

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

////////////////////////////////////

INSPECTIERAPPORT KINDEROPVANG GROEPSOPVANG

////////////////////////////////////

INSPECTIEPUNT

Naam	Crèche Mamou
Adres	Lindestraat 365, 1140 Brussel
Dossiernummer	910001492

INRICHTENDE MACHT

Naam	KALLAT, NADIYA
Juridische vorm	NP
Adres	Lindestraat 365 bus 2, 1140 Brussel

INSPECTIEBEZOEK

Bezoek	Onaangekondigd bezoek op 27/01/2023 (9:25-12:10)
Datum laatste vaststelling	

LOCATIEKENMERKEN

Capaciteit opvanglocatie	18
--------------------------	----

SITUERING VAN HET INSPECTIEBEZOEK

Zorginspectie bracht het inspectiebezoek in opdracht van Opgroeien (Kind en Gezin) naar aanleiding van een klacht over de opvanglocatie.

Ter info: na het inspectiebezoek handelt de klachtendienst van Opgroeien de klacht verder af en informeert de klachtindiener over de resultaten.

Over de opdracht en werking van ZORGINSPECTIE

Waarom toezicht?

Jonge kinderen zijn kwetsbaar. Aangezien de kwaliteit van de kinderopvang in de eerste jaren van een kind een grote invloed heeft op zijn latere ontwikkeling, is het aanbieden van een kwalitatieve kinderopvang erg belangrijk. Daarom legt de Vlaamse overheid specifieke voorwaarden op aan alle organisatoren die kinderopvang voor baby's en peuters aanbieden. Het is de opdracht van Zorginspectie en het agentschap Opgroeien om toe te zien op de realisatie van deze voorwaarden, meer bepaald de vergunningsvoorwaarden en subsidiëeringsvoorwaarden. Meer informatie over deze voorwaarden vindt u op de website van Opgroeien.

Hoe inspecteert Zorginspectie?

Elke inspectie is een momentopname. Tijdens een inspectie observeert de inspecteur de werking, bevroegt hij medewerkers en verantwoordelijken, kijkt hij documenten in en inspecteert hij opvanglokalen en uitrusting. De inspecteur bespreekt zowel de positieve als de negatieve vaststellingen en geeft medewerkers de kans om de vaststellingen toe te lichten, te nuanceren of verder uit te leggen.

Een inspectie gebeurt steeds aan de hand van vastgelegde afspraken. Zo kan de inspecteur beoordelen of de organisatie aan de regelgeving en kwaliteitseisen voldoet. De inspecties gebeuren in principe onaangekondigd, op gelijk welk moment van de dag. Tijdens het inspectiebezoek probeert de inspecteur de werking van de kinderopvang zo weinig mogelijk te verstoren. Voor de organisatie van dit toezicht werkt Zorginspectie volgens de voorwaarden van het Toezichtsdecreet.

Wat na het inspectiebezoek?

Na het inspectiebezoek maakt Zorginspectie het inspectieverslag op en bezorgt dit aan de organisator en het agentschap Opgroeien. In dit inspectieverslag leest u de vaststellingen van het inspectiebezoek en of de kinderopvanglocatie al dan niet voldoet aan de geïnspecteerde voorwaarden. Hier stopt de opdracht van Zorginspectie en neemt Opgroeien over.

Opgroeien beheert het hele dossier van een vergunde opvanglocatie. Het agentschap volgt de vaststellingen van Zorginspectie verder op en beslist over de mogelijke gevolgen voor de opvanglocatie. Op basis van alle informatie waarover Opgroeien op dat moment beschikt – dit kan meer zijn dan enkel de vaststellingen van Zorginspectie – beslist het agentschap of ze verdere stappen zet en het toezicht verscherpt. Als dat het geval is, start Opgroeien een handhavingstraject op. Dat traject kan een impact hebben op de vergunning van de kinderopvanglocatie.

Over dit INSPECTIERAPPORT

Het inspectierapport is een beknopte versie van het inspectieverslag en bevat alle relevante informatie, maar zonder privacygevoelige beschrijvingen. Omdat een inspectierapport een weergave is van een momentopname, moedigt Zorginspectie gezinnen aan om in gesprek te gaan met de vertegenwoordigers van de kinderopvanglocatie. Op het moment dat u dit inspectierapport leest, kan er in de praktijk van de kinderopvanglocatie al veel veranderd of aangepakt zijn. Het is belangrijk een inspectie te zien als een leermoment, waarbij de organisator na een inspectiebezoek de minpunten aanpakt en de goede punten verderzet. Wil u toch het inspectieverslag lezen, kan u dit opvragen via de website van Zorginspectie. Let op: alle privacygevoelige informatie wordt onleesbaar gemaakt.

