

Jaarverslag 2009

Inspectieactiviteiten in Kind en Gezin-sectoren

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het verslag van de inspectieactiviteiten in 2009 van Zorginspectie (Inspectie WVG) in de sectoren die onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vallen.

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 opvanginitiatieven 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 inspecties. We maken hierbij een onderscheid tussen gesubsidieerde initiatieven en zelfstandige initiatieven. Binnen de gesubsidieerde sector vinden we kinderdagverblijven (KDV), diensten voor onthaalouders (DVO) en initiatieven voor buitenschoolse opvang (IBO). Binnen de zelfstandige sector spreken we over zelfstandige onthaalouders (ZOO), zelfstandige kinderdagverblijven (ZKDV) en zelfstandige initiatieven buitenschoolse opvang (ZBO). In de loop van de 2009 werd het type minicrèche ook gevat door zelfstandige kinderdagverblijven.

Het domein van de preventieve gezinsondersteuning (PGO-sectoren), vervolgens, bestaat uit consultatiebureaus voor het jonge kind (CJK), centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning (CKG), voorzieningen voor adoptie, vertrouwenscentra kindermishandeling (VK's) en diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg (DGP).

In de Kind en Gezin-sectoren vinden zowel inhoudelijke als financiële inspecties plaats. In dit activiteitenverslag leggen we de focus op de inhoudelijke inspecties. Het doel van de inhoudelijke inspecties is in de erkende (gesubsidieerde sector) en onder toezicht staande 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 inspecties.

Met dit rapport willen we een overzicht geven van de inspectieactiviteiten en vaststellingen van Zorginspectie doorheen 2009. 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 naar aanleiding van de inspectievaststellingen.

Inhoud

1	Werkwijze	4
2	Inspectieactiviteiten in 2009	6
2.1	Aantal inspectiebezoeken 2005 – 2009.....	7
2.2	Redenen voor het inspectiebezoek	10
2.3	Planning op basis van de risicoanalyse.....	13
2.4	Verhoogd toezicht op voorzieningen	14
2.4.1	Aandachtsvoorzieningen in 2009.....	14
2.4.1.1	Gesubsidieerde sectoren	15
2.4.1.2	Zelfstandige sectoren	16
2.4.1.3	Totaal aantal aandachtsvoorzieningen	17
2.4.2	Voorstellen tot voorwaarden	18
2.4.2.1	Gesubsidieerde sectoren	19
2.4.2.1	Zelfstandige sectoren	20
2.4.3	Negatief advies	21
2.4.3.1	Gesubsidieerde sectoren	22
2.4.3.2	Zelfstandige sectoren	23
2.5	Financiële inspecties	25
3	Evaluatie van de kwaliteit in voorzieningen	26
3.1	Basiskwaliteit in de voorzieningen	26
3.1.1	Gesubsidieerde sectoren	26
3.1.2	Zelfstandige sectoren	27
3.1.2.1	KWAPOI.....	27
3.1.2.2	Toetsing van de regelgeving ‘voorwaarden attest van toezicht’	29
4	Besluit	30
5	Bijlagen	32
5.1	Aandachtsvoorzieningen in 2009.....	32
5.2	Basiskwaliteit in de voorzieningen	37

1 Werkwijze

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

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

Een inspectie kan aangekondigd of onaangekondigd plaatsvinden. De werkwijze die in dit hoofdstuk geschetst wordt, is voor elke soort inspectie (procedure-inspecties en klachtinspecties) bij Kind en Gezin-sectoren 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. Elke vaststelling wordt 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 of de gesprekspartner het hiermee eens is. De inspecteur probeert ook na te gaan of een tekort toevallig, veeleer terugkerend, of werkelijk vervat zit in de dagelijkse werking. Daarnaast peilt de inspecteur naar de intenties of verklaringen van de initiatiefnemer om het tekort weg te werken.

