

Jaarverslag 2011

**Inspectieactiviteiten in de sectoren
kinderopvang, preventieve
gezinsondersteuning en adoptie.**

Inhoud

1	Werkwijze	4
2	Inspectieactiviteiten in 2011	5
2.1	Aantal inspectiebezoeken 2007 - 2011	7
2.2	Redenen voor het inspectiebezoek.....	9
2.3	Planning op basis van de risicoanalyse	14
2.4	Verhoogd toezicht op voorzieningen.....	15
2.4.1	Aandachtsvoorzieningen in 2011	15
2.4.2	Voorstellen tot voorwaarden	20
2.4.3	Negatief advies	22
2.5	Financiële inspecties.....	27
3	Evaluatie van de kwaliteit in voorzieningen	28
3.1	Basiskwaliteit in de voorzieningen	28
3.1.1	Erkende sector	28
3.1.2	Zelfstandige sector	29
4	Reactiemogelijkheid op verslagen	33
5	Besluit	33

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het verslag van de inspectieactiviteiten in 2011 van Zorginspectie in de sectoren kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning en adoptie. Deze sectoren worden aangestuurd (erkenning, attestering, subsidiëring) door Kind en Gezin.

Op 1 april 2006 werd de inspectiedienst van Kind en Gezin deel van een nieuw opgericht Intern Verzelfstandigd Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (nu: Zorginspectie). Dit nieuwe agentschap omvat alle inspectiediensten die vallen onder het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De bevoegdheid en de taken van Zorginspectie zijn opgenomen in het Besluit van de Vlaamse Regering van 26 maart 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (art. 2 en 3). Het behoort expliciet tot de opdracht van Zorginspectie om initiatieven die onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vallen te controleren, te toetsen, het concrete functioneren vast te stellen met de bedoeling om na te gaan of de initiatieven voldoen aan de normen zoals ze beschreven staan in formele referentieteksten. Enerzijds gaat het hierbij over initiatieven kinderopvang, anderzijds over initiatieven preventieve gezinsondersteuning.

De kinderopvang is goed voor het merendeel van de bezoeken. We maken conform de regelgeving hierbij een onderscheid tussen erkende initiatieven en zelfstandige initiatieven. Binnen de erkende sector vinden we kinderdagverblijven (KDV), diensten voor onthaalouders (DVO), initiatieven voor buitenschoolse opvang (IBO), lokale diensten en gemandateerde voorzieningen. Binnen de zelfstandige sector spreken we over zelfstandige onthaalouders (ZOO), zelfstandige kinderdagverblijven (ZKDV) en zelfstandige initiatieven buitenschoolse opvang (ZBO).

Het domein van de preventieve gezinsondersteuning (PGO-sectoren) bestaat uit consultatiebureaus voor het jonge kind (CJK), centra voor kindzorg en gezinsondersteuning (CKG), vertrouwenscentra kindermishandeling (VK's), diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg (DGOP) en de Integraal Laagdrempelig OpvoedingsOndersteuningsPunten (inloopteams). Daarnaast zijn er nog de voorzieningen voor adoptie (binnenlandse adoptiediensten, interlandelijke adoptiediensten, diensten voor maatschappelijk onderzoek, voorbereidingscentrum adoptie) aangestuurd door de Vlaamse Centrale Autoriteit (VCA).

In al deze Kind en Gezin-sectoren vinden zowel inhoudelijke als financiële inspectiebezoeken plaats. In dit activiteitenverslag leggen we de focus op de inhoudelijke inspectiebezoeken. Het doel van de inhoudelijke inspectiebezoeken is in de erkende sector en geattesteerde voorzieningen (zelfstandige sector) toezicht houden op de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening in functie van de geldende regelgeving. We wijden een apart hoofdstuk aan de financiële bezoeken.

Met dit rapport willen we een overzicht geven van de inspectieactiviteiten en vaststellingen van Zorginspectie doorheen 2011. Gezien het eerder beperkt aantal inspectiebezoeken in de PGO-sectoren wordt er in dit rapport geen verdere analyse van de vaststellingen opgenomen. Rapportering over een aantal sectoren vindt u op onze website (www.zorginspectie.be).

Over de gevolgen die deze inspectieactiviteiten en vaststellingen met zich meebrengen voor de bezochte initiatieven rapporteren we niet. Het is immers de bevoegdheid van Kind en Gezin om de nodige beslissingen te nemen onder meer op basis van de inspectievaststellingen.

1 Werkwijze

Zorginspectie brengt bezoeken ter plaatse in de initiatieven, verzamelt gegevens over de werking van een initiatief, rapporteert en formuleert een advies over de mogelijkheid tot erkenning (voor de erkende sector) of het verlenen van een attest van toezicht (voor de zelfstandige sector). Het uitgangspunt voor het handelen van Zorginspectie is altijd de regelgeving die voor elk van de verschillende soorten voorzieningen van toepassing is.

Zorginspectie gaat na of voorzieningen voldoen aan de basiskwaliteit. Wat deze basiskwaliteit hoort te zijn, ligt vast in regelgeving. Maar kwaliteit mag geen toevaligheid zijn. Voorzieningen moeten daarom niet enkel aantonen dat ze basiskwaliteit bieden, ze moeten ook voorzorgen nemen om die kwaliteit voortdurend te kunnen garanderen.

Een inspectie kan aangekondigd of onaangekondigd plaatsvinden. De werkwijze die verder geschetst wordt, is voor elke soort inspectie (procedure-bezoeken, opvolgingsinspectie en klachtbezoeken) dezelfde.

Aan de hand van werkdocumenten met richtlijnen gaan inspecteurs in de voorzieningen na of de werking overeenstemt met de regelgeving. De inspecteurs voeren gesprekken met verantwoordelijken en personeel, observeren activiteiten, bezoeken lokalen en kijken documenten in. Daarnaast bevragen inspecteurs ook steeds de visie over de eigen werking van een initiatief. Dat is een belangrijk aspect bij een inspectiebezoek: zo krijgen inspecteurs zicht op hoe een werking georganiseerd is.

Tijdens een inspectie doen inspecteurs allerhande vaststellingen, zowel positieve als negatieve. Vaststellingen worden besproken met de gesprekspartner opdat die de mogelijkheid krijgt om te nuanceren, te duiden of verder uit te leggen. Wanneer een inspecteur een tekort vaststelt, dan zal hij dat duidelijk verwoorden, en vragen naar de reactie van de gesprekspartner. De inspecteur probeert ook na te gaan of een tekort toevallig, veeleer terugkerend, of vervat zit in de dagelijkse werking.

In de loop van april 2011 werd de werkwijze van het team aangepast. Voorheen werden alle vaststellingen genoteerd in het inspectieverslag zonder onderscheid of deze vaststelling gebaseerd is op regelgeving (en leidraad voor de zelfstandige voorzieningen) of op aanbevelingen. Dit geeft aanleiding tot discussie of onduidelijkheden tussen Zorginspectie en de voorzieningen. Via de bijsturing aan de inspectiewerkwijze wenst Zorginspectie meer transparantie te geven aan de voorzieningen en de ouders over de gevolgen van de vaststellingen. De vaststellingen van de inspecteur werden opgedeeld in tekorten en aandachtspunten. Stelt de inspecteur iets vast dat niet overeenstemt met de regelgeving en verplichte elementen van de leidraad voor zelfstandige voorzieningen (zelfstandige sector), dan noteert de inspecteur deze vaststelling als 'tekort' in de rubriek in kwestie. De voorziening moet eventuele tekorten aanpakken en bijsturen. Stelt de inspecteur vast dat de praktijk van een voorziening afwijkt van een aanbeveling van Kind en Gezin, dan spreken we over een 'aandachtspunt'. Omdat het niet om regelgeving gaat, kan de voorziening niet verplicht worden deze aandachtspunten weg te werken. Wel wensen we te benadrukken dat veel aanbevelingen van Kind en Gezin wetenschappelijk onderbouwd zijn en het opvolgen ervan dus stellig wordt aangeraden.

In de vroegere werkwijze peilde de inspecteur systematisch naar de intenties van de initiatiefnemer voor het wegwerken van een tekort. Gezien de functiescheiding tussen Zorginspectie en Kind en Gezin is het aan Kind en Gezin de voorziening te bevragen over welke acties de voorziening wenst te nemen om de tekorten weg te werken. Kind en Gezin communiceert hierover met de voorziening.

Bijkomend werden leeswijzers met de werkwijze van Zorginspectie en de concrete regelgeving toegevoegd aan de inspectieverslagen. Op deze manier is het voor elke lezer duidelijk waarop het tekort betrekking heeft.

Op basis van de vaststellingen en reacties van de voorzieningen schrijft de inspecteur zijn verslag. In het verslag noteert hij welke van de geïnspecteerde elementen in orde zijn, en welke niet. Hierbij weegt de inspecteur steeds de werkwijze van de initiatiefnemer af ten aanzien van de geldende regelgeving. Voor de tekorten noteert men de reden(en) waarom het element niet voldeed aan de regelgeving en noteert men de verklaring van de initiatiefnemer.

In de conclusie van het verslag staat welke elementen er volgens de regelgeving in orde zijn, en welke niet. Of de kwaliteit voldoende gegarandeerd is, weegt de inspecteur aan de hand van dit overzicht af. Wat bij deze afweging eveneens een rol speelt is – naast de vraag of het om toeval gaat – of de tekorten op te lossen zijn en of de psychische en fysieke integriteit van de kinderen niet in het gedrang komt.

Oordeelt een inspecteur dat de kwaliteit niet voldoende gegarandeerd is, dan kan de inspecteur aan Kind en Gezin adviseren om actie te ondernemen. Kind en Gezin kan bijvoorbeeld voorwaarden opleggen, maatregelen nemen of een erkenning of attest van toezicht intrekken. Daarnaast formuleert een inspecteur op vraag van Kind en Gezin ook een advies wanneer een initiatiefnemer bijvoorbeeld wil uitbreiden, of wanneer iemand een aanvraag voor een attest van toezicht of erkenning heeft ingediend.

Bij dit alles focussen we sterk op de fysieke en psychische veiligheid van het kind.

In de loop van 2011 heeft Zorginspectie deelgenomen aan infoavonden voor zelfstandige voorzieningen georganiseerd door Voorzet¹ met als centraal thema 'Zorginspectie'. De presentatie van de werkwijze van Zorginspectie en de antwoorden op vragen gesteld tijdens deze infoavonden kan u terugvinden op de website van Zorginspectie. De antwoorden geven nog meer in detail de werkwijze van Zorginspectie weer.
(<http://www.4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/bezoeken/Pages/Infosessies-Voorzet-bezoeken-in-de-zelfstandige-kinderopvang.aspx>)

2 Inspectieactiviteiten in 2011

Waar er een inspectie moet plaatsvinden, wordt beslist door Zorginspectie zelf of door Kind en Gezin.

Procedureopdrachten en klachtenopdrachten van Kind en Gezin krijgen voorrang bij het opnemen van inspectieopdrachten. Allereerst kan Kind en Gezin opdrachten voor onderzoek van klachten over een voorziening doorspelen aan Zorginspectie, die dan zo snel mogelijk op klachtinspectie gaat. Kind en Gezin geeft daarnaast ook inspectieopdrachten in het kader van procedureaanvragen: bij een aanvraag van een erkenning of attest van toezicht, bij een verlenging van de erkenning of het attest van toezicht, of wanneer een initiatief wil uitbreiden of verhuist of wil toetreden tot het systeem van het Inkomensgerelateerd werken (IKG-systeem). Ten slotte ontvangt Zorginspectie opdrachten van Kind en Gezin wanneer een zelfstandige kinderdagverblijf of een zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening een financiële ondersteuning aanvragen.

