

Jaaroverzicht 2012

**Inspectie bij de sectoren
kinderopvang, de preventieve
gezinsondersteuning en de adoptie.**

Inhoud

1	Werkwijze	4
2	Inspectieactiviteiten in 2012	5
2.1	Aantal inspectiebezoeken 2008 - 2012.....	7
2.2	Redenen voor het inspectiebezoek.....	9
2.3	Planning op basis van de risicoanalyse	14
2.4	Verhoogd toezicht op voorzieningen.....	16
2.4.1	Aandachtsvoorzieningen in 2012.....	16
2.4.2	Voorstellen tot voorwaarden	23
2.4.3	Negatief advies	26
2.5	Financiële inspecties.....	30
3	Evaluatie van de kwaliteit in voorzieningen	31
3.1	Basiskwaliteit in de voorzieningen	31
3.1.1	Erkende sector	31
3.1.2	Zelfstandige sector	32
4	Reactiemogelijkheid op verslagen	36
5	Besluit	36

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het verslag van de inspectieactiviteiten in 2012 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. Het gaat hierbij over initiatieven kinderopvang, over initiatieven preventieve gezinsondersteuning en adoptiediensten.

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 kinderzorg en gezinsondersteuning (CKG), vertrouwenscentra kindermishandeling (VK's), diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg (DGOP), de Integraal Laagdremkelig OpvoedingsOndersteuningsPunten (inloopteams) en de opvoedingswinkels. 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 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 inspectiebezoeken.

Met dit rapport willen we een overzicht geven van de inspectieactiviteiten en vaststellingen van Zorginspectie doorheen 2012. Gezien het eerder beperkt aantal inspectiebezoeken in de PGO-sectoren wordt er in dit rapport geen verdere analyse van de vaststellingen opgenomen. Rapportering over inspecties in een aantal van deze sectoren vindt u overigens 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.

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 en toelichting te geven over de visie van de voorziening. Wanneer een inspecteur een tekort vaststelt, dan zal hij dat duidelijk verwoorden, en tijdens het gesprek 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. 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 de 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 2012 heeft Zorginspectie verder 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 2012

Waar er een inspectie moet plaatsvinden, wordt bepaald door de aard van het dossier of door Zorginspectie zelf of door Kind en Gezin.

Procedureopdrachten en klachtenopdrachten 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. Daarnaast zijn er 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 gaat Zorginspectie ook op inspectie 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)

De 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 2012. Om trends te verduidelijken, werden waar nuttig ook cijfers van voorgaande jaren vermeld.

2.1 Aantal inspectiebezoeken 2008 - 2012

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

Tabel 1: Aantal inspectiebezoeken in 2008, 2009, 2010, 2011 en 2012

Type voorziening	Bezoeken '08	Bezoeken '09	Bezoeken '10	Bezoeken '11	Bezoeken '12
Kinderdagverblijven (KDV & peutertuinen)	113	102	169	142	143
Diensten voor onthaalouders	31	41	39	30	64
Initiatieven buitenschoolse opvang	107	96	110	152	142 ²
Lokale diensten			22	3	4
Totaal erkende/toegestemde³ kinderopvang	251	239	340	327	353
Zelfstandige kinderdagverblijven	181	448	1381	1310	1329
Minicrèches ⁴	1080	1027	/	/	/
Zelfstandige Buitenschoolse opvang			57	63	61
Zelfstandige onthaalouders	785	889	607	507	646
Vakantieopvang ⁵	/	/	/	/	7
Totaal kinderopvang onder toezicht	2046	2364	2045	1880	2043
Centra voor kindercare en gezinsondersteuning	10	30	4	9	13
Vertrouwenscentra kindermishandeling	/	6	/	1	/
Initiatieven voor adoptie	1	1	5	5	/
Vorbereidingscentra adoptie	/	/	/	2	/
Projecten	/	/	1	/	/
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg	4	/	/	3	1
Diensten voor maatschappelijk onderzoek	/	/	5	/	/
Consultatiebureaus voor het jonge kind	10	15	16	25	10
Inloopteams	/	/	/	5	10
Totaal preventieve gezinsondersteuning	25	52	31	50	34
Financiële bezoeken	202	204	227	212	126
Algemeen totaal	2524	2859	2643	2469	2556

² In 2012 werden naast de IBO hoofdlocatie nog 219 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

⁵ De regelgeving voor de vakantieopvang is gewijzigd in 2012. Het inspectie-instrument werd aangepast maar niet opgenomen in het geautomatiseerde systeem. De bezoeken worden in het overzicht apart vermeld.

In 2012 is er in het totaal (inhoudelijke en financiële inspecties) een stijging van 87 inspectiebezoeken in vergelijking met 2011. De stijging van de inspectiebezoeken in 2012 is toe te wijzen aan een stijging met 173 inhoudelijke inspectiebezoeken. In 2012 werden bijkomend 219 vestigingsplaatsen van IBO's bezocht. In 2012 beschikte Zorginspectie over 21,31 ft eenheden inspectiecapaciteit voor het opnemen van inhoudelijke inspecties. De effectief beschikbare inspectiecapaciteit was in 2012 lager omwille van pensionering van inspecteurs. Eind 2012 werden nieuwe collega's aangeworven ter vervanging van de gepensioneerde collega's.

Het aantal financiële inspecties in 2012 is sterk gedaald ten opzichte van het aantal inspectiebezoeken in 2011 en de voorgaande jaren. Voor 2012 waren er minder inspectieopdrachten voor het team financiële inspecties, ook beschikte het team over minder inspecteurs om inspectieopdrachten in de kinderopvang op te nemen. Over het aantal financiële inspectiebezoeken op jaarbasis worden tussen Kind en Gezin en Zorginspectie jaarlijks afspraken gemaakt.

Het aantal inspectiebezoeken in 2012 in de erkende sector van de kinderopvang is iets gestegen ten opzichte van 2011 en ligt in de totaliteit beduidend lager dan het aantal inspectiebezoeken in de zelfstandige sector. Dit is te verklaren door het veel geringer aantal voorzieningen in de erkende sector in vergelijking met die in de zelfstandige sector. Ook het verschil in regelgeving tussen beide sectoren verklaart grotendeels 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 2012 werden 13 inspectiebezoeken gebracht aan CKG's waarbij de werking van specifieke projecten⁶ zoals Stop 4-7 werden geïnspecteerd. De inspectieronde bij de inloopteams (7) werd in 2012 afgewerkt. 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/Documents/Inloopteams.pdf>).

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.

⁶ 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 2012 in de kinderopvang, aantal bezochte voorzieningen in 2012 en het % van de voorzieningen die in 2012 bezocht werden

Type voorziening	Aantal bezoeken '12	Aantal bezochte voorzieningen '12	% van de voorzieningen die in '12 bezocht werden
Kinderdagverblijven (KDV & peutertuinen)	143	127	33
Diensten voor onthaalouders	64	64	35
Initiatieven buitenschoolse opvang	142	119	52
Lokale diensten	4	4	11
Totaal erkende/toegestemde kinderopvang	353	314	37
Zelfstandige kinderdagverblijven	1329	1033	67
Zelfstandige Buitenschoolse opvang	61	48	59
Zelfstandige onthaalouders	646	611	70
Totaal kinderopvang onder toezicht	2036⁷	1692	67

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 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.