Op basis van dit alles 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 waarom het element niet voldeed aan de regelgeving en noteert men de intenties of verklaring die de initiatiefnemer verwoord heeft om in de toekomst te voldoen aan de basiskwaliteit.

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 niet en of het initiatief zich in orde wil stellen – 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 voorstellen 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 adviezen

op basis van de verschillende vaststellingen. Dat gebeurt vooral wanneer een initiatiefnemer bijvoorbeeld wil uitbreiden, of wanneer iemand een initiatief wil oprichten.

Bij dit alles is het belang van het kind steeds de belangrijkste factor. We focussen sterk op de fysische en psychische veiligheid van het kind.

2 Inspectieactiviteiten in 2009

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

Opdrachten (procedureopdrachten en klachten) vanuit Kind en Gezin krijgen steeds voorrang. Deze opdrachten voeren we prioritair uit omwille van dwingende elementen in de regelgeving, zoals bijvoorbeeld de verplichting van een advies of onderzoek door Zorginspectie bij een aanvraag tot attest van toezicht (MB van 24/04/2009 art.17), verlenging van erkenning... Daarnaast is in de samenwerkingsovereenkomst tussen beide agentschappen vastgelegd dat Zorginspectie prioritair klachten onderzoekt.

In de opdrachten van Kind en Gezin kunnen we drie types onderscheiden. 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. Ten slotte ontvangt Zorginspectie opdrachten vanuit Kind en Gezin wanneer zelfstandige kinderdagverblijven of minicrèches een financiële tegemoetkoming aanvragen.

Een eigen inspectieplanning (opvolgingsbezoeken) voor de Kind en Gezin-sectoren ontwikkelt Zorginspectie op basis van een risicoanalyse. Twee elementen zijn daarbij belangrijk: de tekortkomingen 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. Zorginspectie heeft de intentie vaker langs te gaan bij voorzieningen met tekortkomingen die een rechtstreekse impact kunnen hebben op de kinderen. Voorzieningen die de basiskwaliteit wel halen, krijgen binnen een periode van 18 maanden een inspectiebezoek om na te gaan of ze blijven voldoen aan de regelgeving.

Nieuwe zelfstandige voorzieningen vormen daarbij een uitzondering. Zorginspectie bezoekt de voorziening gedurende het eerste werkingsjaar 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. Wat scheef groeit, is achteraf immers moeilijker recht te trekken.

Hieronder volgt een overzicht van de inspectieactiviteiten in 2009. Om trends te verduidelijken, werden waar nuttig ook cijfers van voorgaande jaren vermeld.

2.1 Aantal inspectiebezoeken 2005 – 2009

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

Tabel 1: Aantal inspectiebezoeken in 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009

Type voorziening	Bezoeken '05	Bezoeken '06	Bezoeken '07	Bezoeken '08	Bezoeken '09
Kinderdagverblijven (KDV & peuterspeelruimten)	118	130	107	113	102
Diensten voor onthaalouders	65	35	64	31	41
Initiatieven buitenschoolse opvang	127	104	137	107	96 ¹
Totaal erkende kinderopvang	310	269	308	251	239
Zelfstandige kinderdagverblijven	148	135	139	181	448
Minicrèches ²	757	722	940	1080	1027
Zelfstandige onthaalouders	766	933	755	785	889
Totaal kinderopvang onder toezicht	1671	1790	1834	2046	2364³
Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning	24	2	2	10	30
Vertrouwenscentra kindermishandeling	0	6	0	0	6
Initiatieven voor adoptie	8	7	7	1	1
Projecten	6	3	7	0	0
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	0
Consultatiebureaus voor het jonge kind	10	11	12	10	15
Totaal erkende preventieve gezinsondersteuning	38	18	28	25	52
Financiële inspecties	238	260	203	202	204
Algemeen totaal	2267	2337	2373	2524	2859

Het totale aantal inhoudelijke inspectiebezoeken (totaal erkende kinderopvang, totaal kinderopvang onder toezicht en totaal erkende preventieve gezinsondersteuning) fluctueert licht in 2006 en 2007. In 2008 is er een stijging van 7% van het aantal inhoudelijke inspectiebezoeken ten opzichte van 2007. In 2009 werden 337 bezoeken meer gebracht dan in

¹ Het totaal aantal bezoeken omvat telkens slechts één vestigingsplaats per initiatief. Bovenop dit aantal werden nog 86 bijkomende vestigingsplaatsen bezocht.

