

# 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 ORGANISATOR

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

### INRICHTENDE MACHT

Naam	KDV MENEER KONIJN
Juridische vorm	BV
Adres	Stationsstraat 21 bus 1, 9690 Kluisbergen

### INSPECTIEBEZOEK

Bezoek	Onaangekondigd bezoek op 14/09/2023 (9:45-13:40)
	Onaangekondigd bezoek op 14/09/2023 (9:40-12:30)
	Onaangekondigd bezoek op 14/09/2023 (9:50-12:50)
	Onaangekondigd bezoek op 14/09/2023 (9:50-13:20)
Datum laatste vaststelling	14/09/2023

### SITUERING VAN HET INSPECTIEBEZOEK

Dit inspectieverslag op organisatorniveau is gebaseerd op de vaststellingen tijdens de inspectiebezoeken aan vier opvanglocaties, die plaatsvonden in opdracht Opgroeien (Kind en Gezin) om indicaties van risico's op te volgen.

Er werd een simultaan onaangekondigd inspectiebezoek gebracht aan de volgende opvanglocaties van organisator KDV Meneer Konijn:

- Meneer Konijn
- Mevrouw Konijn
- Baby Konijn
- Tante Konijn

Zorginspectie baseert zich voor de inspectiebezoeken op volgende documenten uit het elektronisch dossier van Opgroeien:

- Meneer Konijn:
  - ° Plan van aanpak van de organisator d.d. 18-05-2023
  - ° Schorsing uit voorzorg bij dringende noodzaak d.d. 07-07-2023
  - ° Verslag gesprek met Opgroeien d.d. 13-07-2023
- Baby Konijn:
  - ° Plan van aanpak van de organisator na inspectiebezoek d.d. 05-07-2022

- Tante Konijn:
  - ° Plan van aanpak van de organisator d.d. 07-03-2023
  - ° Aanmaning tot naleving van de vergunningsvoorwaarden door Opgroeien d.d. 02-03-2023
  - ° Verslag gesprek met de Opgroeien d.d. 21-03-2023

Volgende verslagen dienen bijgevolg samen gelezen te worden:

- Inspectieverslag Meneer Konijn d.d. 14-09-2023: V-2023-ANVC-0034
- Inspectieverslag Mevrouw Konijn d.d. 14-09-2023: V-2023-BEVA-0039
- Inspectieverslag Baby Konijn d.d. 14-09-2023: V-2023-XSDO-0011
- Inspectieverslag Tante Konijn d.d. 14-09-2023: V-2023-DODE-0030
- Inspectieverslag KDV Meneer Konijn: V-2023-DODE-0035

## 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 be vraagt 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 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 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:

## 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:

### 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.

### Regelmaat in de dagindeling

**Doel van de regelgeving:** regelmaat in de dagindeling geeft kinderen houvast en duidelijkheid, het biedt de kinderen voorspelbaarheid en overzicht. Kinderen weten wat er gaat komen en wat van hen verwacht wordt. Dat geeft hen rust en een veilig gevoel, wat bijdraagt aan zelfvertrouwen en bijdraagt aan het realiseren van het welbevinden van de kinderen.

### 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.

### Planning en 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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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).

### **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.

### **Leefruimte**

**Doel van de regelgeving:** afzonderlijke leefruimtes met voldoende beschikbare speloppervlakte hebben een impact op de draagkracht van de kinderbegeleiders en zorgen ervoor dat kinderen voldoende ontwikkelingskansen krijgen zonder hen te overladen met prikkels. Omwille van de veiligheid en om de werking niet te storen, is de accommodatie tijdens de opvanguren 100% beschikbaar voor de kinderopvang.

### **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.

## 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 een advies tot opstart van de handhaving**

Omwille van onvoldoende aansturing en opvolging van de werking, zoals vastgesteld in 3 van de 4 opvanglocaties, nl. Meneer Konijn, Baby Konijn en Tante Konijn.

Vanuit het inspectiebezoek aan opvanglocatie Meneer Konijn d.d. 14-09-2023 blijkt dat de organisator de verantwoordelijkheid voor klachten en incidenten niet bij zichzelf, maar bij de kinderbegeleiders, legt. In elk van de 4 opvanglocaties wordt er overbezetting vastgesteld. Volgens verklaringen is de opmaak van de planning een taak van de organisator.

De inwerking van nieuwe kinderbegeleiders verloopt niet zoals men voorziet, waardoor de geldende afspraken onvoldoende geïmplementeerd zijn (zie crisisprocedure, procedure grensoverschrijdend gedrag).

Daarnaast is de risicoanalyse een globale uitwerking van de organisator, waardoor deze niet afgestemd is volgens de specifieke situaties in de verschillende opvanglocaties.

Dit alles resulteert in inbreuken op verschillende vergunningsvoorwaarden, waarvan zowel herhaalde tekorten als nieuwe tekorten:

° Herhaalde tekorten: aanwezigheidsregistratie, aantal kinderen, groepsgrootte, inlichtingenfiche, risicoanalyse, actief, auditief en visueel toezicht, welbevinden en betrokkenheid, procedure klachtenbehandeling

° Nieuwe tekorten: inzet kinderbegeleiders, maatregelen veilig slapen, buitenspel, regelmaat in de dagindeling, ventilatie, leefruimte, crisisprocedure, procedure grensoverschrijdend gedrag

Voor 3 van de 4 opvanglocaties volgde daaruit een advies handhaving:

- Meneer Konijn: opstart handhaving
- Baby Konijn: opstart handhaving
- Tante Konijn: verderzetting handhaving