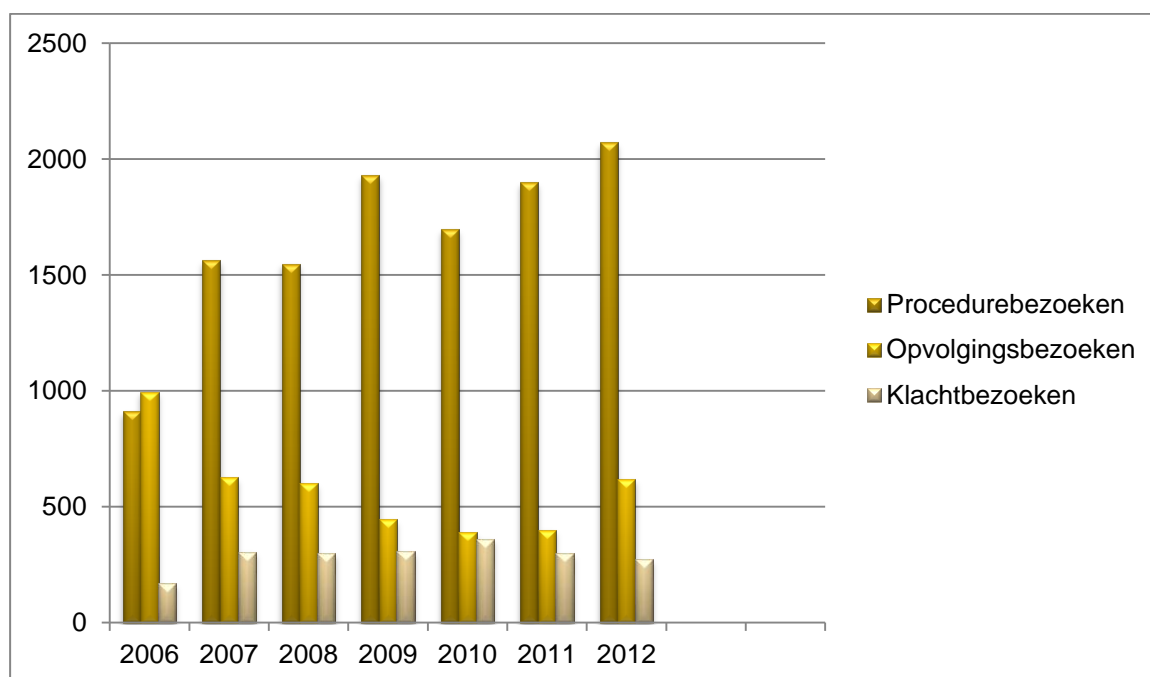
⁷ De 7 inspectiebezoeken in het kader van vakantieopvang werden niet meegerekend.

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.

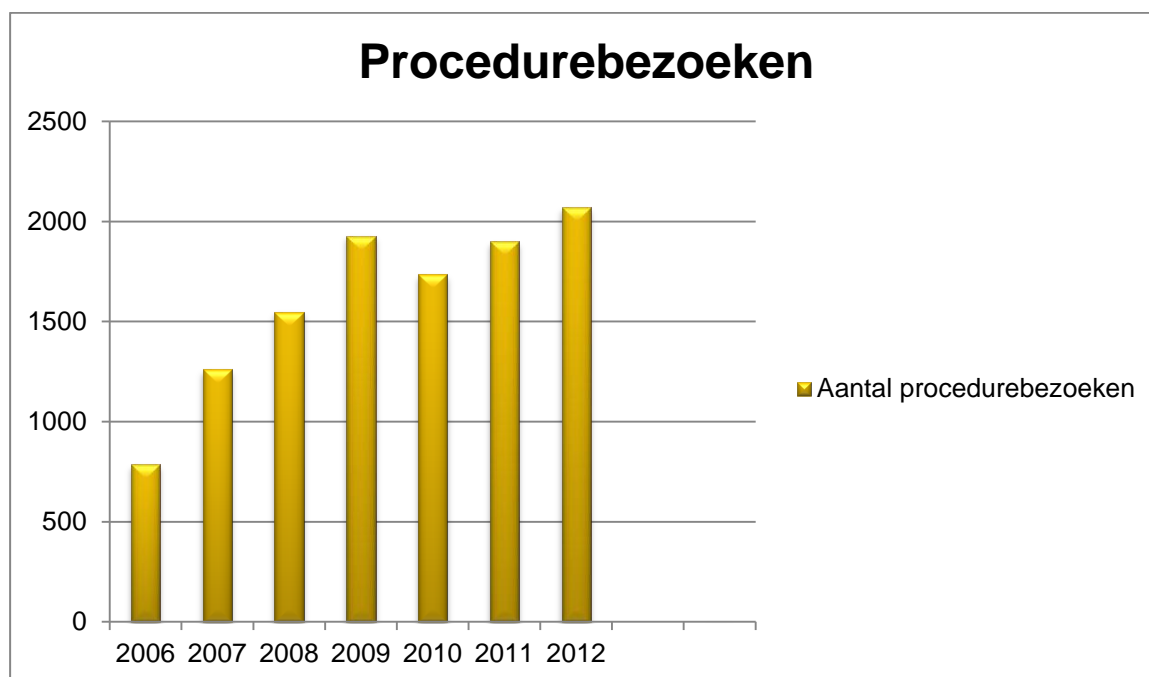
Opvolgingsbezoeken zijn inspectiebezoeken die op eigen aansturing van Zorginspectie opgenomen worden. Uit de analyse van de onderstaande gegevens blijkt dat Zorginspectie in de sectoren van de kinderopvang en de preventieve gezinsondersteuning er niet in slaagt haar inspectieplanning grotendeels zelf 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. In de loop van 2012 werd door het team meer gefocust op het opvolgen van tekorten in voorzieningen die als aandachtsvoorziening werden aangeduid.

Grafiek 1: Overzicht van de reden voor het optreden van Zorginspectie tussen 2006 en 2012



Procedurebezoeken

Grafiek 2: Overzicht van het aantal procedurebezoeken tussen 2006 en 2012



Het aantal inspectiebezoeken naar aanleiding van een procedureopdracht is in 2012 licht gestegen ten opzichte van 2011. De opdrachten aangestuurd door Kind en Gezin hebben grotendeels te maken met het aantal 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 (herhaalde) aanvragen voor financiële ondersteuning.