² In dit rapport wordt nog gerapporteerd over minicrèches aangezien de aanpassingen in het automatiseringsprogramma Inspactor pas eind 2009 werden doorgevoerd.

³ Voor de zelfstandige opvang (MC, ZKDV, ZOO) zijn soms twee verslagen van één enkel inspectiebezoek terug te vinden. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer de inspecteur tijdens één bezoek een kwaliteitsschaal (KWAPOI) afneemt (een eerste verslag) én een inspectie van regelgevende elementen houdt (een tweede verslag). In 2009 gaat het om 88 van dit soort dubbels.

2008; dat is een stijging van 9% ten opzichte van 2008 en een stijging van 31% ten opzichte van 2005.

Het team inspecteurs voor inhoudelijke inspecties werd sinds 2005 niet uitgebreid, maar nam zelfs lichtjes af, wat tot een hogere werkdruk heeft geleid. In de loop van 2009 werden 22 voltijdse eenheden inspecteurs ingezet voor de inhoudelijke inspectiebezoeken.

De financiële inspecties blijven de laatste jaren gelijk. Financiële inspecteurs die voorheen enkel 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.

Een hoger aantal procedureaanvragen en meer klacht opdrachten vormen de voornaamste reden voor de stijging van het aantal inhoudelijke inspecties de voorbije jaren. Vooral binnen de zelfstandige sector en de preventieve gezinsondersteuning nemen we een stijging waar. In de zelfstandige sector spelen de toename van het aantal plaatsen in de bestaande voorzieningen en nieuwe, opstartende voorzieningen hier zeker een rol in. In de preventieve gezinsondersteuning werden in de loop van 2009 de Centra voor Gezinsondersteuning (CKG) en de Vertrouwenscentra (VK) geïnspecteerd op de toepassing van het Decreet Rechtspositie Minderjarigen.

Het merendeel van de inspectiebezoeken gebeurt in opdracht van Kind en Gezin. Voor de eigen inspectieplanning blijft dus minder ruimte over. 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: enerzijds met de reden voor het inspectiebezoek, anderzijds met de beschikbare personeelscapaciteit.

Belangrijk om weten is dat het totale 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.

Tabel 2: Aantal inspectiebezoeken in 2009 en aantal bezochte voorzieningen in 2009

Type voorziening	Bezoeken '09	Bezochte voorzieningen '09	% voorzieningen die in '09 bezocht werden
Kinderdagverblijven (KDV & peuterspeelweelden)	102	96	27%
Diensten voor onthaalouders	41	39	20%
Initiatieven buitenschoolse opvang	96	86	35%
Totaal erkende kinderopvang	239	221	28%
Zelfstandige kinderdagverblijven	448	372	80% ⁴
Minicrèches	1027	814	
Zelfstandige onthaalouders	889	801	71%
Totaal kinderopvang onder toezicht	2364	1987	75%
Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning	30	23	100%
Vertrouwenscentra kindermishandeling	6	6	100%
Initiatieven voor adoptie	1	1	8%
Projecten	0	0	0%
Consultatiebureaus voor het jonge kind	15	15	4%
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg	0	0	0%
Totaal erkende preventieve gezinsondersteuning	52	45	35%
Algemeen totaal	2655	2253	46%

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 klachtenbezoeken: die gaan door, ongeacht of de voorziening al een eerdere inspectie ontvangen heeft. Stelt een inspecteur ernstige tekortkomingen vast in een voorziening, dan kan op korte termijn een opvolgingsbezoek plaatsvinden. Ook wijzigingen binnen voorzieningen vormen een reden tot meerdere inspecties. Een capaciteitsuitbreiding, bijvoorbeeld, maakt dat Zorginspectie op inspectie gaat, ook al is de voorziening dat jaar al geïnspecteerd.