¹ VoorZet is een initiatief van de Vlaamse regering, met steun van Kind en Gezin, om de zelfstandige kinderopvang te ondersteunen (www.voorzet.be)

Een eigen inspectieplanning (opvolgingsbezoeken) ontwikkelt Zorginspectie op basis van een risicoanalyse. Twee elementen zijn daarbij belangrijk: de tekorten vastgesteld tijdens het laatste inspectiebezoek en het tijdsverloop sinds dat bezoek. De vooropgestelde frequentie van opvolgingsbezoeken hangt uiteraard ook samen met het aantal beschikbare inspecteurs en de complexiteit van de te toetsen regelgeving. Zorginspectie heeft de intentie vaker langs te gaan bij voorzieningen met tekorten die een rechtstreekse impact kunnen hebben op de kinderen.

Nieuwe zelfstandige voorzieningen vormen daarbij een uitzondering. Zorginspectie bezoekt de voorziening gedurende het eerste werkingsjaar in principe twee keer: een eerste keer naar aanleiding van de vraag om een attest van toezicht en een tweede keer om na te gaan of ze een goede start genomen hebben in functie van de regelgeving. Het is dan ook belangrijk dat nieuwe initiatieven van meet af aan weten binnen welk regelgevend kader moet gewerkt worden.

In 2.1 volgt een overzicht van de inspectieactiviteiten in 2011. Om trends te verduidelijken, werden waar nuttig ook cijfers van voorgaande jaren vermeld.

2.1 Aantal inspectiebezoeken 2007 - 2011

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal inspectiebezoeken in de verschillende sectoren tijdens de voorbije 5 jaar.

Tabel 1: Aantal inspectiebezoeken in 2007, 2008, 2009, 2010 en 2011

Type voorziening	Bezoeken '07	Bezoeken '08	Bezoeken '09	Bezoeken '10	Bezoeken '11
Kinderdagverblijven (KDV & peutertuinen)	107	113	102	169	142
Diensten voor onthaalouders	64	31	41	39	30
Initiatieven buitenschoolse opvang	137	107	96	110	152 ²
Lokale diensten				22	3
Totaal erkende/toegestemde³ kinderopvang	308	251	239	340	327
Zelfstandige kinderdagverblijven	139	181	448	1381	1310
Minicrèches ⁴	940	1080	1027	/	/
Zelfstandige Buitenschoolse opvang				57	63
Zelfstandige onthaalouders	755	785	889	607	507
Totaal kinderopvang onder toezicht	1834	2046	2364	2045	1880
Centra voor kindercare en gezinsondersteuning	2	10	30	4	9
Vertrouwenscentra kindermishandeling	/	/	6	/	1
Initiatieven voor adoptie	7	1	1	5	5
Vorbereidingscentra adoptie	/	/	/	/	2
Projecten	7	/	/	1	/
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg		4	/	/	3
Diensten voor maatschappelijk onderzoek	/	/	/	5	/
Consultatiebureaus voor het jonge kind	12	10	15	16	25
Inloopteams	/	/	/	/	5
Totaal preventieve gezinsondersteuning	28	25	52	31	50
Financiële bezoeken	203	202	204	227	212
Algemeen totaal	2373	2524	2859	2643	2469

In 2011 werden 174 inspectiebezoeken (waarvan 159 inhoudelijke inspectiebezoeken) minder gebracht dan in 2010 en 390 inspectiebezoeken minder dan in 2009.

² In 2011 werden naast de IBO hoofdlocatie nog 165 bijkomende locaties bezocht

³ Lokale diensten krijgen een 'toestemming' voor de werking

⁴ Minicrèches komen nog voor in dit rapport omwille van de rapportering tot en met 2009 over minicrèches

De verklaring voor deze daling is toe te schrijven aan het vertrek van 4 ervaren inspecteurs gespreid over 2010 en 2011. De nieuw aangeworven inspecteurs werden in de loop van 2011 opgeleid en ingewerkt in hun opdracht als inspecteur.

De financiële inspecties blijven de laatste jaren grotendeels gelijk. In 2011 was er een lichte daling van het aantal inspecties ten opzichte van 2010. Financiële inspecteurs die voorheen binnen de Kind en Gezin-sectoren controleerden, inspecteren ondertussen een bredere waaier zorg- en welzijnssectoren. Hoeveel financiële inspecties moeten plaatsvinden, spreken Kind en Gezin en Zorginspectie op jaarbasis af.

Het aantal inspectiebezoeken in 2011 in de erkende sector van de kinderopvang is grotendeels gelijk gebleven ten opzichte van 2010 en ligt in de totaliteit beduidend lager dan het aantal inspectiebezoeken in de zelfstandige sector. Dit is te verklaren door het veel lagere aantal voorzieningen in de erkende sector dan in de zelfstandige sector. Ook het verschil in regelgeving tussen beide sectoren ligt mee aan de basis van het grote verschil in aantal opdrachten voor Zorginspectie tussen de zelfstandige sector en de erkende sector (bv. verlenging attest van toezicht moet om de 3 jaar, verlenging van een erkenning van een erkende voorziening moet om de 5 jaar). De toename van het aantal plaatsen in de bestaande voorzieningen van de zelfstandige sector speelt hier naast de vele nieuwe, opstartende voorzieningen ook een rol evenals de vele aanvragen voor financiële ondersteuning.

De inspectiebezoeken aan voorzieningen van de PGO-sectoren is in aantal eerder beperkt. In 2011 werden 9 inspectiebezoeken gebracht aan CKG's waarbij de werking van specifieke projecten⁵ zoals Stop 4-7, crisismeldpunten jeugdhulpverlening, Tuimel en Amber werden geïnspecteerd. De interlandelijke adoptiediensten (4) en de voorbereidingscentra voor adoptie (2), een aantal diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg (3) en een aantal inloopteams (5) werden in 2011 geïnspecteerd. De inloopteams werden voor een eerste keer geïnspecteerd door Zorginspectie. De bevindingen en aanbevelingen van Zorginspectie over de inspectiebezoeken aan alle inloopteams kan u vinden in een afzonderlijk rapport op onze website (<http://www4.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Pages/Onzerapporten.aspx>).

Het merendeel van de inspectiebezoeken gebeurt in opdracht van Kind en Gezin. Voor de eigen inspectieplanning blijft dus minder ruimte over. Daardoor kan het risicogestuurd inspecteren minder aan bod komen, wat niet zou mogen. De geplande opvolgingsbezoeken (zie punt 2.2 en 2.3) kunnen we door deze toename niet altijd realiseren. Ruwweg heeft dit met twee aspecten te maken: de reden voor het inspectiebezoek en de beschikbare inspectiecapaciteit.

Belangrijk om weten is dat het totaal aantal inspectiebezoeken niet gelijk is aan het aantal geïnspecteerde voorzieningen. Nieuwe zelfstandige voorzieningen, bijvoorbeeld, kregen vaak meer dan eens een inspecteur over de vloer. Tabel 2 geeft dit verschil weer.

⁵ Meer informatie over deze projecten vindt u op de website van Kind en Gezin (<http://www.kindengezin.be/gezinsondersteuning/partners/centra-voor-kinderzorg-en-gezinsondersteuning/inhoudelijke-werking/>)

Tabel 2: Aantal inspectiebezoeken in 2011, aantal bezochte voorzieningen in 2011 en het % van de voorzieningen die in 2011 in de kinderopvang bezocht werden

Type voorziening	Bezoeken '11	Bezochte voorzieningen '11	% van de voorzieningen die in '11 bezocht werden
Kinderdagverblijven (KDV & peuterspeelweelden)	142	124	33%
Diensten voor onthaalouders	30	30	16%
Initiatieven buitenschoolse opvang	152	123	49%
Lokale diensten	3	3	9%
Totaal erkende/toegestemde kinderopvang	327	280	33%
Zelfstandige kinderdagverblijven	1310	1014	65%
Zelfstandige Buitenschoolse opvang	63	54	56%
Zelfstandige onthaalouders	507	473	47%
Totaal kinderopvang onder toezicht	1880	1541	58%

De redenen om meer dan één keer per jaar op inspectie te gaan bij dezelfde voorziening, zijn erg divers. Zoals aangehaald, tracht Zorginspectie bij nieuwe zelfstandige initiatieven binnen het eerste werkingsjaar twee keer langs te gaan. Eventuele problemen in de werking kunnen zo sneller gedetecteerd worden. Een andere reden zijn de klachtbezoeken: die gaan door, ongeacht of de voorziening al een eerdere inspectie ontvangen heeft. Stelt een inspecteur ernstige tekorten vast in een voorziening, dan kan op korte termijn een opvolgingsbezoek plaatsvinden. Ook wijzigingen binnen voorzieningen vormen een reden tot meerdere bezoeken. Een capaciteitsuitbreiding, bijvoorbeeld, kan maken dat Zorginspectie op inspectie gaat, ook al is de voorziening dat jaar al geïnspecteerd.

Nemen we de redenen voor meerdere jaarlijkse bezoeken onder de loep, dan stellen we verschillen vast tussen de erkende en de zelfstandige sector. Bij erkende voorzieningen hebben meerdere bezoeken meestal te maken met een capaciteitsuitbreiding waarbij een nieuwe locatie of nieuwe accommodatie in gebruik genomen wordt, of met het gebruik van tijdelijke locaties. Een zeer beperkt aantal voorzieningen kreeg een tweede inspectiebezoek omwille van een klacht of omwille van opvolging van vastgestelde tekorten.

In de zelfstandige sector is de reden waarom meer dan één bezoek gebracht werd meer verscheiden. Redenen zijn onder meer een afname van de kwaliteitschaal (KWAPOI) in functie van financiële ondersteuning, bijkomende bezoeken na een aanvraag voor of een verlenging van een attest van toezicht, verschillende klachtbezoeken na elkaar...

Gezien het beperkt aantal bezoeken in de PGO-sectoren wordt deze sector niet opgenomen in de tabel 2.

2.2 Redenen voor het inspectiebezoek

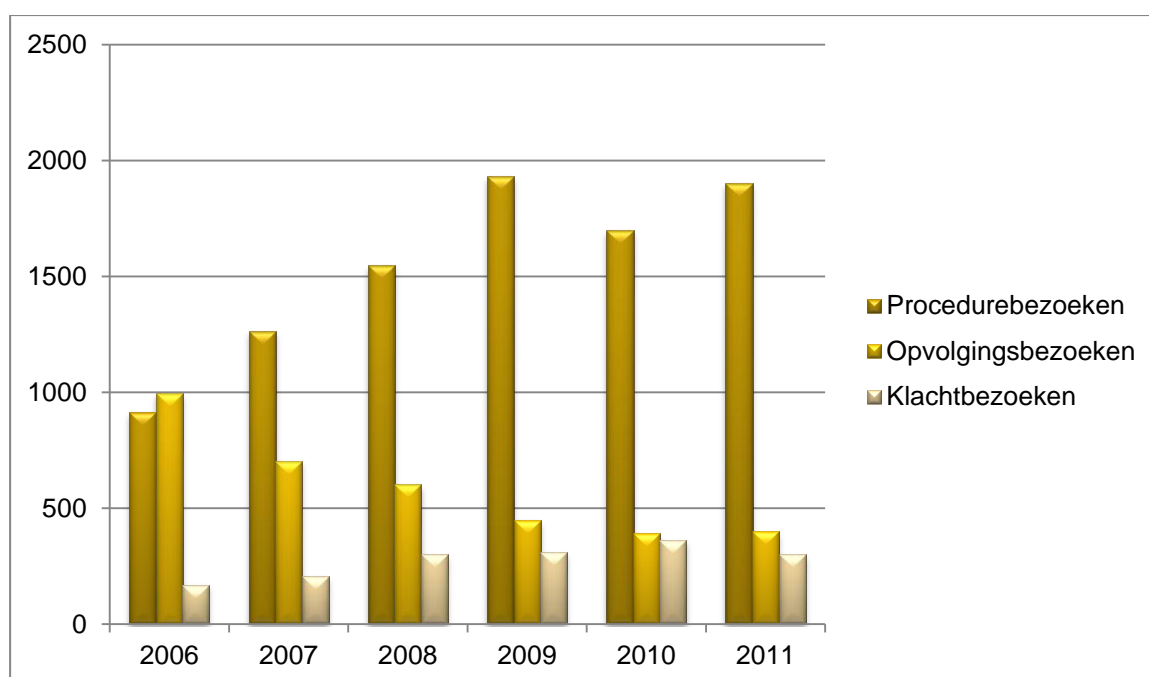
Zorginspectie plant inspectiebezoeken aan de hand van een prioriteitenlijst. Procedurebezoeken en klachtbezoeken krijgen daarbij voorrang op opvolgingsbezoeken.