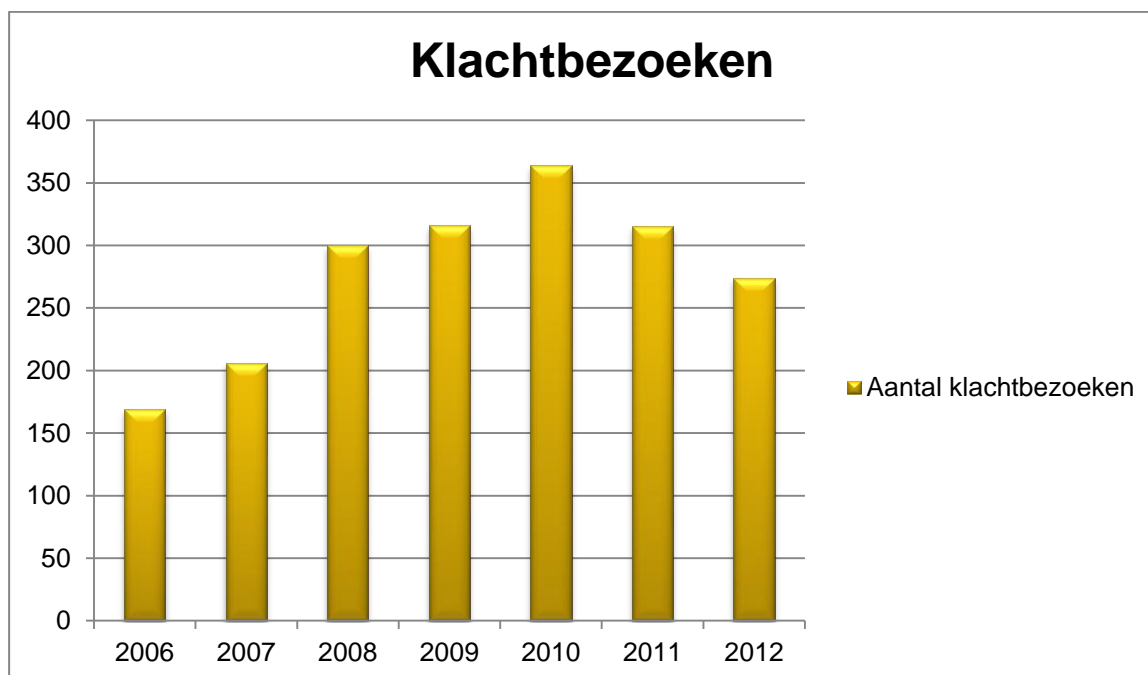
Klachtbezoeken

Het aantal inspectiebezoeken naar aanleiding van een klacht is tot 2010 jaarlijks sterk toegenomen, maar in 2011 terug lichtjes gedaald ten opzichte van 2010. Deze daling heeft zich verder gezet in 2012. Het aantal opdrachten die met de aparte procedure onderzocht worden (naast het gesprek met de voorziening heeft de inspecteur ook een gesprek met de klager) is in 2012 gedaald ten opzichte van 2011.

Tabel 3: Aantal klachtbezoeken in 2012 (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	247
Aparte procedure (gesprek met voorziening en klager)	30

Grafiek 3: Overzicht van het aantal klachtbezoeken van 2006 tot 2012



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. Dit is te verklaren vanuit de eisen van een kwaliteitsbesluit die hier- anders dan voor de zelfstandige sector- wél gelden. 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 2012 6 klachten waarvan 2 over een initiatief voor buitenschoolse opvang, 2 over kinderdagverblijven en 2 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 klachtendienst⁸ 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 268 klachtenopdrachten in de zelfstandige sector. Zelfstandige kinderdagverblijven vormden met 222 klachtenopdrachten het grootste aandeel binnen het totaal, 45 klachtenopdrachten handelden over zelfstandige onthaalouders en 1 over een 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 veiligheid van kinderen ernstig in gevaar kunnen brengen, kan Kind en Gezin aan Zorginspectie een opdracht geven de klacht of melding met hoogdringendheid te behandelen en de klager rechtstreeks

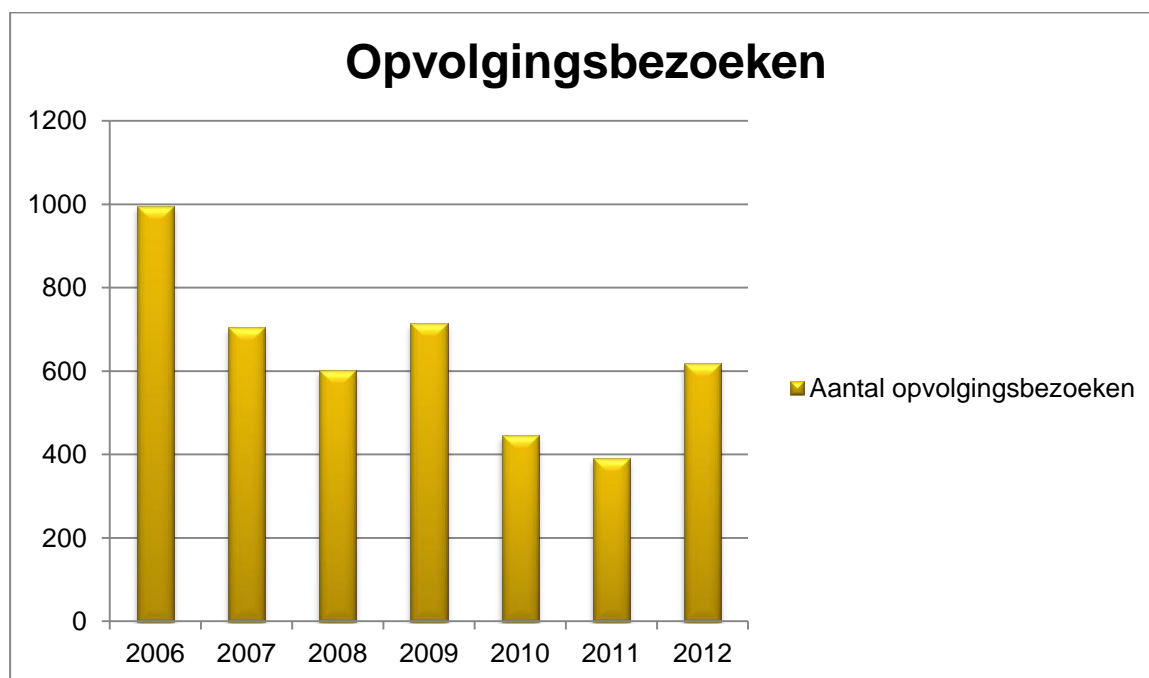
⁸ Sinds september 2011 worden klachten die niet door Zorginspectie binnen de maand onderzocht worden, door de klachtendienst van Kind en Gezin overgemaakt aan de voorziening. De voorziening heeft de mogelijkheid om binnen de 30 dagen schriftelijk te reageren op de klacht bij dossierbeheer van Kind en Gezin.

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. De inspecteur onderzoekt de elementen van de klacht. 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). In 2012 werden 9 % van het totale aantal door Zorginspectie behandelde klachtopdrachten 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 2012



Het aantal opvolgingsbezoeken – bezoeken die aangestuurd worden door Zorginspectie – is in 2012 toegenomen ten opzichte van 2010 en 2011. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in de procedureopdrachten op vraag van Kind en Gezin ook opdrachten voor opvolging van vastgestelde tekorten in voorzieningen opgenomen zijn.

Flitsinspecties

Op 4 december 2012 werd door Zorginspectie een eerste maal bij zelfstandige onthaalouders, in zelfstandige kinderdagverblijven en in erkende kinderdagverblijven een flitsinspectie uitgevoerd. In het totaal werden die dag 108 inspectiebezoeken gebracht door 25 inspecteurs.

Flitsinspecties zijn korte, onaangekondigde bezoeken met een heel gerichte focus. Zo wil Zorginspectie haar aanwezigheid binnen de kinderopvang verhogen én een zinvolle nieuwe inspectievorm naast andere inspectievormen uitwerken.