Nemen we de reden voor meerdere jaarlijkse bezoeken onder de loep, dan stellen we verschillen vast tussen de gesubsidieerde en de zelfstandige sector. Bij gesubsidieerde 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 een financiële tegemoetkoming, bijkomende bezoeken na de aanvraag of de verlenging van een attest van toezicht, opvolgingsbezoeken na de vaststelling van tekortkomingen of na klachtbespreking, verschillende klachtbezoeken na elkaar.

⁴ De zelfstandige kinderdagverblijven en minicrèches werden samengevoegd.

2.2 Redenen voor het inspectiebezoek

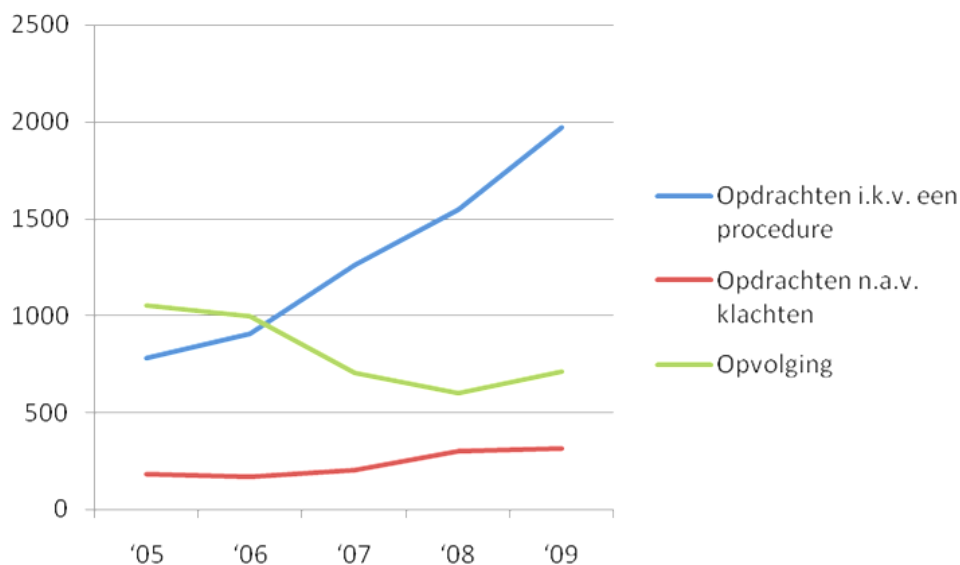
Zorginspectie plant inspecties aan de hand van een prioriteitenlijst. Procedurebezoeken en klachtbezoeken krijgen daarbij voorrang op opvolgingsbezoeken.

Onder procedurebezoeken verstaan we de aanvragen en verlengingen van erkenningen, aanvragen voor attest van toezicht, verlengingen van attest van toezicht voor zover Kind en Gezin hier de opdracht toe geeft, verhuis, capaciteitsuitbreidingen met nieuwe locatie of accommodatie voor de gesubsidieerde sectoren, capaciteitsuitbreidingen voor de zelfstandige sectoren, nieuwe verantwoordelijken en aanvragen voor financiële tegemoetkoming door minicrèches en zelfstandige kinderdagverblijven.

Onder klachten verstaan we de klachten waarvoor Kind en Gezin 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.