1. Toezicht op de pedagogische kwaliteit via een afname van het monitoringsinstrument MeMoQ

Naast het toezicht op de vergunningsvoorwaarden en de subsidiëeringsvoorwaarden, volgt Zorginspectie de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang op. Dit gebeurt onder andere met het monitoringsinstrument MeMoQ, een wetenschappelijk instrument dat speciaal werd ontwikkeld om de pedagogische kwaliteit te meten. Meer informatie over MeMoQ vindt u op de website van Opgroeien.

In het 'monitoringsinstrument MeMoQ' komen 6 dimensies van pedagogische kwaliteit aan bod. Tijdens een eerste bezoek, observeert de inspecteur de dimensies welbevinden, emotionele ondersteuning, educatieve ondersteuning en omgeving. Tijdens een tweede bezoek bevaart de inspecteur medewerkers over de dimensie diversiteit en omgaan met gezinnen.

Als het monitoringsinstrument MeMoQ werd afgenomen tijdens de inspectie, dan vindt u in het inspectierapport per dimensie een score terug, samen met informatie over wat deze score precies betekent. Aangezien een goede pedagogische kwaliteit erg belangrijk is voor kinderen, moeten deze scores voldoen aan de pedagogische norm. Elke dimensie krijgt een score van 1 tot 4. Een score 1 is 'onvoldoende' en vergt bijsturing. Een score 2 is 'niet voldoende' en vraagt aandacht en bijsturing. Score 3 betekent 'goed' en een score 4 is 'uitstekend'.

2. Toezicht op de overige vergunningsvoorwaarden

Tijdens een inspectiebezoek worden een aantal vergunningsvoorwaarden geïnspecteerd. In het inspectierapport vindt u per geïnspecteerde vergunningsvoorwaarde de inspectieresultaten terug en leest u met welke vergunningsvoorwaarden de kinderopvang in orde is en met welke niet. In de beschrijving gaat de aandacht naar de impact op de kinderen en de werking.

3. Het advies op het einde van het inspectierapport is een signaal van Zorginspectie aan Opgroeien en de organisator

Omdat een goede kwaliteit in de kinderopvanglocatie zo belangrijk is voor de opgevangen kinderen, formuleert Zorginspectie op basis van alle vaststellingen van het inspectiebezoek een advies aan het agentschap Opgroeien. Dit advies is tevens een signaal aan de organisator over de globale werking van de kinderopvanglocatie. Zo formuleert Zorginspectie geen advies handhaving wanneer ze erop vertrouwt dat de organisator de zaken aanpakt waar nog verder op kan worden ingezet. Wanneer er veel zaken zijn die door de organisator moeten worden aangepakt, dan kan Zorginspectie via een 'advies handhaving' Opgroeien aanbevelen om de kinderopvang op te volgen. Wanneer het de eerste keer is dat de kinderopvang zo'n advies krijgt, spreekt Zorginspectie van 'opstart van de handhaving'. Als er bij een volgend bezoek blijkt dat er nog steeds veel zaken zijn die door de organisator moeten worden aangepakt, dan spreken we over een 'verderzetting van de handhaving'.

Het agentschap Opgroeien beslist of ze het advies van Zorginspectie volgt en dwingende maatregelen oplegt aan een opvanglocatie om de regels en voorwaarden te doen naleven in het belang van de kinderen. Handhaving omvat alle activiteiten of tussenkomsten die Opgroeien doet ten opzichte van de organisator van de kinderopvang en die gericht zijn op het laten voldoen aan de eisen die aan het werken met een vergunning kinderopvang worden gesteld. Zo kan Opgroeien bijvoorbeeld vragen dat de organisator een plan van aanpak opstelt om de vastgestelde inbreuken weg te werken of kan ze bijvoorbeeld de vergunning schorsen.

Toezicht op de overige vergunningsvoorwaarden (= regelgeving)

WAT WAS IN ORDE

Voor volgend(e) aspect(en) van de regelgeving voldeed de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek aan alle geïnspecteerde voorwaarden:

Gevarieerd aanbod

Doel van de regelgeving: variatie in het spelaanbod en spelmateriaal is belangrijk om kinderen voldoende ontplooiingskansen te bieden op verschillende ontwikkelingsgebieden. Hierbij is aandacht voor variatie tussen bewegingsactiviteiten en andere activiteiten en dit voor zowel binnen- als buitenspel. Variatie stimuleert het exploreren en voorkomt verveling en negatief gedrag. Door een gevarieerd aanbod blijven de kinderen geboeid en worden ze gestimuleerd in de brede ontwikkeling.