Voor de flitsinspecties werd de inspectiemethodiek enigszins aangepast alsook de verslaggeving. Inspecteurs en voorzieningen werden uitgebreid bevestigd over de gehanteerde methodiek met de bedoeling, daar waar nodig, de methodiek bij te sturen.

Deze ervaringen zullen tevens ingezet worden voor het bijsturen van de andere inspectievormen.

De resultaten van de flitsinspecties werden verwerkt in een rapport dat u kan terugvinden op de website van Zorginspectie

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Pages/rapport-flitsinspecties.aspx>

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 altijd 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 bij 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 2012

Voor een goed begrip: een aandachtsvoorziening krijgt verhoogde aandacht binnen de toezichtsketen. Stellen dat een aandachtsvoorziening hetzelfde is als een echte risicovoorziening is fout! Deze kwalificatie betekent slechts uitzonderlijk dat er een directe gevaarssituatie is of dat gedetecteerde tekorten zich als risico's meteen gaan realiseren. De cijfers en beschouwingen die hierna volgen dienen enkel in dat perspectief gelezen te worden.

Tabel 4: Het aantal voorzieningen die op 31/12/2012 als aandachtsvoorziening aangeduid staan en in 2012 geïnspecteerd werden, de verhouding ten opzichte van het totaal aantal bezochte voorzieningen in 2012 en de verhouding ten opzichte van het totaal aantal voorzieningen in 2012

Type voorziening	Aantal aandachtsvoorzieningen op 31/12/2012 en geïnspecteerd in 2012	Aantal bezochte voorzieningen 2012	% aandachtsvoorzieningen ten opzichte van het totaal aantal bezochte voorzieningen in 2012	% in verhouding tot het aantal voorzieningen in 2012
	Aantal	Aantal	%	%
Kinderdagverblijven	11	127	9	3%
Diensten voor onthaalouders	6	64	9	3%
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	17	119	14	7%
Totaal erkende kinderopvang	34	310	11	4%
Zelfstandige kinderdagverblijven	221	1033	21	14%
Zelfstandige buitenschoolse opvang	10	48	21	12%
Zelfstandige onthaalouders	51	611	8	6%
Totaal kinderopvang onder toezicht	282	1692	17	11%
Totaal	316	2002	16	9%

De cijfers in tabel 4 geven weer dat op 31 december 2012 16 % van de voorzieningen die in 2012 bezocht werden als aandachtsvoorziening aangeduid staan. Dit is een daling ten opzichte van 2011 met 10 %. Het aantal aandachtsvoorzieningen (bezocht in 2012 en op 31/12/2012 aangeduid als aandachtsvoorziening en in verhouding tot het totaal aantal voorzieningen in 2012) geeft een gemiddeld percentage van 9 % over alle sectoren en type voorzieningen. Dit is een daling ten opzichte van 2011 waar het gemiddelde op 13 % lag.

De zelfstandige kinderdagverblijven, de zelfstandige buitenschoolse opvang en de initiatieven voor buitenschoolse opvang worden procentueel meer aangeduid als aandachtsvoorziening dan de zelfstandige onthaalouders, de erkende kinderdagverblijven en de diensten voor onthaalouders. De PGO- sectoren, de lokale diensten en de vakantieopvang 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 van de kinderen. 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.

Bij de kinderdagverblijven in de erkende sector scoren de thema's veiligheid van binnenruimte en buitenruimte, het ontbreken van de nodige infrastructuur en inzet van personeel hoog in het kader van de erkenningsvoorwaarden en dit in combinatie met thema's op de kwaliteitsregelgeving zoals de evaluatie van de werking, het pedagogisch beleid, het kwaliteitssysteem, het veiligheidsbeleid en het kwaliteitsbeleid.

Bij de diensten voor onthaalouders scoren in het kader van de kwaliteitsregelgeving de thema's evaluatie van de werking en het veiligheidsbeleid hoog en in het kader van de erkenningsvoorwaarden het thema begeleiding van de onthaalouders .

Bij de initiatieven voor buitenschoolse opvang scoren infrastructuur (binnenruimte), de veiligheid van de buitenruimte en binnenruimte, de inzet van personeel en pedagogische aanpak hoog als thema binnen de erkenningsvoorwaarden naast de thema's evaluatie van de werking, kwaliteitssysteem en kwaliteitsbeleid binnen de kwaliteitsregelgeving

Kinderdagverblijven

Tabel 5: De thema's die in 2012 aangestipt werden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij erkende kinderdagverblijven.

Thema	Aantal keer	% van de bezochte voorzieningen
evaluatie van de werking	7	53,85%
pedagogisch beleid	6	46,15%
kwaliteitssysteem	6	46,15%

Thema	Aantal keer	% van de bezochte voorzieningen
veiligheidsbeleid	6	46,15%
kwaliteitsbeleid	5	38,46%
veiligheid: binnenruimtes	4	30,77%
veiligheid: buitenruimtes	4	30,77%
infrastructuur: buitenruimte	4	30,77%
infrastructuur: binnenruimte	4	30,77%
taken personeel	3	23,08%
inzet personeel	3	23,08%
veilig handelen	2	15,38%
spelmateriaal	2	15,38%
kwaliteitsplanning	2	15,38%
vorming personeel	1	7,69%%
andere	1	7,69%%
ouderparticipatie	1	7,69%%

Diensten voor onthaalouders

Tabel 6: De thema's die in 2012 aangestipt werden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij diensten voor onthaalouders

Thema	Aantal keer	% van de bezochte voorzieningen
evaluatie van de werking	6	100,00%
veiligheidsbeleid	4	66,67%
kwaliteitsbeleid	3	50,00%
kwaliteitssysteem	3	50,00%
pedagogisch beleid	3	50,00%
begeleiding van onthaalouders	3	50,00%

Thema	Aantal keer	% van de bezochte voorzieningen
inzet van personeel	1	16,67%

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 7 De thema's die in 2012 aangestipt werden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij erkende initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Thema	Aantal keer	% van de bezochte voorzieningen
infrastructuur:binnenruimte	16	57,14%
veiligheid infrastructuur: buitenruimte	12	42,86%
inzet van personeel	9	32,14%
veiligheid infrastructuur: binnenruimte	8	28,57%
kwaliteitssysteem	7	25,00%
infrastructuur: buitenruimte	7	25,00%
andere	6	21,43%
evaluatie van de werking	6	21,43%
kwaliteitsbeleid	5	17,86%
pedagogische aanpak	5	17,86%
spelmateriaal	4	14,29%
veilig handelen	4	14,29%
vorming personeel	2	7,14%
kinderparticipatie	2	7,14%
ouderparticipatie	2	7,14%
identificatiefiche	2	7,14%
taken personeel	2	7,14%
algemeen kader	1	3,57%
kwaliteitsplanning	1	3,57%

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, het aantal aanwezige kinderen en veilig handelen en toezicht het hoogst.

