

# DEPARTEMENT ZORG

## Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

02 553 34 34

[contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be)

[www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

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

## INSPECTIERAPPORT KINDEROPVANG GROEPSOPVANG

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

### INSPECTIEPUNT

Naam	Nounours
Adres	Jules Moretuslei 510, 2610 Antwerpen
Dossiernummer	910000404

### INRICHTENDE MACHT

Naam	BIZOUNOURS
Juridische vorm	VZW
Adres	Brusselsesteenweg 10, 3020 Herent

### INSPECTIEBEZOEK

Bezoek	Onaangekondigd bezoek op 16/08/2023 (9:05-14:00)
Datum laatste vaststelling	16/08/2023

### LOCATIEKENMERKEN

Capaciteit opvanglocatie	89
--------------------------	----

### SITUERING VAN HET INSPECTIEBEZOEK

Zorginspectie bracht het inspectiebezoek om de werking op te volgen.

## 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 (Kind en Gezin) om toe te zien op de realisatie van deze voorwaarden, meer bepaald de vergunningsvoorwaarden en subsidiëringsvoorwaarden. 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 de inspecteur het inspectieverslag op en bezorgt dit aan de organisator en het Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin). 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 het Agentschap Opgroeien over.

Opgroeien (Kind en Gezin) 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 Kind en Gezin.

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 'nipt 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 er extra 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 (Kind en Gezin)**

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 (Kind en Gezin). Dit advies is een oordeel van Zorginspectie op basis van de situatie tijdens de inspectie en kan voorstellen om verdere stappen te zetten in het verscherpen van het toezicht met mogelijke impact op de vergunning. 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 geen verbetering is ten opzichte van de vorige inspectie, gaat het over 'verderzetting van de handhaving'.

Opgroeien (Kind en Gezin) 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 pedagogische kwaliteit via afname van het monitoringsinstrument MEMOQ

Per dimensie kan men een score halen van 1 tot 4. Een score 1 is 'onvoldoende' en moet zeker bijgestuurd worden. Een score 2 is 'nipt voldoende' en vraagt aandacht en bijsturing. Een score 3 is 'goed' en moet zeker behouden en eventueel nog verbeterd worden. Een score 4 is 'uitstekend'.

### **Dimensie Welbevinden**

*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.*

De dimensie welbevinden behaalde een score 4, wat '**uitstekend**' is. Dit betekent dat het gemiddeld kind tijdens de observatie uitgesproken signalen van voldoening vertoonde, zich uitstekend in zijn vel voelde.

### **Dimensie Betrokkenheid**

*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.*

Op de dimensie betrokkenheid werd een **score 3** behaald, wat '**goed**' is. Dit betekent dat het gemiddeld kind tijdens de afname van het instrument geconcentreerd bezig was.

### **Dimensie Emotionele ondersteuning**

*De mate waarin de onderlinge relaties (tussen begeleider(s) en kinderen én tussen kinderen onderling) en de begeleidersstijl 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.*

De dimensie emotionele ondersteuning behaalde een **score 4**, wat '**uitstekend**' is. Dit betekent dat de kinderbegeleider(s) tijdens de observatie zeer nabij waren, alle signalen van kinderen oppikten en er steeds op reageerden met aandacht voor het perspectief van het kind zelf

### **Dimensie Educatieve ondersteuning**

*De mate waarin de begeleider(s) het leren en de ontwikkeling van kinderen stimuleert via een actieve en stimulerende begeleidersstijl 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.*

Op de dimensie educatieve ondersteuning werd een **score 4** behaald, wat '**uitstekend**' is. Dit betekent dat de kinderbegeleider(s) tijdens de observatie de kinderen in hoge mate uitdaagden en hun ontwikkeling sterk bevorderden. De kinderbegeleider(s) speelden zeer goed in op taaluitlatingen van kinderen en boden een zeer rijk en gevarieerd taalgebruik aan.

### **Dimensie Omgeving**

*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.*

De dimensie omgeving behaalde een **score 3**, wat '**goed**' is. Dit betekent dat de omgeving voor de kinderen interessant was en uitdagingen bood. De organisatie in de leefgroep was doeltreffend voor de kinderen.

# 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:

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

## **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 tijdspad 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.

## **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.

## **Veiligheid en preventie: Maatregelen bij het slapen**

**Doel van de regelgeving:** uit onderzoek blijkt dat een veilige slaaphouding en een veilige slaapomgeving ongelukken tijdens de slaap van baby's tot 12 maanden kunnen helpen voorkomen. De organisator moet ervoor zorgen dat een kind jonger dan 1 jaar op de rug te slapen wordt gelegd en geen kussens of dekbed krijgt. In de kinderopvanglocatie moet er een goed evenwicht zijn tussen de omgevingstemperatuur, het bedmateriaal en de kleding van de kinderen. De bedden moeten zo geplaatst worden dat er vrije circulatie mogelijk is aan minstens één lange kant van het bed (voor evacuatie).

## **Veilig bed**

**Doel van de regelgeving:** Een veilig kinderbed en bedmateriaal zorgen ervoor dat de risico's op ongevallen en wiegendood 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.

## **Crisisprocedure**

**Doel van de regelgeving:** in geval van een crisis is het van het grootste belang om snel en efficiënt te kunnen handelen. Op voorhand hierover nadenken en verantwoordelijkheden vastleggen zorgt voor een betere aanpak.

Daarom hebben alle medewerkers kennis van de crisisprocedure en weten ze wat te doen in geval van crisis. Elke crisis wordt zo snel mogelijk gemeld aan Kind en Gezin zodat een volledige en correcte inschatting van de opvangsituatie kan worden gemaakt.

## **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.



## 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:

### Groepsgrootte

**Doel van de regelgeving:** Om in te kunnen spelen op de individuele behoeften van alle kinderen en een hechtingsrelatie met alle kinderen te kunnen uitbouwen, mogen er maximum 18 kinderen gelijktijdig aanwezig zijn in een leefgroep. Een leefgroep is een groep kinderen gekoppeld aan één of meer bepaalde kinderbegeleiders en aan één of meer bepaalde, afzonderlijke ruimtes. Ook voor de kinderbegeleiders is het belangrijk dat de groep niet te groot is, zodat hun draagkracht niet wordt overschreden.

## ADVIES

*Dit advies is een inschatting van Zorginspectie, gebaseerd op de vaststellingen van het inspectiebezoek, en is bedoeld als signaal aan Opgroeien (Kind en Gezin).*

*Opgroeien (Kind en Gezin) 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 geen 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 geen advies handhaving**