Aanwezigheidsregister

Doel van de regelgeving: een correcte aanwezigheidsregistratie waarop de aankomst- en vertrektijden van alle aanwezige kinderen nauwkeurig worden bijgehouden is belangrijk zodat het op ieder moment duidelijk is welke kinderen aanwezig zijn in de opvanglocatie, bvb. in functie van mogelijke evacuatie. Ook voor het opmaken van een correcte facturatie en het aantonen van de bezetting is het belangrijk dat de aanwezigheidsregistratie nauwgezet wordt bijgehouden en bewaard.

Aantal aanwezige kinderen

Doel van de regelgeving: elke kinderopvanglocatie heeft een vergunning waarop het maximum toegelaten aantal gelijktijdig aanwezige wordt vermeld. Deze vergunde capaciteit werd onder andere bepaald op basis van de beschikbare infrastructuur. Deze vergunde capaciteit geeft de medewerkers voldoende ruimte om kwaliteitsvol te werken en biedt de kinderen voldoende ontwikkelingskansen.

Participatie gezinnen

Doel van de regelgeving: betrokkenheid en participatie van de gezinnen is belangrijk voor het welbevinden en de gezondheid van het kind. Regelmatig overleg over de pedagogische aanpak en omgang met het kind leiden tot een goede afstemming tussen de ouders en de opvang en tot eenzelfde aanpak. De evaluatie van de werking door de ouders en het nagaan van hun tevredenheid geven input voor de zelfevaluatie en om bij te sturen indien nodig.

Actief, auditief en visueel toezicht

Doel van de regelgeving: voor het garanderen van de veiligheid van de kinderen is het belangrijk dat er op ieder moment voldoende actief visueel en auditief toezicht is op de kinderen, ook tijdens de slaapsituatie. Het toezicht is een dynamisch gegeven en moet worden aangepast aan het opvanggebeuren en aan de aanwezige kinderen. Het toezicht speelt ook een belangrijke rol in het kunnen inspelen op de noden en behoeften van de kinderen.

Veilig bed

Doel van de regelgeving: Een veilig kinderbed en bedmateriaal zorgen ervoor dat de risico's op ongevallen beperkt worden. Elk aanwezig kind moet in een veilig bed kunnen slapen en dit volgens

eigen behoefte. Het is ook belangrijk om het bed veilig te gebruiken en aan te passen aan de motorische ontwikkeling van het kind om ongevallen in de slaapomgeving te voorkomen.

Buitenspelmogelijkheid

Doel van de regelgeving: het is belangrijk voor hun ontwikkeling dat kinderen de kans krijgen om buiten te spelen. Buitenspel is namelijk anders dan binnenspel: andere vaardigheden, grovere snellere bewegingen, nieuwe inzichten en andere uitdagingen. Dit geldt ook voor baby's voor wie het ervaren van wind, gras, regen, ... leerervaringen zijn. Daarom beschikt elke kinderopvanglocatie over voldoende, vlot en veilig bereikbare buitenspelmogelijkheid die afgestemd is op het aantal vergunde kinderopvangplaatsen en op de leeftijd van de kinderen. Bij buitenspel verruimen kinderen hun exploratiemogelijkheden en ontwikkelen ze een andere motoriek waardoor hun spieren vollediger en krachtiger worden. Ook licht en zuurstof zijn belangrijk voor de gezondheid.

WAT WAS NIET IN ORDE

Voor volgend(e) aspect(en) van de geïnspecteerde regelgeving voldeed de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek niet aan alle gestelde voorwaarden:

Welbevinden en betrokkenheid

Doel van de regelgeving: een methode om het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen op te volgen is belangrijk om tijdig signalen van de kinderen te kunnen oppikken en er mee aan de slag te gaan. Het bevorderen van het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen is belangrijk in functie van de ontplooiing en persoonsvorming van de kinderen.

Taalbeleid

Doel van de regelgeving: het stimuleren van de Nederlandse taalverwerving is belangrijk in het kader van de context waarin gezinnen leven. Nederlands is belangrijk voor onder meer de schoolloopbaan. Positieve aandacht voor thuistaal zorgt voor een positieve impact op het aanleren van een andere taal (Nederlands).

Planning en/of registratie kinderbegeleiders

Doel van de regelgeving: het is belangrijk dat een organisator op ieder moment beschikt over een planning van de in te zetten kinderbegeleiders en een correct overzicht van de ingezette kinderbegeleiders. Zo kan de organisator opvolgen en aantonen dat er in de opvanglocatie steeds voldoende kinderbegeleiders aanwezig zijn in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen.