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

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 8: De thema's die in 2012 aangestipt werden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij zelfstandige kinderdagverblijven.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
verplichte documenten	243	48,60%
veiligheid van de inrichting en accommodatie	205	41,00%
personeelsomkadering	199	39,80%
bezetting	174	34,80%
veilig handelen en toezicht	153	30,60%
functionaliteit van de inrichting en accommodatie	133	26,60%
pedagogische aspecten	105	21,00%
hygiëne	87	17,40%
ouderparticipatie	48	9,60%
veiligheid infrastructuur	48	9,60%
veilig handelen	42	8,40%
voeding	36	7,20%
andere	32	6,40%
accommodatie	27	5,40%

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
KWAPOI	25	5,00%
kennis van het Nederlands	22	4,40%
overschrijdend gedrag	10	2,00%

Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen

Tabel 9: De thema's die in 2012 aangestipt werden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij de zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
functionaliteit van de inrichting en accommodatie	11	61,11%
verplichte documenten	10	55,56%
veiligheid van de inrichting en accommodatie	6	33,33%
bezetting	5	27,78%
veilig handelen en toezicht	3	16,67%
hygiëne	3	16,67%
personeelsomkadering	2	11,11%
pedagogische aspecten	1	5,56%
ouderparticipatie	1	5,56%
KWAPOI	1	5,56%

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 10: De thema's die in 2012 aangestipt werden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij zelfstandige onthaalouders.

Thema	Aantal keer	% van bezochte voorzieningen
veiligheid van de inrichting en accommodatie	51	58,62%
verplichte documenten	43	49,43%

Thema	Aantal keer	% van bezochte voorzieningen
veilig handelen en toezicht	39	44,83%
bezetting	37	42,53%
functionaliteit van de inrichting en accommodatie	17	19,54%
hygiëne	14	16,09%
pedagogische aspecten	13	14,94%
andere	10	11,49%
ouderparticipatie	9	10,34%
personeelsomkadering	8	9,20%
voeding	3	3,45%
kennis van het Nederlands	2	2,30%
overschrijdend gedrag	1	1,15%

2.4.1.3 Totaal aantal aandachtsvoorzieningen

Tabel 11: Het totaal aantal aandachtsvoorzieningen op 31 december 2012 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	48	3
Diensten voor onthaalouders	12	1
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	49	1
Totaal erkende voorzieningen	109	5
Zelfstandige kinderdagverblijven	337	78
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	14	0
Zelfstandige onthaalouders	106	14
Totaal voorzieningen onder toezicht	457	92
Totaal	566	97

Tabel 11 brengt niet enkel de voorzieningen in beeld die na een bezoek in 2012 als aandachtsvoorziening werden aangeduid (zie tabel 4). Sommige voorzieningen kregen immers voorheen al deze kwalificatie. Op 31/12/2012 staan 566 voorzieningen aangeduid als

aandachtsvoorziening. Dit is 16 % in verhouding tot het totale aantal voorzieningen in 2012. Maar nog eens: deze voorzieningen worden wat meer opgevolgd. Het gaat niet om 566 voorzieningen waar kinderen hier-en-nu een groot risico lopen. 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 deze bijna driekwart van het totale aantal voorzieningen uitmaken. Er starten ook meer zelfstandige voorzieningen, 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 jaarrapport al aan bod kwam (zie 2.2).

Tabel 11 brengt verder ook het aantal klachtverslagen over aandachtsvoorzieningen in beeld. Van de 566 voorzieningen op 31/12/2012 aangeduid als aandachtsvoorziening zijn er 97 die een bezoek kregen naar aanleiding van een klacht. In 2012 werden 91 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 (20%) 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 12: Aantal keer dat voorwaarden voorgesteld werden in de afgelopen vier jaar.

Type voorziening	2009	2010	2011	2012
Kinderdagverblijven	19	51	33	34
Diensten voor onthaalouders	2	3	2	4
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	36	44	73	55
Totaal erkende voorzieningen	58	98	109	93
Zelfstandige kinderdagverblijven	252	252	292	257
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen	0	17	11	12
Zelfstandige onthaalouders	109	82	116	85
Totaal voorzieningen onder toezicht	361	351	419	354
Totaal	419	449	528	447

In 2012 heeft Zorginspectie in het totaal minder adviezen met voorwaarden geformuleerd. De daling is het hoogst in de zelfstandige sector bij de zelfstandige kinderdagverblijven en de zelfstandige onthaalouders. In de erkende sector is er een daling van het aantal adviezen met voorwaarden bij de initiatieven voor buitenschoolse opvang. 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 erkende sector.

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 de kinderdagverblijven als de IBO's hoog op de thema's veiligheid van infrastructuur, aangepaste en noodzakelijke infrastructuur, evaluatie van de werking en het kwaliteitssysteem. In de IBO's scoort ook het thema het aantal aanwezige kinderen hoog.

Kinderdagverblijven

Tabel 13: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij erkende kinderdagverblijven in 2012. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	Aantal keer	% van bezochte voorzieningen
veiligheid infrastructuur	18	52,94%
evaluatie van de werking	10	29,41%
noodzakelijke infrastructuur	7	20,59%
pedagogisch beleid	6	17,65%
kwaliteitssysteem	6	17,65%
veiligheids- en gezondheidsbeleid	5	14,71%
taken personeel	5	14,71%
aangepaste infrastructuur	3	8,82%
vorming personeel	3	8,82%
kwaliteitsbeleid	2	5,88%
andere	1	2,94%
kwaliteitsplanning	1	2,94%

Diensten voor onthaalouders

Bij vier diensten voor onthaalouders werd in 2012 een voorstel tot voorwaarde(n) bij het advies geformuleerd. Voornaamste redenen zijn het veiligheids- en gezondheidsbeleid bij de onthaalouders, de evaluatie van de werking en de kwaliteitsplanning.

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 14: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij initiatieven voor buitenschoolse opvang in 2012. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	Aantal keer	% van bezochte voorzieningen
veiligheid infrastructuur	23	41,82%
noodzakelijke infrastructuur	19	34,55%

Thema	Aantal keer	% van bezochte voorzieningen
bezetting	14	25,45%
veiligheid	14	25,45%
evaluatie van de werking	11	20,00%
kwaliteitssysteem	10	18,18%
inzet van personeel	10	18,18%
identificatiefiche	5	9,09%
pedagogische aanpak	3	5,45%
kwaliteitsbeleid	2	3,64%
vereisten personeel	1	1,82%
vorming personeel	1	1,82%
andere	1	1,82%
kwaliteitsplanning	1	1,82%

2.4.2.2 Zelfstandige sector

In de zelfstandige sector staan de veiligheid, verplichte documenten (bv. attest levensreddend handelen, aanwezigheidsregister, inlichtingenfiche) en de accommodatie bovenaan in de lijst. De personeelsomkadering en het aantal aanwezige kinderen scoort hoog in de zelfstandige kinderdagverblijven. Het aantal aanwezige kinderen scoort ook hoog bij de zelfstandige onthaalouders en de zelfstandige buitenschoolse opvang.

