.

De crisisprocedure legt de opeenvolgende stappen en de manier van communiceren vast die gevolgd moeten worden in geval van crisis. Er is daarbij minstens één persoon aangewezen op wie een beroep kan worden gedaan.

Bronnen

Gesprek met kinderbegeleiders, verantwoordelijke en de heer Blondé, inzage crisisprocedure (versie jan 2017, volgens gesprekspartners foutieve datum en moet dit jan 2018 zijn)

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

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 met kinderbegeleiders, verantwoordelijke en de heer Blondé, inzage procedure grensoverschrijdend gedrag (versie jan 2017, volgens gesprekspartners foutieve datum en moet dit jan 2018 zijn)

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

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 met kinderbegeleiders, verantwoordelijke en de heer Blondé, inzage klachtenprocedure (versie jan 2017, volgens gesprekspartners foutieve datum en moet dit jan 2018 zijn) en huishoudelijk reglement

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd geen tekort vastgesteld.

BIJKOMENDE VASTSTELLINGEN

Zorginspectie verneemt dat het project d'en opvang oudercrèche (ouders werken een aantal dagen in de opvang met ondersteuning van vaste medewerkers en volgen tegelijk een opleiding kindzorg via het volwassenonderwijs) structureel is opgenomen in de nieuwe vergunning van de opvanglocatie (met volgens de heer Blondé een stuk financiering onder de vorm van 10 plaatsen trap 2).

Met betrekking tot MemoQ geeft men aan dat kinderbegeleiders informatie hebben gekregen over het instrument en men de focus vooral gelegd heeft op de verschillende ervaringsgebieden. De heer Blondé toont dat men vanaf september met 'sleutelhangers' zal werken die kinderbegeleiders meekrijgen. Op elk ervan staat de kern van de verschillende dimensies weergegeven.

De opvanglocatie laat zich naar Zorginspectie verneemt niet ondersteunen door een pedagogische ondersteuningsorganisatie. De heer Blondé geeft aan dat er voldoende pedagogische expertise in huis, en in de aanverwante werkingen aanwezig is.

De inspecteur(s),

Ann Dewachter