Inzet kinderbegeleiders

Doel van de regelgeving: internationaal onderzoek wijst uit dat het aantal aanwezige kinderen per kinderbegeleider sterk bepalend is voor de kwaliteit van de opvang. Het aantal kinderen per kinderbegeleider heeft een grote invloed op het toezicht op de kinderen, de veiligheid van de opvangomgeving, de draagkracht van de kinderbegeleider en de mate waarin de signalen van de kinderen kunnen worden opgepikt.

- Als een kinderbegeleider alleen aanwezig is in de opvanglocatie, dan mogen er maximum 8 kinderen zijn.
- Als er minstens twee kinderbegeleiders aanwezig zijn in de opvanglocatie, dan mogen er per kinderbegeleider maximum 9 kinderen aanwezig zijn in de opvanglocatie.
- Op het moment dat de kinderen rusten en op voorwaarde dat er minstens twee kinderbegeleiders zijn, dan mogen er in de opvanglocatie gedurende maximum twee aaneensluitende uren maximum 14 kinderen per kinderbegeleider in de opvanglocatie zijn.

Als de kinderopvanglocatie meer dan 1 leefgroep heeft, dan wordt de berekening van het vereiste aantal kinderbegeleiders altijd gemaakt voor de hele opvanglocatie, nooit per leefgroep.

Medewerkers worden pas meegerekend als kinderbegeleider wanneer ze voldoen aan de voorwaarden.

Verantwoordelijke

Doel van de regelgeving: om de kwaliteit, de veiligheid en de gezondheid in de opvang voor ieder kind op ieder moment voldoende te garanderen, is het belangrijk dat elke kinderopvanglocatie een

verantwoordelijke met de juiste kwalificaties heeft die de werking aanstuurt, opvolgt en ondersteunt. Het is belangrijk dat de verantwoordelijke wordt gemeld bij Opgroeien en ook makkelijk te contacteren is voor zowel de gezinnen, de kinderbegeleiders als Opgroeien.

Aanspreekpersoon bij afwezigheid verantwoordelijke

Doel van de regelgeving: in het kader van betrokkenheid en participatie van de gezinnen is het belangrijk dat er in de opvanglocatie altijd iemand aanwezig is die het dagdagelijks reilen en zeilen in de opvang kent en die kan worden aangesproken bij afwezigheid van de verantwoordelijke. Ook voor de toezichthouders is het belangrijk dat er altijd een aanspreekpersoon is die de werking voldoende kent en die voldoende Nederlands spreekt om de taak van aanspreekpersoon op zich te nemen.

Inlichtingenfiche

Doel van de regelgeving: actuele, volledig ingevulde en makkelijk te raadplegen inlichtingenfiches zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat de opvanglocatie op elk moment over de nodige gegevens beschikt om de aanpak af te stemmen op de kinderen (bijvoorbeeld bij allergieën) en om de juiste personen te kunnen contacteren bij een crisisinterventie (bijvoorbeeld arts, ouders, ...).

Risicoanalyse

Doel van de regelgeving: een risicoanalyse is een schriftelijk verslag dat aantoont dat de organisator de risico's in de kinderopvanglocatie heeft geanalyseerd en ook de nodige maatregelen neemt om de risico's zoveel mogelijk te beperken. Deze risicoanalyse is een belangrijk middel om te komen tot een veilige en gezonde omgeving. Daarom brengt een goede risicoanalyse alle opgelegde risicogebieden in beeld, wordt ze binnen een cyclus van maximaal 2 jaar uitgevoerd en wordt daarnaast ook een plan van aanpak met tijdsplan opgesteld om de vastgestelde risico's aan te pakken. De risicoanalyse is een methode om verstandig om te gaan met risico's en daarom wordt iedereen die in de kinderopvanglocatie werkt bij de risicoanalyse betrokken. Enkel in een veilige en gezonde omgeving kunnen kinderen voluit spelen, kunnen ze hun grenzen verleggen en krijgen ze maximale kansen om zich te ontwikkelen.

Ventilatie in de binnenruimtes

Doel van de regelgeving: de kwaliteit van het binnenmilieu is belangrijk voor de gezondheid. Daarom worden de leef- en rustruimtes van de kinderopvanglocatie voldoende geventileerd. Als de lucht niet voldoende ververscht wordt, dan stapelen vocht en schadelijke stoffen zich op in de binnenlucht. Dat kan gezondheidsproblemen geven, irritatie van de ogen en luchtwegen, hoofdpijn, allergie, astma, ... Kinderen zijn hiervoor zeer kwetsbaar. Te veel vocht door onvoldoende ventilatie kan leiden tot schimmelgroei, wat op zijn beurt gezondheidsproblemen veroorzaakt.