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 15: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij zelfstandige kinderdagverblijven in 2012. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	Aantal keer	% van bezochte voorzieningen
veiligheid	153	59,53%
verplichte documenten	103	40,08%
accommodatie	71	27,63%
personeelsomkadering	59	22,96%
bezetting	57	22,18%
pedagogische aspecten	26	10,12%
hygiëne	16	6,23%
ouderparticipatie	12	4,67%
gezondheid	6	2,33%
voeding	3	1,17%

Zelfstandige Buitenschoolse opvangvoorziening

Tabel 16: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen in 2012. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	Aantal keer	% van bezochte voorzieningen
accommodatie	6	50,00%
veiligheid	6	50,00%
verplichte documenten	4	33,33%
bezetting	4	33,33%
hygiëne	1	8,33%
ouderparticipatie	1	8,33%

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 17: Redenen voor het voorstellen van voorwaarden en aantal keer dat ze voorkwamen bij zelfstandige onthaalouders in 2012. Thema's zijn gebaseerd op de regelgeving.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
veiligheid	62	72,94%
verplichte documenten	31	36,47%
bezetting	23	27,06%
accommodatie	17	20,00%
hygiëne	7	8,24%
gezondheid	2	2,35%
ouderparticipatie	2	2,35%
pedagogische aspecten	2	2,35%
personeelsomkadering	1	1,18%

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 bevrageert 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 bijstellingen aangebracht zijn. De inspecteur baseert het advies op basis van de vaststellingen gemaakt tijdens het bezoek en het al dan niet bijsturen van tekorten vastgesteld bij voorgaande bezoeken.

Tabel 18: Aantal keer per type voorziening dat Zorginspectie de voorbije 4 jaar negatief advies uitbracht.

Type voorziening	'09	'10	'11	'12
Kinderdagverblijven	2	3	4	4
Diensten voor onthaalouders	0	0	1	1
Initiatieven buitenschoolse opvang	5	13	14	13
Totaal erkende kinderopvang	7	16	19	18
Zelfstandige kinderdagverblijven	47	73	105	102
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	/	3	10	8
Zelfstandige onthaalouders	23	31	40	21
Totaal kinderopvang onder toezicht	70	107	155	131
Totaal	117	123	174	149

Tabel 19: Het aantal voorzieningen dat een negatief advies kreeg in 2012 in verhouding tot het aantal voorzieningen in 2012 (aanvragen en intrekking).

Type voorziening	Aantal voorzieningen in 2012 met negatief advies	Verhouding tot het totaal aantal voorzieningen 2012
Kinderdagverblijven	3	0,8%
Diensten voor onthaalouders	1	0,5%
Initiatieven buitenschoolse opvang	12	5%
Totaal erkende kinderopvang	16	2%
Zelfstandige kinderdagverblijven	87	6%
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	7	8,5%
Zelfstandige onthaalouders	21	2,3%
Totaal kinderopvang onder toezicht	115	4,4%
Totaal	131	3,8%

In de loop van 2012 werden 149 negatieve adviezen gegeven. Dit is een daling ten opzichte van 2011. In 2012 had 6 % van de inspectiebezoeken een negatief advies als resultaat. De negatieve adviezen hadden betrekking op 7 % van de voorzieningen die in 2012 geïnspecteerd werden. Dit betekent concreet dat een aantal voorzieningen meerdere negatieve adviezen gekregen hebben in 2012 .

Er werd 18 keer een negatief advies geformuleerd in de erkende sector en 131 keer in de zelfstandige sector. Per dossier zijn er meerdere redenen om een negatief advies te geven. Verhoudingsgewijs liggen de percentages van negatieve adviezen het hoogst bij de erkende initiatieven voor buitenschoolse opvang, de zelfstandige kinderdagverblijven en de zelfstandige buitenschoolse opvang.

2.4.3.1 Erkende sector

Tekorten op het vlak van erkenningsvoorwaarden (veiligheid, infrastructuur, pedagogische 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 20: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2012 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor erkende kinderdagverblijven.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
kwaliteitssysteem	3	75,00%
kwaliteitsbeleid	3	75,00%
evaluatie van de werking	3	75,00%
veiligheids- en gezondheidsbeleid	2	50,00%
veiligheid infrastructuur	2	50,00%
pedagogisch beleid	2	50,00%
inzet van personeel	2	50,00%
vorming personeel	1	25,00%
kwaliteitsplanning	1	25,00%
ouderparticipatie	1	25,00%

Diensten voor onthaalouders

In 2012 werd één negatief advies geformuleerd waarbij de redenen voor het negatief advies vooral te situeren zijn in de regelgeving van kwaliteitszorg en het pedagogisch beleid.

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 21: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2012 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
noodzakelijke infrastructuur	8	61,54%
veiligheid infrastructuur	7	53,85%
veiligheid	7	53,85%
spelmateriaal	6	46,15%
bezetting	6	46,15%
inzet van personeel	6	46,15%
identificatiefiche	5	38,46%
kinderparticipatie	3	23,08%
taken personeel	2	15,38%
pedagogische aanpak	2	15,38%
ouderparticipatie	2	15,38%
kwaliteitssysteem	2	15,38%
andere	2	15,38%
evaluatie van de werking	2	15,38%
algemeen kader	1	7,69%
kwaliteitsbeleid	1	7,69%

2.4.3.2 Zelfstandige sector

Een gebrekkige veiligheid, accommodatie en verplichte documenten 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. Twaalf keer werd een negatief advies gegeven omwille van geen kennis van de Nederlandse taal door de verantwoordelijke of bij de afwezigheid de vervanger van de verantwoordelijke.

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 22: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2012 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor zelfstandige kinderdagverblijven.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
--------------	--------------------	---------------------------------

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
veiligheid	75	73,53%
accommodatie	51	50,00%
verplichte documenten	46	45,10%
personeelsomkadering	44	43,14%
bezetting	39	38,24%
pedagogische aspecten	28	27,45%
hygiëne	26	25,49%
ouderparticipatie	16	15,69%
kennis van het Nederlands	11	10,78%
voeding	9	8,82%
gezondheid	9	8,82%
overschrijdend gedrag	5	4,90%

Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening

Tabel 23: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2012 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
accommodatie	7	87,50%
veiligheid	4	50,00%
verplichte documenten	2	25,00%
bezetting	1	12,50%
hygiëne	1	12,50%
personeelsomkadering	1	12,50%

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 24: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2012 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor zelfstandige onthaalouders.

Thema	Aantal keer	% bezochte voorzieningen
veiligheid	16	76,19%
verplichte documenten	13	61,90%
bezetting	7	33,33%
personeelsomkadering	6	28,57%
pedagogische aspecten	5	23,81%
hygiëne	3	14,29%
accommodatie	3	14,29%
gezondheid	2	9,52%
ouderparticipatie	2	9,52%
kennis van het Nederlands	1	4,76%
voeding	1	4,76%

2.5 Financiële inspecties

Bij een erkende voorziening is er om de vier jaar een financiële inspectie. Zorginspectie heeft hier twee parallele opdrachten.

Tijdens de eerste opdracht gaat de financieel inspecteur na of de subsidies van Kind en Gezin worden gebruikt waarvoor ze zijn bedoeld. Deze inspectie heeft meestal niet plaats bij de voorziening zelf, maar bij de beheersinstantie. In 2012 voerde Zorginspectie 91 dergelijke inspecties uit.

Tabel 25: Aantal inspectieverslagen van de besteding van overheidsmiddelen bij organiserende besturen in 2012.