Onder procedurebezoeken verstaan we de aanvragen voor erkenning en verlenging van erkenning, aanvragen voor attest van toezicht, verlenging van attest van toezicht, verhuis, capaciteitsuitbreidingen met nieuwe locatie of accommodatie voor de erkende sector, capaciteitsuitbreidingen voor de zelfstandige sector, nieuwe verantwoordelijken en aanvragen voor financiële ondersteuning door zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen.

Onder klachtbezoeken verstaan we de klachten waarvoor Kind en Gezin aan Zorginspectie een inspectieopdracht geeft. Klachten worden immers geformuleerd bij de klachtendienst van Kind en Gezin. Meestal gaat het om klachten van ontevreden gebruikers over de dienstverlening van een voorziening.

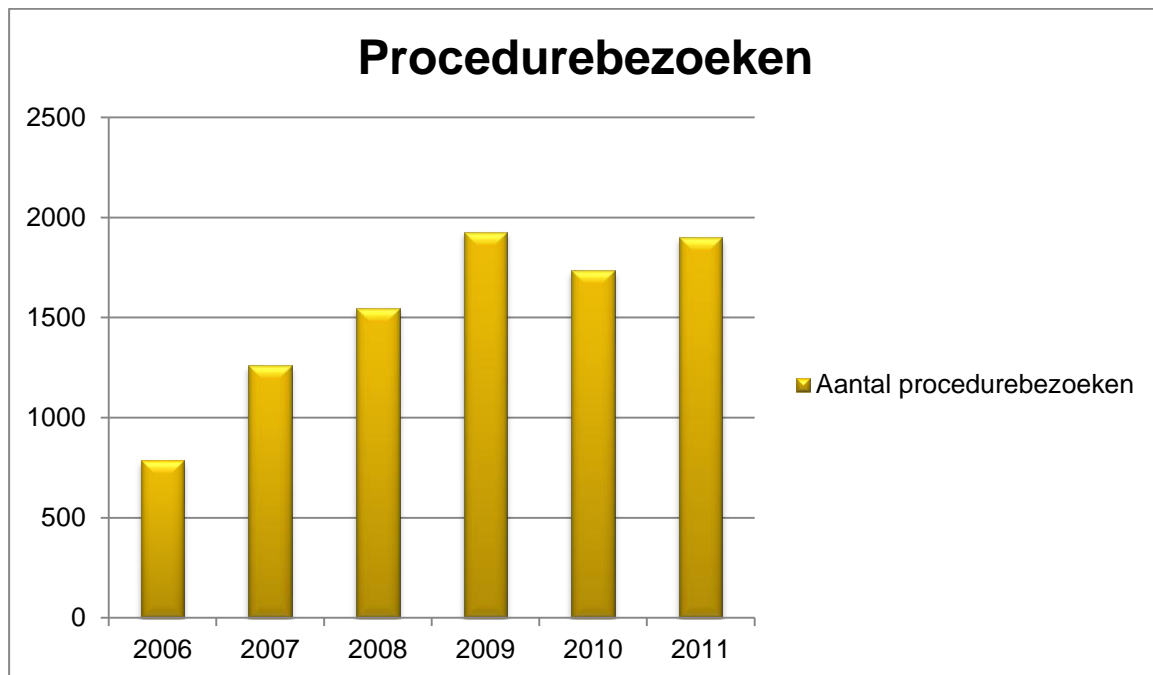
Opvolgingsbezoeken zijn inspectiebezoeken die op eigen aansturing van Zorginspectie opgenomen worden. Uit de analyse van de onderstaande gegevens blijkt dat Zorginspectie in de sectoren van de kinderopvang en de preventieve gezinsondersteuning er niet in slaagt haar inspectieplanning grotendeels zelf aan te sturen. Dit is in hoofdzaak te wijten aan de huidige regelgeving zowel in de erkende sector als in de zelfstandige sector (erkenning en attesten van bepaalde duur, wijzigingen aan erkenning of attest, hoeveelheid klachten,...) en het beschikbaar aantal inspecteurs. Dit moet anders kunnen. Meer gerichte risicogestuurde inspecties krijgen in de toekomst meer aandacht binnen Zorginspectie.

Grafiek 1: Overzicht van de reden voor het optreden van Zorginspectie in 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 en 2011



Procedurebezoeken

Grafiek 2: Overzicht van het aantal procedurebezoeken tussen 2006 en 2011



Het aantal inspectiebezoeken naar aanleiding van een procedureopdracht is in 2011 licht gestegen ten opzichte van 2010. De opdrachten aangestuurd door Kind en Gezin hebben grotendeels te maken met de hoeveelheid attesten en erkenningen die in de loop van dat jaar moeten verlengd worden en de dynamiek binnen de sectoren zoals verhuizingen, bijkomende plaatsen, nieuw opstartende voorzieningen en aanvragen voor financiële ondersteuning. Vergelijken we met 2006, dan kent 2011 meer dan een verdubbeling van de procedurebezoeken.

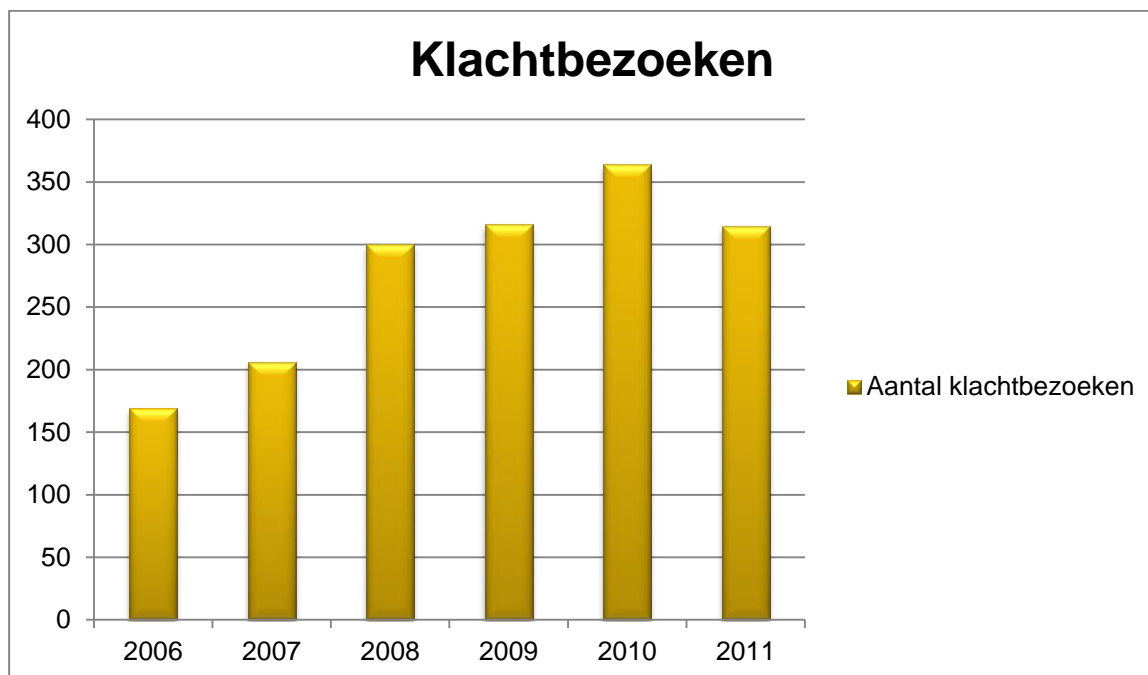
Klachtbezoeken

De hoeveelheid inspectiebezoeken naar aanleiding van een klacht is de voorbije jaren eveneens sterk toegenomen maar in 2011 lichtjes gedaald ten opzichte van 2010. In vergelijking met 2006 is het aantal klachtbezoeken verdubbeld. Vooral het aantal opdrachten die met de aparte procedure onderzocht worden neemt jaar na jaar toe.

Tabel 3: Aantal klachtbezoeken in 2011 (alle sectoren) - klachtbezoeken waarbij de gewone procedure gevolgd wordt en de voorziening rechtstreeks aangesproken wordt en aantal klachtbezoeken volgens de aparte procedure (gesprek met voorziening en klager).

Procedure	Aantal klachtbezoeken
Gewone procedure	267
Aparte procedure (gesprek met voorziening en klager)	48

Grafiek 3: Overzicht van het aantal klachtbezoeken van 2006 tot 2011



De manier om klachten af te handelen verschilt tussen de erkende en zelfstandige sector. De erkende voorzieningen hebben een klachtenprocedure en handelen klachten in eerste instantie zelf af. Ontvangt Kind en Gezin toch een klacht over bijvoorbeeld een erkende kinderopvangvoorziening, dan legt zij die eerst voor aan het organiserend bestuur van die voorziening. Geeft de reactie van het bestuur echter onvoldoende garanties voor een degelijke afhandeling van de klacht, dan kan Zorginspectie gevraagd worden om op inspectie te gaan.

In de erkende sector (PGO-sectoren en kinderopvang) onderzochten de inspecteurs in 2011 17 klachten waarvan 1 klacht handelde over een centrum voor kinderzorg en gezinsondersteuning, 1 over een vertrouwenscentrum kindermishandeling, 5 over een initiatief voor buitenschoolse opvang, 3 over kinderdagverblijven en 4 over diensten voor onthaalouders.

Deze manier van werken in de erkende sector maakt dat de inspectieopdrachten naar aanleiding van een klacht voornamelijk gaan over de zelfstandige kinderopvang. De klachten over de werking van zelfstandige initiatieven worden rechtstreeks ingediend bij de klachtendienst van Kind en Gezin. De klachtendienst⁶ van Kind en Gezin oordeelt of een klacht binnen een periode van een maand door Zorginspectie onderzocht moet worden, of tijdens een volgend inspectiebezoek kan bevraagd en/of onderzocht worden. Zorginspectie onderzocht 298 klachtenopdrachten in de zelfstandige sector. Zelfstandige kinderdagverblijven vormden met 246 klachtenopdrachten het grootste aandeel binnen het totaal, 49 klachtenopdrachten handelden over zelfstandige onthaalouders en 3 over zelfstandige buitenschoolse opvang.