Procedure grensoverschrijdend gedrag

Doel van de regelgeving: In het belang van de fysieke en psychische integriteit van ieder kind in de opvang is het belangrijk dat de organisatie een procedure heeft waarmee ze grensoverschrijdend gedrag voorkomt, tijdig detecteert en er gepast op reageert. Daarom ook zijn de werkwijze en afspraken gekend door de medewerkers, kunnen ze in de praktijk toegepast worden en wordt iedere situatie van grensoverschrijdend gedrag gemeld aan Opgroeien.

Procedure klachtenbehandeling

Doel van de regelgeving: een eenvoudige klachtenprocedure helpt voorkomen dat negatieve gevoelens zich beginnen opstapelen waardoor kleine opmerkingen uitgroeien tot grote problemen. In het kader

van efficiëntie, beantwoordt deze klachtenprocedure aan enkele minimale vereisten en kent iedere medewerker zijn rol hierin.

ADVIES

Dit advies is een inschatting van Zorginspectie, gebaseerd op de vaststellingen van het inspectiebezoek, en is bedoeld als signaal aan Opgroeien en de organisator.

Opgroeien beslist of er in het belang van de kinderen al dan niet verdere stappen gezet worden naar de vergunning zoals bijvoorbeeld het aanscherpen van het toezicht op de opvanglocatie, het opvragen van een 'plan van aanpak' of het opleggen van dwingende maatregelen aan een opvanglocatie om zo de regels en voorwaarden te 'doen naleven' (=handhaving).

Zorginspectie spreekt van:

- *geen advies handhaving wanneer ze op basis van de vaststellingen van oordeel is dat er geen verdere stappen moeten gezet worden in de handhaving behalve de verwachting dat de organisator de eventuele inbreuken wegwerkt;*
- *'opstart van de handhaving' wanneer het een eerste keer is dat Zorginspectie adviseert dat Opgroeien verdere stappen zet zodat de organisator de vergunningsvoorwaarden naleeft;*
- *'verderzetting van de handhaving' als er bij een volgend bezoek onvoldoende verbetering is ten opzichte van de vorige inspectie en Zorginspectie opnieuw adviseert dat Opgroeien verdere stappen zet zodat de organisator de vergunningsvoorwaarden naleeft.*

Op basis van de vaststellingen gedaan tijdens dit inspectiebezoek, formuleert Zorginspectie een advies tot verderzetting van de handhaving

- Het pedagogisch beleid bevat geen taalbeleid dat de Nederlandse taalverwerving van elk kind stimuleert, met daarnaast positieve aandacht voor de taal die het kind in zijn thuismilieu spreekt. Deze aanpak leidt ertoe dat het monitoring-instrument MeMoQ niet kan afgenomen worden om de pedagogische kwaliteit in de opvanglocatie na te gaan. Er kan geen Nederlands gesproken worden met de opvangkinderen op ieder moment van de opvang.

- De aanwezigheid van een verantwoordelijke of aanspreekpersoon met actieve kennis van het Nederlands is niet gegarandeerd op ieder moment van de opvang. Dit maakt dat er geen actieve kennis van het Nederlands aanwezig is voor het voeren van een inspectiebezoek in het Nederlands op alle momenten van opvang, de Nederlandstalige ouders niet kunnen communiceren in het Nederlands.

- Inspectie kan de implementatie van de vergunningsvoorwaarden niet nagaan omdat medewerkers niet kunnen bevraagd worden over de implementatie van de werkwijze in de praktijk omdat er niet voldoende actieve kennis van het Nederlands is. Zie tekorten bij: Verantwoordelijke, Aanspreekpersoon, Procedure grensoverschrijdend gedrag en Procedure voor klachtenbehandeling.

- De andere vastgestelde tekorten:

- > Geen correcte registratie van de aanwezigheid van de kinderbegeleiders.
- > Het niet respecteren van de ratio: meer dan 8 kinderen voor 1 kinderbegeleider.
- > De methode om het welbevinden en de betrokkenheid op te volgen en te bevorderen garandeert niet dat elk kind aan bod komt.
- > De procedure grensoverschrijdend gedrag is onvolledig.
- > Kinderbegeleiders worden niet betrokken en hebben onvoldoende kennis van de risicoanalyse en de procedures.
- > De luchtkwaliteit in de leefruimte was onvoldoende.