Type organiserend bestuur	Aantal inspectieverslagen 2012
Organiserende besturen kinderopvang	69
Projecten	9
Inloopteams	7
Vertrouwenscentra kindermishandeling	6
Totaal	91

Bij de tweede opdracht controleert Zorginspectie of de erkende voorzieningen de ouderbijdragen correct berekenen en aanrekenen aan de ouders. Deze controles vinden plaats in de voorziening en gebeuren steekproefsgewijs. Indien er bij die steekproef fouten of onduidelijkheden opduiken, volgt er een grondigere controle.

Ook in de zelfstandige sector zijn er inspecties van de ouderbijdragen, indien de voorziening inkomensgerelateerd werkt en zelf factureert. Op vraag van Kind & Gezin zijn er ook inspecties bij andere voorzieningen. Onderstaande tabel geeft het aantal in 2012 uitgevoerde inspecties ouderbijdragen weer.

Tabel 26: Aantal inspectieverslagen van ouderbijdragen bij voorzieningen in 2012.

Type voorziening	Aantal inspectieverslagen 2012
Kinderdagverblijven	16
Zelfstandige kinderdagverblijven	18
Zelfstandige onthaalouders	1
Totaal	35

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 2012 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 in 2012 goed scoren op de getoetste erkenningsvoorwaarden. De kinderdagverblijven scoren minder goed op sommige aspecten die te maken hebben met de fysieke en psychische veiligheid. De initiatieven voor buitenschoolse opvang scoren minder goed inzake bezetting, crisisprocedure en veiligheid (veilige opvangomgeving, toegangsbeveiliging).

In maart 2012 startte Zorginspectie met het toezicht op het nieuwe BVR kwaliteitszorg van 6 mei 2011. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in het besluit geen overgangsmaatregelen en -periode opgenomen werden om het kwaliteithandboek aan te passen aan de nieuwe voorwaarden en de werkwijze te implementeren. Uit de resultaten van 2012 blijkt dan ook dat de voorzieningen in globaal niet goed scoren op de nieuwe voorwaarden kwaliteitszorg opgenomen in het BVR van 6 mei 2011.

Meer concreet blijkt uit de resultaten dat alle types van voorzieningen in de erkende sector geïnspecteerd vanaf maart 2012 op volgende elementen van het kwaliteitsmanagementsysteem minder goed scoren

- de procedure/proces van evaluatie door de voorziening van de samenwerking met de gezinnen, kinderen en de medewerkers (art 6- 15° van het BVR)
- de procedure/proces van evaluatie van de voorziening door de gezinnen en de medewerkers (art 6-16° van het BVR)
- de zelfevaluatie volgens de bepalingen van het decreet (art. 5§3 van het decreet 17/10/2003)
- de procedure/proces over hoe de visie van de voorziening over de samenwerking met het gezin wordt toegepast (art. 6-2° van het BVR)

- de procedure/proces over hoe de visie van de voorziening over het aanbieden van een optimaal pedagogisch klimaat aan de kinderen wordt toegepast (art.6-1° van het BVR)

Bijkomend scoren de geïnspecteerde kinderdagverblijven en de initiatieven voor buitenschoolse opvang op volgende elementen van het kwaliteitsmanagementsysteem minder goed

- de procedure grensoverschrijdend gedrag (art. 6-11° van het BVR)
- de procedure inwerking nieuwe medewerkers – vormingsbeleid (art. 6-4° van het BVR)
- de procedure beheer van documenten met persoonsgebonden gegevens- privacy (art.6-12° van het BVR)

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.

Uit de gevens blijkt (zie tabel 28, 29 en 30) dat de zelfstandige groepsopvang al enkele jaren een 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

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/>)

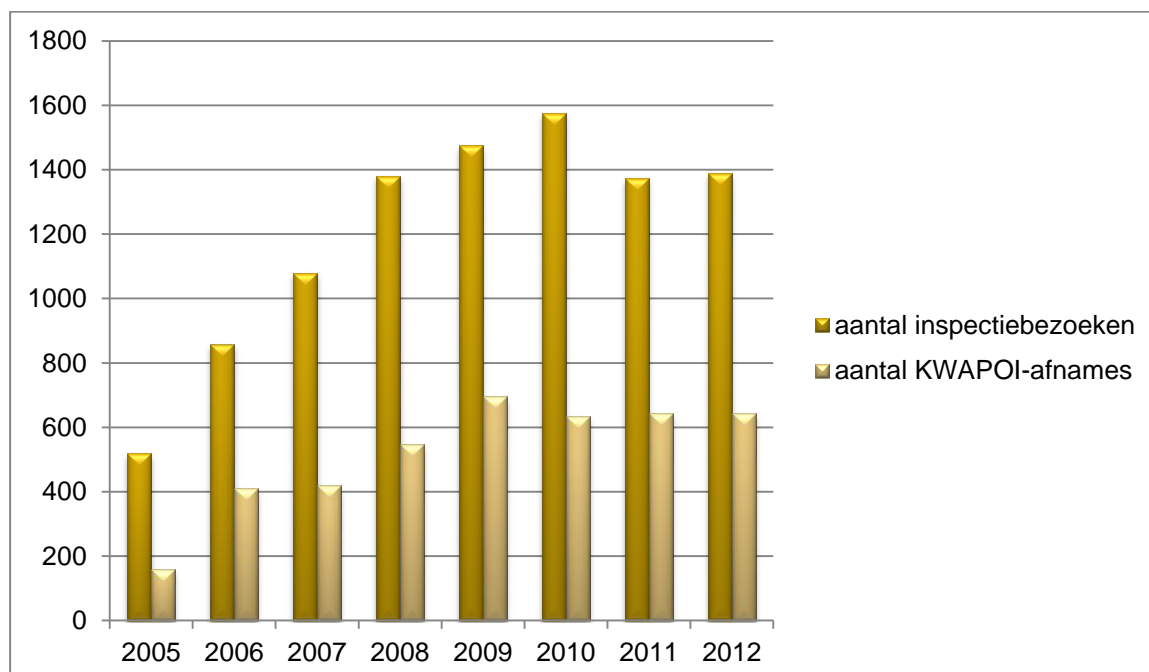
procent. Aangezien de inspectiebezoeken een momentopname zijn en de inspectiebezoeken niet aangekondigd worden zijn dit globaal genomen hoge scores.

Tabel 27 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 2012 werd de Kwapoi 643 keer afgenomen.

Tabel 27: 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%
2012	1390	643	46%

Grafiek 5: Aantal bezoeken aan de zelfstandige groepsopvang en het aantal KWAPOI-afnames van 2005 tot 2012.



Tabel 28: Jaarlijkse gemiddelde KWAPOI-scores per situatie

KWAPOI situaties	Observaties 2005	Observaties 2006	Observaties 2007	Observaties 2008	Observaties 2009	Observaties 2010	Observaties 2011	Observaties 2012
Rustsituatie	4,44	4,46	4,47	4,53	4,53	4,51	4,35	4,48
Verzorgingssituatie	4,69	4,64	4,55	4,65	4,67	4,66	4,63	4,71
Activiteitbegeleiding	4,70	4,63	4,71	4,66	4,73	4,74	4,66	4,68
Eetsituatie	4,73	4,67	4,68	4,70	4,74	4,72	4,69	4,79
Onthaalsituatie	5,24	5,10	5,48	5,39	5,54	/	/	/
Gemiddelde score	4,68	4,72	4,67	4,68	4,72	4,70	4,64	4,70

Uit de gegevens van tabel 28 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 2012 bedraagt 4,7. Deze scoort ligt in dezelfde lijn als de voorgaande jaren.