Grafiek 3a: Overzicht van de reden voor het optreden van de inspectie in 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009



Het aantal procedureopdrachten blijft aanzienlijk stijgen. Dat heeft onder meer te maken met verhuizingen, bijkomende plaatsen, nieuw opstartende voorzieningen en aanvragen voor financiële ondersteuning. Vergelijken we met 2008, dan kent 2009 een stijging van de procedureopdrachten met 21%. In 2009 is het aantal procedureopdrachten in vergelijking met 2005 met ongeveer 150% gestegen.

De hoeveelheid klachtenopdrachten is de voorbije jaren eveneens sterk toegenomen, maar blijft in 2009 ongeveer gelijk aan 2008. In vergelijking met 2005 is het aantal klachttopdrachten met ongeveer 70% toegenomen.

Het aantal opvolgingsbezoeken – bezoeken die aangestuurd worden door Zorginspectie – is in 2009 met een derde afgenomen ten opzichte van 2005.

De manier om klachten af te handelen verschilt tussen gesubsidieerde en zelfstandige sector. De gesubsidieerde voorzieningen hebben een klachtenprocedure en handelen klachten in eerste instantie zelf af. Ontvangt Kind en Gezin toch een klacht over een gesubsidieerde 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 gesubsidieerde sector onderzochten de inspecteurs in 2009 9 klachten (waarvan 2 klachten handelden over een centrum voor kinderopvang en gezinsondersteuning, 1 over een initiatief voor buitenschoolse opvang, 1 over een dienst voor opvanggezinnen, en 5 over kinderdagverblijven).

Deze manier van werken in de gesubsidieerde sectoren maakt dat de inspectieopdrachten naar aanleiding van een klacht voornamelijk gaan over de zelfstandige kinderopvangsectoren. De klachten over de werking van zelfstandige initiatieven worden rechtstreeks ingediend bij de klachtendienst van Kind en Gezin. De klachtendienst oordeelt of een klacht binnen een periode van een maand onderzocht moet worden, of tijdens een volgend inspectiebezoek kan bevestigd en/of onderzocht worden. Zorginspectie onderzocht 304 klachtenopdrachten bij de zelfstandige sector. Minicrèches vormden met 148 klachtenopdrachten het grootste aandeel binnen het totaal. 79 klachtenopdrachten handelden over zelfstandige onthaalouders en 77 over zelfstandige kinderdagverblijven.

Wanneer een ernstig risico voor de psychische of fysieke integriteit van de kinderen aan de basis ligt van een klacht, dan 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, dan vraagt Kind en Gezin Zorginspectie de klacht 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 uitvoerig verslag op, zonder zich verder uit te spreken over verantwoordelijkheden. 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 tekortkomingen in functie van de regelgeving verloopt de werkwijze hetzelfde als bij de andere inspectiebezoeken. 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.

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

Procedure	Aantal klachtenverslagen
Gewone procedure	267 ⁵
Aparte procedure (gesprek met voorziening en klager)	25

Het aantal onderzoeken volgens deze aparte werkwijze kent een stijging ten opzichte van de voorgaande jaren: 25 klachten, of 8%, van het totale aantal door Zorginspectie behandelde klachtenopdrachten werden op deze manier afgehandeld. Het ging daarbij om ernstige klachten, zonder dat telkens uitsluitel gegeven kon worden over waar en hoe de kinderen de verwondingen opgelopen hadden.

⁵ Het aantal klachtenverslagen ligt lager dan het aantal klachtopdrachten omdat soms meerdere opdrachten gegeven worden voor eenzelfde voorziening in eenzelfde periode en verwerkt worden in eenzelfde verslag.

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 tegemoetkomt aan de regelgeving kunnen we, naast de inspecties 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 inspectie de tekorten nog steeds niet opgelost zijn, kan Zorginspectie aan Kind en Gezin voorstellen 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 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 Inspectie WGV 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 tekortkomingen kan een voorziening door Zorginspectie al dan niet als aandachtvoorziening aangeduid worden.

Indien tijdens een opvolgingsbezoek blijkt dat de voorziening zich in orde gesteld heeft op een manier dat er voldoende garanties zijn voor een blijvend resultaat, zal de voorziening opnieuw opgevolgd worden volgens de meer gespreide bezoekfrequentie.