Wanneer een ernstig risico voor de psychische of fysieke integriteit van de kinderen aan de basis ligt van een klacht, hanteert Zorginspectie een aparte werkwijze (gevaarsprocedure). Wordt er melding gemaakt van (ernstige) verwondingen bij kinderen, een overlijden van een kind of elementen die de

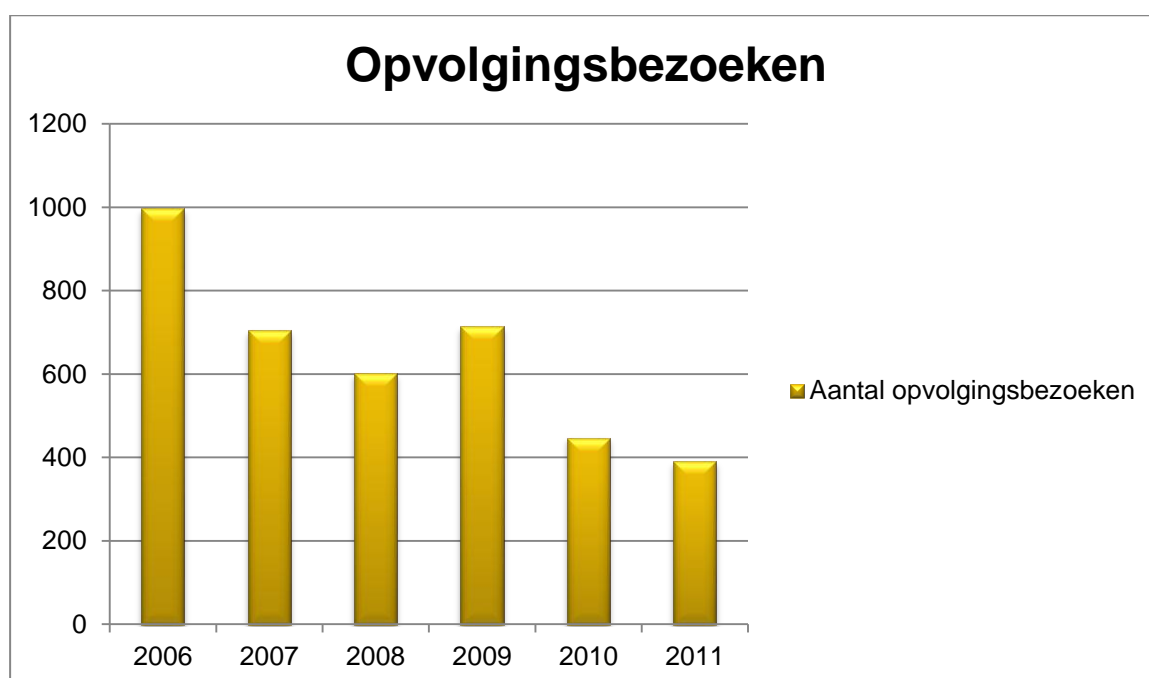
⁶ Sinds september 2011 worden klachten die niet door Zorginspectie binnen de maand onderzocht worden, overgemaakt aan de voorziening door de klachtendienst van Kind en Gezin. De voorziening heeft de mogelijkheid om binnen de 30 dagen schriftelijk te reageren op de klacht bij dossierbeheer van Kind en Gezin.

veiligheid van kinderen ernstig in gevaar kunnen brengen, dan vraagt Kind en Gezin Zorginspectie de klacht of melding met hoogdringendheid te behandelen en de klager rechtstreeks te spreken. De inspecteur die belast is met de opdracht maakt van het gesprek met de klager een verslag op. Tijdens een onaangekondigd inspectiebezoek koppelt de inspecteur de inhoud van het gesprek met de klager terug naar de voorziening, die zo haar visie op de klacht kan formuleren. Van het inspectiebezoek wordt een uitgebreid verslag gemaakt. Bij vaststellingen van tekorten in functie van de regelgeving verloopt de werkwijze hetzelfde als bij de andere bezoeken. Kind en Gezin gaat vervolgens met alle ingewonnen informatie aan de slag en spreekt zich zo uit over de eventuele gegrondheid van de klacht. Of een klacht gegrond is, valt dan ook niet af te leiden uit het inspectieverslag en behoort niet tot de inhoud van dit jaarverslag (zie het jaarverslag van de klachtendienst van Kind en Gezin). Het aantal onderzoeken volgens deze aparte werkwijze kent een stijging ten opzichte van de voorgaande jaren: 48 klachten, of 15 %, van het totale aantal door Zorginspectie behandelde klachtopdrachten werden op deze manier afgehandeld.

Zorginspectie wil op korte termijn de klachteninspecties grondig evalueren en vanuit een agentschapsbrede visie herijken.

Opvolgingsbezoeken

Grafiek 4: Overzicht van het aantal opvolgingsbezoeken tussen 2006 en 2011



Het aantal opvolgingsbezoeken – bezoeken die aangestuurd worden door Zorginspectie – is in 2011 verder afgenomen. De opvolgingsbezoeken zijn in vergelijking met 2006 meer dan gehalveerd. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in de procedureopdrachten ook opdrachten voor opvolging van vastgestelde tekorten in voorzieningen opgenomen zijn.

2.3 Planning op basis van de risicoanalyse

Zorginspectie gaat tijdens een bezoek na of de werking van de voorziening voldoet aan de regelgeving. Indien de voorziening onvoldoende tegemoet komt aan de regelgeving kunnen we, naast de bezoeken in functie van procedureopdrachten, een hogere inspectiefrequentie hanteren. De voorziening krijgt dan meer aandacht van Zorginspectie zolang de tekorten niet zijn weggewerkt.

Een verhoogde inspectiefrequentie heeft ook haar beperkingen:

- Het verhoogd toezicht is niet van toepassing in die voorzieningen waar er een gevaarprocedure loopt (zie punt 2.2). Indien kinderen daadwerkelijk in gevaar zijn, moeten er andere maatregelen genomen worden.
- Indien een voorziening veel cruciale tekorten vertoont of indien na opvolging door Zorginspectie de tekorten nog steeds niet opgelost zijn, kunnen we aan Kind en Gezin adviseren om actiever op te treden naar de betrokken voorziening.
- Ook indien de voorziening uitdrukkelijk te kennen geeft niet te willen voldoen aan de regelgeving, kan een voorstel tot een andere maatregel geformuleerd worden.

Daarnaast moeten we nog opmerken dat een verhoogde bezoekfrequentie niet van toepassing is wanneer er één tekort of meerdere kleine tekorten worden vastgesteld. Enkel wanneer sprake is van meer fundamentele tekorten die een rechtstreekse impact kunnen hebben op de opvangkwaliteit voor de kinderen, of bij een grote hoeveelheid tekorten die eveneens een risico vormen voor de opvangkwaliteit, hanteert Zorginspectie een hogere inspectiefrequentie.

Samenvattend kunnen we dus stellen dat Zorginspectie trapsgewijs werkt: stellen we tekorten vast die geen onmiddellijk gevaar inhouden voor de kinderen, dan krijgt de voorziening de mogelijkheid om de werking aan te passen aan de regelgeving. Afhankelijk van de ernst en de hoeveelheid van de tekorten kan een voorziening door Zorginspectie al dan niet als aandachtvoorziening aangeduid worden.

Indien tijdens een volgend inspectiebezoek blijkt dat de voorziening zich in orde gesteld heeft op een manier dat er voldoende garanties zijn voor een blijvend resultaat, wordt de voorziening niet verder opgevolgd met een verhoogde bezoekfrequentie.

Een aandachtsvoorziening die nog steeds niet voldoet kan, afhankelijk van de soort en de hoeveelheid tekorten, nogmaals gevraagd worden zich in orde te stellen. Zorginspectie kan eventueel ook een voorstel tot voorwaarde(n) formuleren aan Kind en Gezin. Bij een volgend inspectiebezoek kan overwogen worden om een negatief advies te formuleren in het geval dat de voorziening nog steeds niet voldoet aan de gestelde voorwaarde(n).

Deze werkwijze geeft een voorziening de kans om zich in orde te stellen, terwijl tegelijk wordt afgewogen dat de geboden opvangkwaliteit geen risico's inhoudt voor de kinderen.

In de volgende rubrieken gaan we verder in op het verhoogd toezicht op de voorzieningen. Uit de vaststellingen van Zorginspectie blijkt dat de opvang en de werking in het merendeel van de voorzieningen in orde is en voldoet aan de voorwaarden opgelegd via regelgeving. Zorginspectie moet haar middelen zo gericht en zo efficiënt mogelijk inzetten en inspecteert (naast procedureopdrachten) vooral in voorzieningen waar de basale kwaliteit in het gedrang zou kunnen komen.

2.4 Verhoogd toezicht op voorzieningen

De gevolgen van een inspectiebezoek hangen uiteraard af van de kwaliteit die een voorziening biedt. Is de werking conform de regelgeving, dan zal de inspecteur enkel een verslag opstellen en waar nodig positief advies geven in het kader van een procedure.

Indien een voorziening tekorten vertoont, zijn er verschillende mogelijkheden. Zorginspectie kan de voorziening klasseren als aandachtsvoorziening, kan Kind en Gezin voorstellen om voorwaarde(n) te koppelen aan (de verlenging van) het attest of de erkenning, of kan Kind en Gezin een negatief advies bezorgen. In dat geval is Zorginspectie van mening dat een attest of erkenning beter niet kan worden toegekend of verlengd of dat een beperking ervan wenselijk is.

2.4.1 Aandachtsvoorzieningen in 2011

Voor een goed begrip: een aandachtsvoorziening krijgt verhoogde aandacht binnen de toezichtsketen. Deze kwalificatie betekent slechts uitzonderlijk dat er een directe gevaarsituatie is.

Tabel 4: Het aantal voorzieningen die op 31/12/2011 als aandachtsvoorziening aangeduid staan en in 2011 geïnspecteerd werden, de verhouding ten opzichte van het totaal aantal bezochte voorzieningen in 2011 en de verhouding ten opzichte van het totaal aantal voorzieningen in 2011

Type voorziening	Aandachtsvoorzieningen 2011	Aantal bezochte voorzieningen 2011	% aandachtsvoorzieningen ten opzichte van het totaal aantal bezochte voorzieningen in 2011	% in verhouding tot het aantal voorzieningen in 2011
	aantal	aantal	%	%
Kinderdagverblijven	21	124	17%	5%
Diensten voor onthaalouders	4	30	13%	2%
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	39	123	32%	15%
Totaal erkende kinderopvang	64	277	23%	8%
Zelfstandige kinderdagverblijven	305	1014	30%	19%
Zelfstandige Buitenschoolse opvang	13	54	24%	13%
Zelfstandige onthaalouders	91	473	19%	9%
Totaal kinderopvang onder toezicht	409	1541	26%	15%
Totaal	473	1818	26%	13%

Zoals we uit tabel 4 kunnen afleiden, zijn de percentages aandachtsvoorzieningen tussen de sectoren gelijklopend en ligt rond de 25 % in 2011. Als we het aantal aandachtsvoorzieningen, bezocht in 2011

en op 31/12/2011 aangeduid als aandachtsvoorziening, in verhouding zetten tot het totaal aantal voorzieningen komen we aan een gemiddeld percentage van 13 %. De kinderdagverblijven, de diensten voor onthaalouders en de zelfstandige onthaalouders scoren lager. De zelfstandige kinderdagverblijven, de zelfstandige buitenschoolse opvang en de initiatieven voor buitenschoolse opvang scoren hoger. De PGO-sectoren laten we buiten beschouwing omwille van het beperkt aantal bezoeken per deelsector.

De volgende delen gaan dieper in op de aangehaalde redenen of thema's om een voorziening als aandachtsvoorziening te benoemen. Slechts uitzonderlijk duiden we een voorziening als aandachtsvoorziening aan omwille van één enkel tekort. Is dat toch het geval, dan heeft die reden betrekking op de veiligheid. Meestal gaat het echter om een combinatie van redenen. Daarom ligt het aantal keren dat een bepaalde reden wordt aangehaald hoger dan het aantal aandachtsvoorzieningen.

2.4.1.1 Erkende sector

Tekorten die rechtstreeks verband houden met de opvang van kinderen en die maken dat een basiskwaliteit niet gegarandeerd kan worden, leiden tot een verhoogde aandacht.

Dat een voorziening aangeduid wordt als aandachtsvoorziening, heeft hier vaak te maken met tekorten op het vlak van erkenningsvoorwaarden met name de infrastructuur (inrichting binnenruimtes), het pedagogisch beleid en de veiligheid van de binnenruimtes. Voorzieningen werden vaak ook aangeduid als aandachtsvoorziening naar aanleiding van tekorten in verband met de kwaliteitsregelgeving, bijvoorbeeld tekorten met betrekking tot de evaluatie van de werking en met betrekking tot het kwaliteitssysteem.

Kinderdagverblijven

Tabel 5: De thema's die het meest frequent voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij erkende kinderdagverblijven.