Tabel 29 en 30, vervolgens, spitsen zich toe op de voorzieningen die de minimale score van 3 voor basiskwaliteit en van 4 voor financiële ondersteuning niet behaalden.

Tabel 29: Totaal aantal KWAPOI-observaties, en het aantal observaties waarbij de (wetenschappelijk bepaalde) drempel van een gemiddelde score 3 met name de basiskwaliteit 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%
2012	643	8	1,2%

Tabel 30: Totaal aantal KWAPOI-observaties in het kader van de aanvraag voor financiële ondersteuning, en aantal hiervan waarbij de bij wetgeving bepaalde drempel van een gemiddelde score 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%
2012	507	34	6,7%

In 2012 scoren de voorzieningen bij de afname van de KWAPOI 8 keer (dit is 1,2 %) 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 2012 werd de KWAPOI 507 keer afgenomen naar aanleiding van een aanvraag voor financiële ondersteuning; 34 keer (dit is 6,7%) 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 (643 in 2012) werd 78 keer (12,1%) 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 2012 af dat de voorzieningen in de zelfstandige sector de voorwaarden voor een attest van toezicht (indien deze tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen. De geïnspecteerde voorzieningen scoren op meerdere aspecten van de regelgeving beter dan in 2011.

Volgende aspecten worden in 2012 minder goed opgevolgd in de geïnspecteerde ZKDV's:

- schriftelijke overeenkomst met de ouders
- aanwezigheidsregister
- attesten levensreddend handelen
- crisisprocedure en beveiligde toegang
- de veiligheid van de ruimte

Volgende aspecten worden in 2012 minder goed opgevolgd in de geïnspecteerde ZBO's:

- schriftelijke overeenkomst met de ouders
- aanwezigheidsregister
- attesten levensreddend handelen
- bezetting
- crisisprocedure en beveiligde toegang

Volgende aspecten worden in 2012 minder goed opgevolgd door de geïnspecteerde ZOO's:

- aanwezigheidsregister
- crisisprocedure en beveiligde toegang
- de veiligheid van de ruimte

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. 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 2012 kreeg Zorginspectie 166 reacties binnen termijn. Dit betekent dat slechts op 5% van de ontwerpverslagen binnen de voorziene reactietermijn gereageerd werd. De geformuleerde reacties gaven in 105 situaties (63 %) aanleiding tot het aanpassen van het inspectieverslag. Zesendertig reacties (1 %) werd buiten termijn ingediend.

5 Besluit

Dit jaaroverzicht 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 2012 en dit bij een ruime groep van voorzieningen in de verschillende sectoren van de kinderopvang. De concrete bevindingen en duidingen in dit jaaroverzicht hebben dan ook een duidelijke band met de resultaten van de geïnspecteerde voorzieningen.

In 2012 bracht Zorginspectie 2556 inspectiebezoeken aan initiatieven in de sectoren kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning en adoptie, waarvan 2396 inspectiebezoeken in de Kinderopvang, 126 inspectiebezoeken in het kader van financiële inspectie en 34 inspectiebezoeken in de PGO-sectoren. Het aantal inhoudelijke inspecties is gestegen met 8 %.

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 2012 blijkt dat het aantal procedurebezoeken verder gestegen is ten opzichte van 2011. Zorginspectie heeft sinds 2006 steeds minder ruimte om zelf bezoeken aan te sturen. In 2012 werd een hoger aantal eigen aangestuurde opvolgingsbezoeken genoteerd dan in 2011. Dit is grotendeels een gevolg van de flitsinspecties (108 bezoeken) aangestuurd door Zorginspectie en uitgevoerd op één dag.

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 inspectiebezoeken dat het team jaar na jaar opneemt is hoog en dit ongeacht het aantal beschikbare inspecteurs dat geen gelijke tred houdt met het aantal voorzieningen.

Het aantal bezoeken naar aanleiding van een klacht over een voorziening is in 2012 lichtjes gedaald ten opzichte van 2011 en 2010 en is het laagst sinds 2006. De klachtendienst van Kind en Gezin wijzigde haar aanpak in september 2011 (voetnoot pg. 12). Deze nieuwe werkwijze kan een verklaring zijn voor het dalend aantal klacht opdrachten voor Zorginspectie.

Uit de vaststellingen van Zorginspectie blijkt dat de opvang en de werking in het overgrote deel 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 procedure opdrachten) vooral in voorzieningen waar de basale kwaliteit in het gedrag zou kunnen komen.

In de loop van 2012 werd zestien procent van de geïnspecteerde voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening. Uit onze analyse blijkt dat aspecten m.b.t. 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 2012 beduidend lager dan in 2011. Het aantal negatieve adviezen in 2012 is sterk gedaald ten opzichte van 2011. Iets meer dan vijf 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 (bijvoorbeeld indien de verantwoordelijke geen kennis van de Nederlandse taal heeft). De voornaamste redenen die aanleiding geven tot het formuleren van een negatief advies is een combinatie van elementen. Meer detailinformatie vindt u op pagina 22, 23 en 24 en in de tabellen 20, 21, 22, 23 en 24.

In de erkende sector blijken de erkenningsvoorwaarden over het algemeen goed opgevolgd te worden door de geïnspecteerde erkende initiatieven. Dit in tegenstelling tot de nieuwe regelgeving kwaliteitszorg (BVR 6 mei 2011) die in de geïnspecteerde voorzieningen grotendeels niet uitgewerkt en/of geïmplementeerd werd. Deze vaststelling is volgens Zorginspectie een gevolg van het niet voorzien van een overgangstermijn in de regelgeving. De erkende voorzieningen hebben niet de nodige tijd gekregen om het kwaliteitshandboek van de voorziening aan te passen aan de nieuwe regelgeving kwaliteitszorg. Doch dient opgemerkt te worden dat de bevindingen in dezelfde lijn liggen van de voorgaande jaren waar ook de bepalingen inzake kwaliteitszorg op basis van de oude regelgeving kwaliteitszorg lager scoorden.

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 2012 op 4,7 op een schaal van 1 tot 7. Deze score is vergelijkbaar met die van de voorgaande jaren. In 2012 wordt in één 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 zeven 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 2012 scoort twaalf 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. Wijzigingen aan de regelgeving (bijvoorbeeld beschikken over een attest levensreddend handelen, het uitwerken van een crisisprocedure, toegangsbeveiliging) die de voorbije jaren werden opgelegd scoorden ook in 2012 minder goed naast verplichte documenten, inrichting en veiligheid van de rustruimte in de zelfstandige voorschoolse kinderopvang.

De reacties op ontwerpverslagen die binnen de termijn werden ingediend, lag in 2012 rond de vijf procent. Dit is een eerder laag percentage en vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Drieënzestig procent van deze reacties gaf aanleiding tot het aanpassen van het verslag.

Colofon

Verantwoordelijke uitgever

Kristel Gevaert
Administrateur-generaal
Zorginspectie
Koning Albert II-laan 35, bus 31
1030 Brussel

Depotnummer

D/2013/3241/344