Een aandachtsvoorziening die nog steeds niet voldoet kan, afhankelijk van de soort en de hoeveelheid tekortkomingen, nogmaals gevraagd worden zich in orde te stellen. Zorginspectie kan eventueel ook een voorstel tot voorwaarde formuleren aan Kind en Gezin. Bij een volgend opvolgingsbezoek 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 te grote risico's inhoudt voor de kinderen.

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 voorwaarden 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 2009

Voor een goed begrip: een aandachtsvoorziening krijgt verhoogde aandacht binnen de toezichtsketen. Deze kwalificatie betekent slechts uitzonderlijk dat er een directe gevaarssituatie is. 2009 kende ten opzichte van 2008 een daling van het aantal voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening naar aanleiding van een inspectiebezoek in 2009.

Tabel 4: Aantal keer (in percentages en in absolute getallen) dat een voorziening als aandachtsvoorziening aangeduid werd, ten opzichte van het totale aantal bezochte voorzieningen in dat jaar. Voor een beter begrip zijn het aantal bezochte voorzieningen voor 2009 toegevoegd. Voor 2006,2007 en 2008 verwijzen we u voor dit aspect naar tabel 2.

Type voorziening	Aandachtsvoorzieningen 2007		Aandachtsvoorzieningen 2008		Aandachtsvoorzieningen 2009		Bezochte voorzieningen 2009
	%	aantal	%	aantal	%	aantal	
Kinderdagverblijven	7%	7	11%	18	10%	10	96
Diensten voor onthaalouders	3,1%	2	2%	1	5%	2	39
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	13%	14	24%	22	22%	19	86
Totaal erkende kinderopvang		23		41		31	221
Zelfstandige kinderdagverblijven	29%	28	44%	59	25%	93	372
Minicrèches	22%	146	25%	207	14%	115	814
Zelfstandige onthaalouders	13%	88	17%	119	11%	88	801
Totaal kinderopvang onder toezicht		262		385		296	1987
Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning			9%	1	4%	1	23
Initiatieven voor adoptie			17%	1	100%	1	1
Totaal PGO-sectoren				2		2	24

Zoals we uit tabel 4 kunnen afleiden, verloopt de evolutie van het aantal aandachtsvoorzieningen⁶ niet helemaal gelijk voor beide types van sectoren.

De gesubsidieerde sector

In 2009 is het percentage aandachtsvoorzieningen in alle sectoren binnen de gesubsidieerde sector grotendeels gelijk gebleven.

De zelfstandige sector

Alle zelfstandige voorzieningstypes kennen in 2009 ten opzichte van 2008 procentueel een daling van het aantal, naar aanleiding van het inspectiebezoek aangeduide, aandachtsvoorzieningen. De absolute aantallen per soort voorziening stijgt voor de zelfstandige kinderdagverblijven en daalt aanzienlijk voor de minicrèches en de zelfstandige onthaalouders in 2009 ten opzichte van 2008.

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 Gesubsidieerde sectoren

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 infrastructuur, de veiligheid van de infrastructuur, het pedagogisch beleid en de inzet van personeel. Voorzieningen werden ook aangeduid als aandachtsvoorziening naar aanleiding van tekorten in verband met de kwaliteitsregelgeving, bijvoorbeeld tekorten met betrekking tot het kwaliteitssysteem of met betrekking tot evaluatie van de werking.

Kinderdagverblijven

Tabel 5a: De thema's die het meest voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij gesubsidieerde kinderdagverblijven. In de bijlage 5b wordt het volledige overzicht gegeven.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid binnenruimte	12,50%	5
Pedagogisch beleid	10,00%	4
Kwaliteitssysteem	5,00%	2
Ouderparticipatie	5,00%	2
Inzet van personeel	5,00%	2
Bezetting	5,00%	2

Diensten voor onthaalouders

Twee diensten voor onthaalouders werden in 2009 aangeduid als aandachtsvoorziening. De belangrijkste reden daarvoor was het minder presteren in de begeleiding van opvanggezinnen.