Thema	%	Aantal keer
Evaluatie van de werking	10,81%	8
Infrastructuur: binnenruimtes	10,81%	8
Pedagogisch beleid	8,11%	6
Kwaliteitssysteem	8,11%	6
Veiligheid binnenruimtes	8,11%	6

Diensten voor onthaalouders

Vier diensten voor onthaalouders werden in 2011 aangeduid als aandachtsvoorziening. De belangrijkste redenen zijn het minder presteren in de begeleiding van de onthaalouders, het pedagogisch beleid, veiligheidsbeleid ten aanzien van de onthaalouders, evaluatie van de werking en het kwaliteitssysteem.

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 6: De thema's die het meest frequent voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij erkende initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid infrastructuur buitenruimte	13,81%	25
Infrastructuur: binnenruimte	13,26%	24
Veiligheid infrastructuur: binnenruimte	11,05%	20
Infrastructuur:buitenruimte	9,39%	17
Evaluatie van de werking	6,08%	11
Kwaliteitssysteem	5,52%	10

2.4.1.2 Zelfstandige sector

In de zelfstandige kinderdagverblijven scoren de verplichte documenten (attest levensreddend handelen, inlichtingenfiches, aanwezigheidsregister, ...), de veiligheid van de inrichting en van de accommodatie, het niet voldoen aan de normen omtrent de personeelsomkadering, de functionaliteit van de inrichting en de accommodatie, veilig handelen en toezicht, het aantal aanwezige kinderen en pedagogisch handelen het hoogst.

In de zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen scoren de personeelsomkadering, de functionaliteit van de inrichting en de accommodatie, de verplichte documenten (attest levensreddend handelen, inlichtingenfiches, aanwezigheidsregister, ...), het aantal aanwezige kinderen, de veiligheid van de inrichting en de accommodatie, personeelsomkadering en het veilig handelen en toezicht het hoogst.

Bij de zelfstandige onthaalouders scoren de veiligheid van de inrichting en van de accommodatie, het niet beschikken over de verplichte documenten (attest levensreddend handelen, inlichtingenfiches, aanwezigheidsregister, ...), het aantal aanwezige kinderen, de functionaliteit van de inrichting en de accommodatie, hygiëne, het veilig handelen en toezicht en pedagogische aspecten het hoogst.

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 7: De thema's die het meest frequent voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij zelfstandige kinderdagverblijven.

Thema	%	Aantal keer
Verplichte documenten	15,62%	274
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	12,71%	223
Personeelsomkadering	11,69%	205
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	10,26%	180
Veilig handelen en toezicht	9,01%	158
Aantal aanwezige kinderen in het ZKDV	8,32%	146
Pedagogische aspecten	6,84%	120

Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen

Tabel 8: De thema's die het meest frequent voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij de zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen.

Thema	%	Aantal keer
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	17,50%	14
Verplichte documenten	17,50%	14
Aantal aanwezige kinderen	12,50%	10
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	11,25%	9
Personeelsomkadering	7,50%	6
Veilig handelen en toezicht	7,50%	6
Andere	7,50%	6

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 9: De thema's die het meest frequent voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij zelfstandige onthaalouders.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	21,34%	83
Verplichte documenten	17,22%	67
Aantal aanwezige kinderen	13,37%	52
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	10,80%	42
Hygiëne	9,00%	35
Veilig handelen en toezicht	8,74%	34
Pedagogische aspecten	4,88%	19

2.4.1.3 Totaal aantal aandachtsvoorzieningen

Tabel 10: Het totaal aantal aandachtsvoorzieningen op 31 december 2011 per sector en het aantal van deze voorzieningen waar een klachtinspectie plaatsvond in de periode dat de voorziening als aandachtsvoorziening aangeduid werd.

Type voorziening	Aantal aandachtsvoorzieningen	Aantal aandachtsvoorzieningen met klachtverslag
Kinderdagverblijven	53	3
Diensten voor onthaalouders	9	2
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	69	2
Totaal erkende voorzieningen	131	7
Zelfstandige kinderdagverblijven	431	127
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	21	1
Zelfstandige onthaalouders	168	26
Totaal voorzieningen onder toezicht	620	154
Totaal	751	161

Tabel 10 brengt niet enkel de voorzieningen in beeld die na een bezoek in 2011 als aandachtsvoorziening werden aangeduid (zie tabel 4). Sommige voorzieningen kregen immers voorheen al deze kwalificatie. Op 31/12/2011 staan 751 voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening. PGO-sectoren worden omwille van het beperkt aantal bezoeken buiten beschouwing gelaten.

Meteen valt op dat de zelfstandige sector een veel hoger aantal aandachtsvoorzieningen telt. De ruimere context mogen we echter niet uit het oog verliezen. Zorginspectie bezoekt veel meer zelfstandige dan erkende voorzieningen, omdat die bijna driekwart van het totale aantal voorzieningen uitmaken. Er starten ook meer zelfstandige voorzieningen op, en binnen deze sector zijn er meer wijzigingen in de modaliteiten (verhuizingen, capaciteitsuitbreidingen, etc.). Dat leidt tot een hoger aantal procedure- en aanvangsbezoeken dan bij hun erkende tegenhangers. Daarnaast zijn er binnen de zelfstandige voorzieningen meer klachtbezoeken, wat eerder in dit activiteitenverslag al aan bod kwam (zie 2.2).

Tabel 10 brengt verder ook het aantal klachtverslagen over aandachtsvoorzieningen in beeld. Van de 751 voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening zijn er 161 die een bezoek kregen naar aanleiding van een klacht. In 2011 werden 138 aandachtsvoorzieningen bezocht naar aanleiding van een klacht.

Dat een voorziening onder de verscherpte aandacht van Zorginspectie geplaatst wordt, vloeit niet noodzakelijk voort uit een klachtbespreking. Tussen het statuut van aandachtsvoorziening en een klacht bestaat dus geen causaal verband. Wel stellen we aan de hand van de gegevens vast dat zelfstandige voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorzieningen geregeld bezoeken kregen naar aanleiding van klachten.

2.4.2 Voorstellen tot voorwaarden

Zorginspectie kan aan Kind en Gezin een voorstel tot voorwaarde(n) bij een attest of een erkenning formuleren. Dat voorstel tot voorwaarde(n) komt er wanneer de tekort(en) zwaar genoeg is (zijn) om bij een volgend inspectiebezoek, wanneer de tekort(en) niet is (zijn) weggewerkt, een negatief advies te formuleren.

Tabel 11: Aantal keer dat voorwaarden voorgesteld werden in de afgelopen vier jaar.

Type voorziening	2008	2009	2010	2011
Kinderdagverblijven	33	19	51	33
Diensten voor onthaalouders	1	2	3	2
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	45	36	44	73
Totaal erkende voorzieningen	79	58	98	109
Zelfstandige kinderdagverblijven	176	252	252	292
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen	0	0	17	11
Zelfstandige onthaalouders	102	109	82	116
Totaal voorzieningen onder toezicht	278	361	351	419
Totaal	357	419	449	528

In 2011 heeft Zorginspectie in de erkende sector voor een groter aantal voorzieningen voorwaarden voorgesteld. In de zelfstandige sector is de stijging het hoogst voor de zelfstandige kinderdagverblijven en de zelfstandige onthaalouders. Grote verschillen tussen de redenen voor erkende en zelfstandige voorzieningen zijn er dan weer niet. De thema's die leiden tot het voorstellen van voorwaarden, lopen grotendeels parallel met de thema's die eerder aan bod kwamen voor het aanduiden als aandachtsvoorziening. Veiligheid en accommodatie blijken de grootste struikelblokken te zijn evenals tekorten op de kwaliteitsregelgeving.

In de volgende tabellen komen de redenen voor het voorstellen van voorwaarden per soort voorziening aan bod.

2.4.2.1 Erkende sector

Indien er voorwaarden geformuleerd worden bij het advies, scoren zowel binnen kinderdagverblijven als in de IBO's aangepaste en noodzakelijke infrastructuur, de veiligheid van infrastructuur en evaluatie van de werking hoog. In de IBO's worden ook de inzet van personeel, het aantal aanwezige kinderen en het kwaliteitssysteem meermaals als voorwaarde opgenomen bij het advies.

Kinderdagverblijven

Tabel 12: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij erkende kinderdagverblijven in 2011. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid infrastructuur	20,6%	13
Veiligheids- en gezondheidsbeleid	14,3%	9
Evaluatie van de werking	12,7%	8
Aangepaste infrastructuur	11,1%	7

Noodzakelijke infrastructuur	9,5%	6
Pedagogisch beleid	9,5%	6
Kwaliteitssysteem	7,9%	5
Taken personeel	6,3%	4
Kwaliteitsplanning	4,8%	3
Andere	1,6%	1
Vorming personeel	1,6%	1

Diensten voor onthaalouders

Bij twee diensten voor onthaalouders werd in 2011 een voorstel tot voorwaarde(n) bij het advies geformuleerd.

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 13: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij initiatieven voor buitenschoolse opvang in 2011. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid infrastructuur	23,4%	33
Veiligheid	14,9%	21
Noodzakelijke infrastructuur	12,8%	18
Aantal aanwezige kinderen	10,6%	15
Evaluatie van de eigen werking	7,8%	11
Inzet personeel	7,8%	11
Kwaliteitssysteem	6,4%	9
Kwaliteitsplanning	3,5%	5
Identificatiefiche	2,8%	4
Andere	2,1%	3
Spelmateriaal	2,1%	3
Vereisten personeel	1,4%	2
Pedagogische aanpak	1,4%	2
Kwaliteitsbeleid	1,4%	2
Algemeen kader	0,7%	1
Kinderparticipatie	0,7%	1

2.4.2.2 Zelfstandige sector

In de zelfstandige sector staan de veiligheid, verplichte documenten (bv. attest levensreddend handelen, aanwezigheidsregister, inlichtingenfiche) en het aantal aanwezige kinderen bovenaan wanneer een voorwaarde bij het advies geformuleerd wordt. In de zelfstandige kinderdagverblijven en de zelfstandige onthaalouders scoort accommodatie ook hoog. Het niet voldoen aan de normen voor personeelsomkadering scoort hoog bij de zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvang.

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 14: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij zelfstandige kinderdagverblijven in 2011. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid	26,9%	159
Accommodatie	23,1%	136
Verplichte documenten	18,3%	108
Personeelsomkadering	12,0%	71
Aantal aanwezige kinderen	9,3%	55
Hygiëne	3,4%	20
Pedagogische aspecten	2,9%	17
Ouderparticipatie	2,5%	15
Voeding	1,2%	7
Gezondheid	0,3%	2

Zelfstandige Buitenschoolse opvangvoorziening

Tabel 15: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen in 2011. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid	28,0%	7
Verplichte documenten	20,0%	5
Personeelsomkadering	16,0%	4
Aantal aanwezige kinderen	12,0%	3
Hygiëne	8,0%	2
Accommodatie	8,0%	2
Ouderparticipatie	4,0%	1
Pedagogische aspecten	4,0%	1

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 16: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij zelfstandige onthaalouders in 2011. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid	31,2%	67
Verplichte documenten	22,3%	48
Aantal aanwezige kinderen	14,4%	31
Accommodatie	13,5%	29
Hygiëne in de voorziening	7,0%	15
Ouderparticipatie	4,7%	10
Pedagogische aspecten	3,7%	8
Personeelsomkadering	1,4%	3
Voeding	1,4%	3
Gezondheid	0,5%	1

2.4.3 Negatief advies

Een negatief advies houdt in dat Zorginspectie aan Kind en Gezin adviseert om het attest of de erkenning van een voorziening in te trekken, of om een voorziening geen (verlenging van) attest of erkenning te verlenen. Het is de bevoegdheid van Kind en Gezin om op basis van het geheel van beschikbare informatie naast het inspectieverslag te beslissen of een attest/erkenning al dan niet

gegeven of ingetrokken wordt. De recente aanpassingen aan de inspectiemethodiek, en dit omwille van de functiescheiding, maken dat Zorginspectie niet langer systematisch de intenties van een voorziening bevrage tijdens het inspectiebezoek. Na het inspectiebezoek kan de voorziening haar intenties/verbeterplannen overmaken aan Kind en Gezin. In de periode tussen het bezoek en het nemen van een beslissing door Kind en Gezin kunnen door de voorziening al een aantal bijsturingen aangebracht zijn. De inspecteur baseert het advies op basis van de vaststellingen gemaakt tijdens het bezoek en het al dan niet bijsturen van tekorten door de voorziening vastgesteld bij voorgaande bezoeken.

Tabel 17: Aantal keer per type voorziening dat Zorginspectie de voorbije 4 jaar negatief advies uitbracht.

Type voorziening	'08	'09	'10	'11
Kinderdagverblijven	5	2	3	4
Diensten voor onthaalouders	0	0	0	1
Initiatieven buitenschoolse opvang ⁷	4	5	13	14
Totaal erkende kinderopvang	9	7	16	19
Zelfstandige kinderdagverblijven	51	47	73	105
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	/	/	3	10
Zelfstandige onthaalouders	23	23	31	40
Totaal kinderopvang onder toezicht	74	70	107	155
Totaal	83	117	123	174

Tabel 18: Het aantal voorzieningen dat een negatief advies kreeg in 2011 in verhouding tot het aantal voorzieningen in 2011 (aanvragen en intrekking).

Type voorziening	'11	Verhouding ten opzichte van het aantal voorzieningen in 2011
Kinderdagverblijven	4	1,0%
Diensten voor onthaalouders	1	0,5%
Initiatieven buitenschoolse opvang	14	7,0%
Totaal erkende kinderopvang	19	2,3%
Zelfstandige kinderdagverblijven	105	9,0%
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	10	10,0%
Zelfstandige onthaalouders	40	3,9%
Totaal kinderopvang onder toezicht	155	5,0%
Totaal	174	5,0%

⁷ De negatieve adviezen enkel op niveau van een vestigingsplaats worden niet meegerekend

In de loop van 2011 werden 174 negatieve adviezen gegeven.

Dit is een stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. Er werd 19 keer een negatief advies geformuleerd in de erkende sector en 155 keer in de zelfstandige sector. Per dossier zijn er meerdere redenen om een negatief advies te geven.

Uit de analyse van de adviezen blijkt dat 72 keer een negatief advies gegeven werd in het kader van een aanvraag voor een erkenning (2 keer KDV en 8 keer IBO) of een attest van toezicht (33 keer ZKDV, 22 keer ZOO en 7 keer ZBO).

In zelfstandige kinderdagverblijven werd naar aanleiding van een aanvraag voor een attest van toezicht in 8 situaties negatief advies gegeven omwille van geen kennis van de Nederlandse taal. In de resterende situaties gaat het voor 90 % over tekorten op infrastructuur/functionaliiteit van de inrichting meestal in combinatie met tekorten op veiligheid. In alle negatieve adviezen (met uitzondering van deze wegens gebrek aan kennis van de Nederlandse taal) hebben alle voorzieningen tekorten op 3 of meer rubrieken.

Zelfstandige onthaalouders die een attest aanvragen scoren in 90 % van de situaties tekorten op statische veiligheid in combinatie met tekorten op toezicht en verplichte attesten en documenten. In alle negatieve adviezen (met uitzondering van deze wegens gebrek aan kennis van de Nederlandse taal) hebben alle voorzieningen tekorten op 3 of meer rubrieken.

In de zelfstandige buitenschoolse kinderopvang zijn de negatieve adviezen bij een aanvraag grotendeels gebaseerd op tekorten in alle mogelijke rubrieken van de regelgeving.

In de erkende sector liggen vooral het niet beschikken over de noodzakelijke infrastructuur in combinatie met tekorten op andere rubrieken aan de basis voor het geven van een negatief advies bij aanvraag van een erkenning.

Uit de analyse blijkt dat 102 negatieve adviezen geformuleerd werden voor intrekking van erkenning (2 KDV, 1 DVO en 6 IBO) of een attest van toezicht (72 ZKDV, 18 ZOO en 3 ZBO).

In de zelfstandige sector gaat het in drie op vier situaties over tekorten die al meerdere keren (herhaaldelijk) werden vastgesteld in de voorziening en niet werden weggewerkt en/of voorwaarden opgelegd door Kind en Gezin die niet werden uitgevoerd. De tekorten hebben vooral betrekking op veiligheid, administratieve documenten en personeel. Een aantal voorzieningen kregen binnen hetzelfde jaar (2011) een negatief advies omdat tekorten niet werden weggewerkt en bijkomend nieuwe tekorten werden vastgesteld.

In de erkende sector werden de tekorten ook herhaaldelijk vastgesteld. De tekorten hebben betrekking op erkenningsvoorwaarden en elementen van kwaliteitszorg.

De redenen voor het formuleren van een negatief advies in 2011 behandelen we in de volgende paragrafen.

2.4.3.1 Erkende sector

Tekorten op het vlak van erkenningsvoorwaarden (infrastructuur, pedagogisch beleid, ...) in combinatie met andere factoren (zoals tekorten op het vlak van kwaliteitsregelgeving), zijn voor deze sectoren de meest frequent aangehaalde reden voor een negatief advies.

Kinderdagverblijven

Tabel 19: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2011 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor erkende kinderdagverblijven.

Thema	%	Aantal keer
Pedagogisch beleid	16,67%	3
Veiligheid infrastructuur	11,11%	2
Veiligheids- en gezondheidsbeleid	11,11%	2
Inzet personeel	11,11%	2
Kwaliteitssysteem	11,11%	2
Noodzakelijke infrastructuur	11,11%	2
Evaluatie van de werking	5,56%	1
Vorming personeel	5,56%	1
Basisrechten	5,56%	1
Kwaliteitsbeleid	5,56%	1
Kwaliteitsplanning	5,56%	1

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 20: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2011 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Thema	%	Aantal keer
Noodzakelijke infrastructuur	12,16%	9
Veiligheid infrastructuur	10,81%	8
Veiligheid	9,46%	7
Bezetting I	8,11%	6
Spelmateriaal	6,76%	5
Pedagogische aanpak	5,41%	4
Ouderparticipatie	5,41%	4
Kwaliteitssysteem	5,41%	4
Evaluatie van de werking	5,41%	4
Inzet van personeel	5,41%	4
Vereisten personeel	4,05%	3
Taken personeel	4,05%	3
Identificatiefiche	4,05%	3
Kinderparticipatie	4,05%	3
Kwaliteitsbeleid	2,70%	2
Vorming personeel	2,70%	2
Kwaliteitsplanning	1,35%	1
Algemeen kader	1,35%	1
Andere	1,35%	1

2.4.3.2 Zelfstandige sector

Een gebrekkige veiligheid en accommodatie waren de hoofdredenen voor een negatief advies in deze sectoren. Vaak gaat het echter om een combinatie van verschillende factoren die maken dat Zorginspectie een negatief advies geeft.

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 21: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2011 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor zelfstandige kinderdagverblijven.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid in de voorziening	17,35%	72
Accommodatie	14,22%	59
Verplichte documenten	13,25%	55
Personeelsomkadering	11,08%	46
Hygiëne in de voorziening	9,40%	39
Pedagogische aspecten	8,92%	37
Aantal aanwezige kinderen	7,47%	31
Voeding	5,06%	21
Ouderparticipatie	4,82%	20
Gezondheid	3,86%	16
Kennis van het Nederlands	3,61%	15
Gedrag dat de psychische of fysieke integriteit van het kind kan schaden	0,96%	4

Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening

Tabel 22: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2011 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen.

Thema	%	Aantal keer
Accommodatie	23,68	9
Veiligheid in de voorziening	18,42	7
Verplichte documenten	15,79	6
Pedagogische aspecten	10,53	4
Personeelsomkadering	10,53	4
Hygiëne	7,89	3
Voeding	5,26	2
Ouderparticipatie	5,26	2
Aantal aanwezige kinderen	2,63	1

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 23: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2011 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor zelfstandige onthaalouders.

Thema	%	Aantal keer
-------	---	-------------

Veiligheid in de voorziening	23,40%	33
Verplichte documenten	19,15%	27
Accommodatie	14,89%	21
Hygiëne in de voorziening	11,35%	16
Pedagogische aspecten	7,80%	11
Aantal aanwezige kinderen	7,80%	11
Ouderparticipatie	5,67%	8
Overschrijdend gedrag	2,84%	4
Personeelsomkadering	2,13%	3
Gezondheid	2,13%	3
Voeding	1,42%	2
Kennis van het Nederlands	0,71%	1
Veiligheid infrastructuur	0,71%	1

2.5 Financiële inspecties

Erkende voorzieningen krijgen, naast inhoudelijke bezoeken, ook vierjaarlijks een financiële inspectie. Zorginspectie heeft op dat vlak twee opdrachten.

In de eerste opdracht gaan we na of de financiële middelen die de Vlaamse overheid verstrekt worden gebruikt waarvoor ze zijn bedoeld. Dat gebeurt meestal niet bij de voorziening zelf, maar bij het organiserend bestuur. In 2011 voerde Zorginspectie 89 dergelijke bezoeken uit.

Tabel 24: Aantal inspectieverslagen van de besteding van overheidsmiddelen bij organiserende besturen in 2011.

Type organiserend bestuur	Aantal inspectieverslagen 2011
Organiserend bestuur kinderopvang	55
Initiatieven voor adoptie	4
Consultatiebureaus	1
Projecten	19
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg	4
Inloopteams	5
Expertisecentra kraamzorg	1
Totaal	89

Daarnaast controleert Zorginspectie ook of erkende voorzieningen de ouderbijdragen correct berekenen en aanrekenen aan de ouders. Die controles vinden telkens plaats in de voorziening en gebeuren steekproefsgewijs. Duiken er aan de hand van die steekproef fouten of onduidelijkheden op, dan gaat een grondigere controle door.

Ook in de zelfstandige sector gebeuren bezoeken ouderbijdragen bij voorzieningen die inkomensgerelateerd werken en zelf factureren. Op vraag van Kind & Gezin gebeuren ook bezoeken bij andere voorzieningen. Onderstaande tabel geeft het aantal in 2011 uitgevoerde bezoeken ouderbijdragen weer.

Tabel 25: Aantal inspectieverslagen van ouderbijdragen bij voorzieningen in 2011.

Type voorziening	Aantal inspectieverslagen 2011
Kinderdagverblijven	53
Diensten voor opvanggezinnen	6
Zelfstandige kinderdagverblijven	59
Zelfstandige onthaalouders	1
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg	4
Totaal	123

3 Evaluatie van de kwaliteit in voorzieningen

Eén van de taken van Zorginspectie is de evaluatie van het kwaliteitsbeleid van voorzieningen. Dat betekent dat Zorginspectie moet nagaan of voorzieningen een basiskwaliteit kunnen bieden. Dit derde hoofdstuk geeft onze vaststellingen op dat vlak weer.

Bij erkende voorzieningen inspecteren we de regelgeving met betrekking tot de erkenningsvoorwaarden en de regelgeving inzake kwaliteitszorg, opgelegd door het kwaliteitsdecreet.

Voor zelfstandige initiatieven voor groepsopvang (ZKDV en ZBO) observeren we het pedagogisch klimaat aan de hand van de KWAPOI (observatie-instrument) en inspecteren we de door de regelgeving opgelegde voorwaarden voor het verkrijgen van een attest van toezicht.

3.1 Basiskwaliteit in de voorzieningen

3.1.1 Erkende sector

Globaal genomen kan uit de analyse van de inspectieverslagen van 2011 worden afgeleid dat de erkende voorzieningen de erkenningsvoorwaarden (indien deze tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen.