⁶ De getallen zijn geen weergave van het totale aantal aandachtsvoorzieningen. Het gaat namelijk om het aantal aandachtsvoorzieningen ten opzichte van het aantal *bezochte* voorzieningen in dat jaar.

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 6a: De thema's die het meest voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij gesubsidieerde initiatieven voor buitenschoolse opvang. In de bijlage 6b wordt het volledige overzicht gegeven.

Thema	%	Aantal keer
Infrastructuur binnenruimte	17,81%	13
Evaluatie van de werking	12,33%	9
Kwaliteitssysteem	10,96%	8
Veiligheid infrastructuur: binnenruimte (m.i.v. bezetting)	10,96%	8
Veiligheid infrastructuur: buitenruimte	9,59%	7
Inzet van personeel	8,22%	6

Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning

Eén geïnspecteerd CKG werd aangeduid als aandachtsvoorziening.

Adoptiedienst

Eén geïnspecteerde adoptiedienst werd aangeduid als aandachtsvoorziening.

2.4.1.2 Zelfstandige sectoren

In de sectoren van de zelfstandige kinderdagverblijven en minicrèches zijn de vaakst aangehaalde tekorten de veiligheid van de inrichting en van de accommodatie, het niet voldoen aan de normen omtrent de personeelsomkadering, het aantal aanwezige kinderen en de aanwezigheid van verplichte documenten.

Bij de zelfstandige onthaalouders scoren de veiligheid van de inrichting en van de accommodatie, het veilig handelen en toezicht, het aantal aanwezige kinderen, het niet beschikken over de verplichte documenten en het gebrek aan hygiëne het hoogst.

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 7a: De thema's die het meest voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij zelfstandige kinderdagverblijven. In de bijlage 7b wordt het volledige overzicht gegeven.

Thema	%	Aantal keer
Personeelsomkadering	12,71%	53
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	12,23%	51
Aantal aanwezige kinderen in het ZKDV	10,07%	42
Verplichte documenten	8,87 %	37
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	8,63%	36
Veilig handelen en toezicht	8,39%	35
Pedagogische aspecten	5,76%	24
Hygiëne	5,76%	24
Veiligheid infrastructuur	5,28%	22

Minicrèches

Tabel 8a: De thema's die het meest voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij minicrèches. In de bijlage 8b wordt het volledige overzicht gegeven.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	11,35%	86
Personeelsomkadering	10,03%	76
Verplichte documenten	10,03%	76
Aantal aanwezige kinderen in de MC	9,23%	70
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	8,44%	64
Veilig handelen en toezicht	6,99%	53
Hygiëne	6,86%	52
Pedagogische aspecten	6,86%	52

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 9a: De thema's die het meest voorkomen in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening bij zelfstandige onthaalouders. In de bijlage 9b wordt het volledige overzicht gegeven.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	24,09%	79
Aantal aanwezige kinderen	14,33%	47
Veilig handelen en toezicht	12,20 %	40
Verplichte documenten	9,76%	32
Hygiëne	9,45%	31
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	7,62%	25

2.4.1.3 Totaal aantal aandachtsvoorzieningen

Tabel 10: Totaal aantal aandachtsvoorzieningen op 31 december 2009 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	25	7
Diensten voor onthaalouders	7	0
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	35	0
Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning	2	1
Totaal erkende voorzieningen	69	8
Zelfstandige kinderopvang	102	48
Minicrèches	158	68
Zelfstandige onthaalouders	124	44
Totaal voorzieningen onder toezicht	384	168

Tabel 10 brengt niet enkel de voorzieningen in beeld die na een bezoek in 2009 als aandachtsvoorziening werden aangeduid (zie tabel 4). Sommige voorzieningen kregen immers voorheen al deze kwalificatie. Eind 2009 staan 453 voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening.