We stellen vast dat de diensten voor onthaalouders, de kinderdagverblijven en de initiatieven voor buitenschoolse opvang globaal genomen goed scoren op de getoetste erkenningsvoorwaarden. De kinderdagverblijven scoren minder goed op fysieke en psychische veiligheid. De initiatieven voor buitenschoolse opvang scoren minder goed inzake bezetting, crisisprocedure, beschikken over informatie van het kind, kinderopparticipatie en veiligheid (veilige opvangomgeving, toegangsbeveiliging).

In het kader van de regelgeving kwaliteitszorg⁸ scoren de diensten voor onthaalouders minder goed op kwaliteitsplanning (middelen en verantwoordelijkheden, realiseren van de doelstellingen),

⁸ De resultaten van het toezicht op kwaliteitszorg hebben vooral betrekking op bezoeken in de eerste helft van 2011. Het toezicht op de kwaliteitszorg werd in afwachting van nieuwe afspraken inzake het toezicht op het BVR kwaliteitszorg van 6 mei 2011 beperkt opgenomen.

beschrijving van de evaluatie van de werking (volledige werking en doelstellingen) en de bijsturing van de werking en evaluatie in de praktijk (globaal en tevredenheid).

De kinderdagverblijven scoren minder goed op het kwaliteitssysteem (beheer van documenten, observatie van de kinderen en aandacht voor de ontwikkelingsbehoeften), beschrijving van de evaluatie van de werking (doelstellingen, processen, klachten en tevredenheid) en de evaluatie in de praktijk (globaal, klachten en tevredenheid).

De initiatieven voor buitenschoolse opvang scoren globaal genomen iets minder goed op kwaliteitsplanning (middelen en verantwoordelijkheden, realiseren van de doelstellingen), kwaliteitssysteem (garanderen van voldoende begeleiders, continuïteit, beschikken over informatie over het kind, activiteiten met kinderen, beheer van documenten), beschrijving van de evaluatie van de werking (doelstellingen, processen, klachten en tevredenheid) en bijsturing van de werking en evaluatie in de praktijk (globaal en tevredenheid).

3.1.2 Zelfstandige sector

3.1.2.1 KWAPOI⁹

Zorginspectie evalueert de pedagogische kwaliteit in zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen aan de hand van het 'kwaliteitsinstrument particuliere opvanginstellingen' (KWAPOI). De voorzieningen kunnen zich voorbereiden op deze evaluatie via de toepassing van de Z-KWAPOI (zelfevaluatie-instrument).

Het instrument KWAPOI biedt een beeld van het pedagogisch klimaat in de zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening.

Het gehanteerde instrument is opgebouwd rond 5 situaties die kenmerkend zijn voor het functioneren van een opvangvoorziening, nl. de rustsituatie, de eetsituatie, de verzorgingssituatie/ zindelijkheidstraining, de situatie activiteitenbegeleiding en speelgoed, en de onthaalsituatie. Aan de grondslag van de beoordeling van deze situaties liggen een aantal pedagogische criteria, nl. individualiseren, flexibiliteit, veiligheid, stimuleren, zelfstandigheid bevorderen, structureren en bewegingsvrijheid.

Het voordeel van deze aanpak in de diverse situaties, is dat ook de beoordeling van één situatie betrouwbaar en valide blijkt, zodat het instrument ook afgenomen kan worden over één of meerdere situaties, zonder dat het noodzakelijk is altijd het hele instrument af te nemen.

Mogelijke score per item is 1, 3, 5 of 7. Voor het realiseren van de basiskwaliteit moet de voorziening een gemiddelde score van 3 over de beoordeelde situaties heen behalen. Ook per afzonderlijke situatie is 3 de vastgelegde grenswaarde om van een basiskwaliteit te kunnen spreken. Eén van de voorwaarden voor het bekomen van financiële ondersteuning in het kader van een kwalitatieve werking als zelfstandig kinderdagverblijf en zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening, is het behalen van een gemiddelde score van 4.

⁹ Meer informatie over de KWAPOI en de Z-KWAPOI vindt u op de website van Kind en Gezin (<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector/werkinstrumenten/kwapoi-z-kwapoi/>)

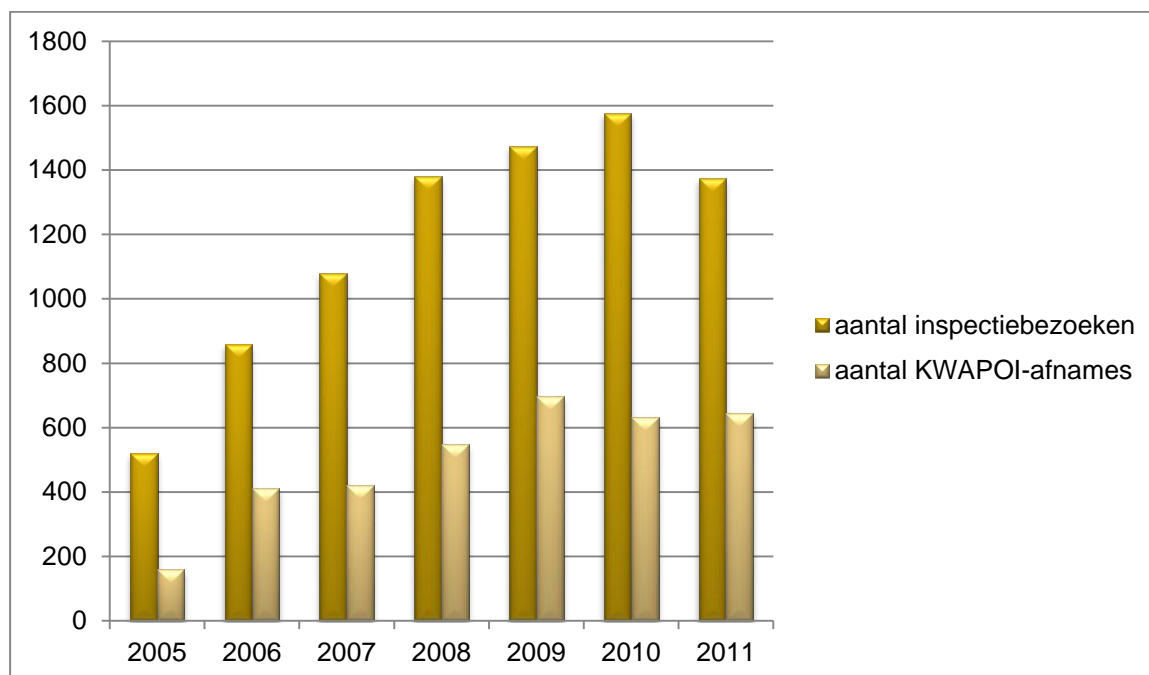
Uit de gevens blijkt (zie tabel 27,28 en 29) dat de zelfstandige groepsopvang al enkele jaren een hoge gemiddelde score op de KWAPOI behaalt die tussen 4,6 en 4,7 schommelt. Het percentage voorzieningen dat bij een afname van de KWAPOI een lagere score dan de gemiddelde score 3 behaalt, ligt al enkele jaren rond 2 procent. Het percentage voorzieningen dat bij een afname van de KWAPOI een gemiddelde score lager dan 4 behaalt, varieerde de voorbije jaren tussen 6 en 9 procent. Aangezien de inspectiebezoeken een momentopname zijn en de inspectiebezoeken niet aangekondigd worden zijn dit globaal genomen hoge scores.

Tabel 26 geeft weer hoe vaak het instrument de afgelopen jaren gebruikt werd ten opzichte van het totale aantal bezoeken. We streven ernaar de KWAPOI zo vaak mogelijk te gebruiken om het pedagogische klimaat in een voorziening te evalueren. Er is over de verschillende jaren dan ook een stijging te zien: in 2005 werd de KWAPOI 159 keer afgenomen, in 2011 645 keer.

Tabel 26: Aantal bezoeken aan ZKDV's en ZBO's en het aantal keer (aantal en %) hiervan dat het om een KWAPOI-afname ging.

Jaar	Totaal aantal bezoeken	Aantal KWAPOI Aantal	Aantal KWAPOI %
2005	519	159	30,6%
2006	857	411	48%
2007	1079	420	39%
2008	1380	547	40%
2009	1475	696	43%
2010	1576	633	40%
2011	1373	645	47%

Grafiek 5: Aantal bezoeken aan de zelfstandige groepsopvang en het aantal KWAPOI-afnames van 2005 tot 2011.



Tabel 27: Jaarlijkse gemiddelde KWAPOI-scores per situatie

KWAPOI situaties	Observaties 2001	Observaties 2005	Observaties 2006	Observaties 2007	Observaties 2008	Observaties 2009	Observaties 2010	Observaties 2011
Rustsituatie	4,58	4,44	4,46	4,47	4,53	4,53	4,51	4,35
Verzorgingssituatie	4,45	4,69	4,64	4,55	4,65	4,67	4,66	4,63
Activiteitenteitenbegeleiding	4,45	4,70	4,63	4,71	4,66	4,73	4,74	4,66
Eetsituatie	4,48	4,73	4,67	4,68	4,70	4,74	4,72	4,69
Onthaalsituatie	5,10	5,24	5,10	5,48	5,39	5,54	/	/
Gemiddelde score	4,50	4,68	4,72	4,67	4,68	4,72	4,70	4,64

Uit de gegevens van tabel 27 blijkt dat de zelfstandige groepsopvang (ZKDV en ZBO) gemiddeld een score behaalt die ruim boven de gemiddelde score 3 (basiskwaliteit) en zelfs 4 ligt. De gemiddelde score in 2011 bedraagt 4,6. Deze scoort ligt in dezelfde lijn als de voorgaande jaren.

Tabel 28 en 29, vervolgens, spitsen zich toe op de voorzieningen die de minimale score van 3 voor basiskwaliteit en van 4 voor financiële ondersteuning niet behaalden.

Tabel 28: Totaal aantal KWAPOI-observaties, en aantal hiervan waarbij de wetenschappelijk bepaalde drempel van 3 niet behaald werd.

Jaar	Totaal aantal KWAPOI	Aantal KWAPOI < 3 Aantal	Aantal KWAPOI <3 %
2005	159	5	3,1%
2006	411	10	2,4%
2007	420	8	1,9%
2008	547	15	2,7%
2009	696	14	2,0%
2010	633	11	1,7%
2011	645	13	2,0%

Tabel 29: Totaal aantal KWAPOI-observaties in het kader van de aanvraag voor financiële ondersteuning, en aantal hiervan waarbij de drempel van 4 niet behaald werd

Jaar	Totaal aantal KWAPOI i.k.v. financiële tegemoetkoming	Aantal KWAPOI < 4 Aantal	Aantal KWAPOI < 4 %
2007	229	21	9,2%
2008	402	26	6,5%
2009	500	35	7,0 %
2010	509	31	6,1%
2011	555	50	9,0%

In 2011 scoren de voorzieningen bij de afname van de KWAPOI 13 keer (dit is 2%) lager dan een score 3 en realiseren daardoor niet de vooropgestelde basiskwaliteit. Uit deze gegevens kan afgeleid worden dat het aantal voorzieningen die gemiddeld lager dan een score 3 scoren zeer klein is.

In 2011 werd de KWAPOI 555 keer afgenomen naar aanleiding van een aanvraag voor financiële ondersteuning; 50 keer (dit is 9%) werd de score 4 niet gehaald. Uit deze gegevens kan afgeleid worden dat het aantal voorzieningen die gemiddeld lager dan een score 4 scoren zeer klein is.

Op het totaal aantal afnames van de KWAPOI (645 keer in 2011) werd 81 keer (12,6%) een gemiddelde score lager dan 4 gehaald.

3.1.2.2 Toetsing van de regelgeving 'voorwaarden attest van toezicht'

Zorginspectie inspecteert naast de pedagogische kwaliteit in de zelfstandige kinderopvang ook andere aspecten van de regelgeving: bijvoorbeeld de functionaliteit en de veiligheid van de infrastructuur, het toezicht op de kinderen, of de bezetting. De bepalingen worden vastgelegd in regelgeving en geconcretiseerd in de leidraden voor de zelfstandige opvang. In de loop van 2011 werden een aantal aspecten in de leidraden gewijzigd. Tijdens inspectiebezoeken blijkt dat voorzieningen niet altijd goed op de hoogte zijn van de regelgeving toegelicht in de de leidraden voor de zelfstandige sector en de wijzigingen aan de regelgeving zoals bijvoorbeeld de crisisprocedure. Dit heeft als gevolg dat de voorzieningen niet altijd het nodige doen om de opvangcontext aan te passen aan de gewijzigde regelgeving en leidraad.

Globaal genomen leiden we uit de gegevens van de inspectieverslagen van 2011 af dat de voorzieningen van de zelfstandige sector de voorwaarden voor een attest van toezicht (indien deze tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen.

Volgende aspecten worden minder goed opgevolgd in de ZKDV's:

- schriftelijke overeenkomst met de ouders
- aanwezigheidsregister
- attesten levensreddend handelen
- inlichtingenfiches van de kinderen
- inrichting van de verzorgingsaccommodatie
- crisisprocedure en beveiligde toegang
- de veiligheid van de leefruimte, de rustruimte en de buitenruimte

Volgende aspecten worden minder goed opgevolgd in de ZBO's:

- schriftelijke overeenkomst met de ouders
- aanwezigheidsregister
- attesten levensreddend handelen
- inlichtingenfiches van de kinderen
- bezetting
- inrichting algemeen
- crisisprocedure en beveiligde toegang
- de veiligheid van de leefruimte en de buitenruimte

Volgende aspecten worden minder goed opgevolgd door de ZOO's:

- schriftelijke overeenkomst met de ouders
- aanwezigheidsregister
- crisisprocedure en beveiligde toegang
- de veiligheid van de rustruimte

4 Reactiemogelijkheid op verslagen

Sinds oktober 2009 hebben de voorzieningen de mogelijkheid te reageren op het ontwerpverslag van een inspectiebezoek. De voorziening kan binnen 14 kalenderdagen schriftelijk reageren op onjuistheden of onduidelijkheden in het ontwerpverslag (bijvoorbeeld een onduidelijk omschreven vaststelling, een onjuiste spelling van namen, adres, e-mailadres, ...). Het is niet de bedoeling om via deze weg te reageren op vaststellingen, het oordeel van de inspecteur of de geldende regelgeving. Omwille van het hoge aantal inspectieverslagen verloopt de opvolging van de reactietermijnen geautomatiseerd. Dit heeft als gevolg dat de reactietermijn strikt gehanteerd wordt.

De inspecteur beslist of het ontwerpverslag al dan niet aangepast wordt. Past de inspecteur het verslag aan, dan krijgt de voorziening het gewijzigde verslag. Het definitieve inspectieverslag bezorgt Zorginspectie samen met de reactie van de voorziening aan Kind en Gezin. Ook als de inspecteur het verslag niet aanpast naar aanleiding van de reactie, of als de reactie buiten termijn toekomt, bezorgen we deze reactie aan Kind en Gezin.

In de loop van 2011 kreeg Zorginspectie 157 reacties binnen termijn. Dit betekent dat slechts op 5,7% van de ontwerpverslagen binnen de reactietermijn gereageerd werd. De geformuleerde reacties gaven in 89 situaties (57%) aanleiding tot het aanpassen van het inspectieverslag. 46 reacties werden buiten termijn ingediend; deze reacties werden aan Kind en Gezin overgemaakt.

5 Besluit

Dit jaarverslag heeft niet de finaliteit van een wetenschappelijk onderzoek naar de kwaliteit van de kinderopvang in Vlaanderen. Het is een bundeling van inspectievaststellingen verzameld tijdens inspectiebezoeken in 2011 en dit bij een ruime steekproef van voorzieningen in de verschillende sectoren van de kinderopvang. De concrete bevindingen en duidingen in dit jaarverslag hebben dan ook een duidelijke band met de resultaten van de geïnspecteerde voorzieningen.

In 2011 bracht Zorginspectie 2469 inspectiebezoeken aan initiatieven in de sectoren kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning en adoptie, waarvan 2207 inspectiebezoeken in de Kinderopvang, 212 inspectiebezoeken in het kader van financiële inspectie en 50 inspectiebezoeken in de PGO-sectoren. Het aantal inhoudelijke inspecties is gedaald met 7% in vergelijking met 2010. Deze daling is te wijten aan het vertrek (omwille van pensionering, loopbaanonderbreking) van 4 ervaren inspecteurs in het najaar 2010 en voorjaar 2011. In de loop van 2011 werden nieuwe inspecteurs aangeworven en ingewerkt.

De werkwijze van Zorginspectie werd in de loop van 2011 deels aangepast. Met een opdeling tussen tekorten en aandachtspunten geeft Zorginspectie meer transparantie aan voorzieningen en ouders over de gevolgen van de vaststellingen. Intenties van voorzieningen worden niet langer bevestigd gezien de functiescheiding tussen Zorginspectie en Kind en Gezin. Bijkomend werden leeswijzers met de werkwijze van Zorginspectie en de concrete regelgeving toegevoegd aan de verslagen. Op deze wijze is het duidelijk op welke elementen van de regelgeving de tekorten betrekking hebben.

Zorginspectie plant bezoeken aan de hand van een prioriteitenlijst. Procedurebezoeken en klachtbezoeken aangestuurd door Kind en Gezin krijgen daarbij voorrang op opvolgingsbezoeken aangestuurd door Zorginspectie. In 2010 blijkt dat het aantal procedurebezoeken terug gestegen is

ten opzichte van 2010. Dit heeft als gevolg dat Zorginspectie minder ruimte heeft om zelf bezoeken aan te sturen. In vergelijking met 2006 is het aantal procedurebezoeken meer dan verdubbeld. De grote toename van het aantal opvangplaatsen, het aantal nieuwe voorzieningen in de zelfstandige sector en de specifieke regelgeving liggen aan de basis voor de sterke toename van de procedurebezoeken. Het aantal opvolgingsbezoeken daalt jaar na jaar deels omwille van de sterke stijging van het aantal procedurebezoeken en klachten maar ook omwille van het beschikbaar aantal inspecteurs dat geen gelijke tred houdt met het aantal voorzieningen.

Het aantal bezoeken naar aanleiding van een klacht over een voorziening is in 2011 lichtjes gedaald ten opzichte van 2010. Als we de vergelijking maken met 2006 is het aantal klachtbezoeken verdubbeld. 95 % van de klachtbezoeken situeren zich in de zelfstandige sector. De grote toename van het aantal opvangplaatsen, het aantal voorzieningen in de zelfstandige sector en de specifieke regelgeving inzake het indienen van klachten over voorzieningen liggen aan de basis voor de toename van de klachtbezoeken in de zelfstandige sector doorheen de jaren.

Uit de vaststellingen van Zorginspectie blijkt dat de opvang en de werking in het merendeel van de voorzieningen in orde is en voldoet aan de voorwaarden opgelegd via regelgeving. Zorginspectie moet haar middelen zo gericht en zo efficiënt mogelijk inzetten en inspecteert (naast procedureopdrachten) vooral in voorzieningen waar de basale kwaliteit in het gedrang zou kunnen komen.

In de loop van 2011 werd vijftienvijf procent van de geïnspecteerde voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening. Uit onze analyse blijkt dat de veiligheid van de infrastructuur (binnenruimtes, buitenruimte, inrichting en accommodatie) in alle sectoren het meest frequent wordt aangehaald als één van de redenen om een voorziening aan te duiden als aandachtsvoorziening. Per dossier zijn er meerdere redenen om een voorziening als aandachtsvoorziening aan te duiden. Het aantal keer dat Zorginspectie een voorstel tot voorwaarden formuleerde lag in 2011 hoger dan in 2010. Het aantal negatieve adviezen in 2011 is voor het geheel van de sector hoger dan in 2010. Zeven procent van de bezoeken geven aanleiding tot het formuleren van een negatief advies. Per dossier zijn er meestal meerdere redenen om een negatief advies te geven, uitzonderlijk wordt een negatief advies gegeven op basis van één reden (indien de kennis van de Nederlandse taal ontbreekt). De voornaamste redenen die aanleiding geven tot het formuleren van een negatief advies is een combinatie van elementen die grotendeels gebaseerd zijn op tekorten op infrastructuur, veiligheid van infrastructuur en accommodatie, evaluatie van de werking (erkende sector) en het ontbreken van verplichte documenten zoals attesten levensreddend handelen (zelfstandige sector). Meer detailinformatie vindt u op pagina 22, 23 en 24 en in de tabellen 18, 19, 20, 21 en 22.

De stijging van het aandeel aandachtsvoorzieningen, adviezen met voorwaarden en negatieve adviezen zijn deels te wijten aan het telkens opnieuw vaststellen van dezelfde of gelijkaardige tekorten in dezelfde voorzieningen. Uit de analyse van de gegevens blijkt dat tekorten herhaaldelijk werden vastgesteld in dezelfde voorzieningen. Aangezien er verhoogde aandacht is voor aandachtsvoorzieningen zijn we ook meer aanwezig in deze voorzieningen en worden tekorten, indien ze niet werden weggewerkt telkens opnieuw vastgesteld en afgewogen in het geheel van de vaststellingen met als resultaat dat voorzieningen aandachtsvoorziening blijven, voorwaarden geformuleerd worden of een negatief advies ge(her)formuleerd wordt.

De erkenningsvoorwaarden blijken over het algemeen goed opgevolgd te worden door de geïnspecteerde erkende initiatieven; op een aantal elementen van de regelgeving kwaliteitszorg (kwaliteitsplanning, kwaliteitssysteem, evaluatie (beschrijving en implementatie) scoren de erkende initiatieven minder goed.

In de zelfstandige sector wordt de pedagogische kwaliteit in de zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvang geëvalueerd aan de hand van de KWAPOI (observatieschaal). De gemiddelde scores op de verschillende situaties schommelen slechts licht. Het gemiddelde over

alle onderdelen ligt in 2011 op 4,64 op een schaal van 1 tot 7. Deze score is vergelijkbaar met die van de voorgaande jaren. In 2011 wordt in twee procent van de afnamen een gemiddelde score lager dan 3 op de KWAPOI behaald. In het kader van een aanvraag voor financiële ondersteuning of aanvraag toetreden/behoud van het IKG (Inkomensgerelateerd werken) werd in negen procent van de observaties geen gemiddelde score van 4 behaald. Een score 4 is één van de voorwaarden om deze financiële ondersteuning en/of IKG te bekomen. In 2011 scoort dertien procent van de voorzieningen gemiddeld lager dan 4 bij een afname KWAPOI.

Globaal genomen blijkt dat de geïnspecteerde voorzieningen in de zelfstandige sector de voorwaarden voor het verkrijgen van een attest van toezicht (indien deze voorwaarden tijdens het inspectiebezoek geïnspecteerd werden) goed opvolgen. Meer recente wijzigingen aan de regelgeving (bijvoorbeeld beschikken over een attest levensreddend handelen, het uitwerken van een crisisprocedure, toegangsbeveiliging) scoren in 2011 minder goed naast verplichte documenten, inrichting en veiligheid van infrastructuur.

De reacties op ontwerpverslagen die binnen de termijn werden ingediend lag in 2011 rond de zes procent. Dit is een eerder laag percentage. Zevenvijftig procent van deze reacties gaf aanleiding tot het aanpassen van het verslag. Alle reacties ook deze die buiten de termijn werden ingediend (twee procent) worden overgemaakt aan Kind en Gezin.

Colofon

Verantwoordelijke uitgever

Marc Morris
Administrateur-generaal
Zorginspectie
Koning Albert II-laan 35, bus 31
1030 Brussel

Depotnummer

D/2012/3241/181