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 gesubsidieerde 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 aanvangsinspecties dan bij hun gesubsidieerde tegenhangers. Daarnaast gebeuren binnen de zelfstandige voorzieningen meer klachtinspecties, 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 453 voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening zijn er 168 die bezoek kregen 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 aandachtsvoorzieningen geregeld inspectiebezoeken kregen naar aanleiding van klachten.

2.4.2 Voorstellen tot voorwaarden

Zorginspectie kan een voorstel tot voorwaarde(n) formuleren. Dat voorstel tot voorwaarde(n) komt er wanneer de tekortkoming(en) zwaar genoeg is (zijn) om bij een volgend inspectiebezoek, wanneer de tekortkoming(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	2006	2007	2008	2009
Kinderdagverblijven	33	26	33	19
Diensten voor onthaalouders	6	2	1	2
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	48	43	45	36
Centra voor kindercare en gezinsondersteuning			2	1
Totaal erkende voorzieningen	87	71	81	58
Zelfstandige kinderdagverblijven	38	21	37	96
Minicrèches	127	132	139	156
Zelfstandige onthaalouders	108	70	102	109
Totaal voorzieningen onder toezicht	273	223	278	361

Zorginspectie stelde in 2009 in de gesubsidieerde sector voor een kleiner aantal voorzieningen voorwaarden voor. In de zelfstandige sector werd vooral voor de zelfstandige kinderdagverblijven en minicrèches voor een groter aantal voorzieningen een voorstel tot voorwaarden opgemaakt. Grote verschillen tussen de redenen voor gesubsidieerde 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.

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

2.4.2.1 Gesubsidieerde sectoren

Indien er voorwaarden geformuleerd worden bij het advies, scoren zowel binnen kinderdagverblijven als in de IBO's 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; ook het gebrek aan noodzakelijke infrastructuur scoort hoog.

Kinderdagverblijven

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

Thema	Aantal
Veiligheid infrastructuur	12
Evaluatie van de werking	6
Taken personeel	3
Veiligheids- en gezondheidsbeleid	3
Kwaliteitssysteem	2
Andere	2
Noodzakelijke infrastructuur	2
Aangepaste infrastructuur	2
Pedagogisch beleid	2
Kwaliteitsplanning	1

Diensten voor onthaalouders

Bij twee diensten voor onthaalouders werd in 2009 een voorstel tot voorwaarde(n) bij het advies geformuleerd. De voorstellen hadden betrekking op de taken en vorming van het personeel, het kwaliteitssysteem en de evaluatie van de werking.

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

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

Thema	Aantal
Veiligheid infrastructuur	12
Evaluatie van de eigen werking	11
Inzet personeel	9
Noodzakelijke infrastructuur	9
Aantal aanwezige kinderen	7
Kwaliteitssysteem	7
Kwaliteitsplanning	5
Veiligheid	5
Taken personeel	2
Andere	1
Basisrechten	1
Kinderparticipatie	1
Pedagogische aanpak	1

Vereisten personeel	1
Spelmateriaal	1

Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning

Zorginspectie formuleerde eenmaal voorwaarde(n) bij een advies. Tekorten in verband met veiligheid en aan de infrastructuur lagen aan de basis van de voorstellen tot voorwaarden.

2.4.2.1 Zelfstandige sectoren

In de zelfstandige sectoren staan de veiligheid van de infrastructuur en de accommodatie bovenaan wanneer een voorwaarde bij het advies geformuleerd wordt. Daarna volgt het niet voldoen aan de normen over personeelsomkadering, verplichte documenten en het aantal aanwezige kinderen in de zelfstandige kinderdagverblijven of minicrèches en bij de zelfstandige onthaalouder.

Zelfstandige kinderdagverblijven

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

Thema	Aantal
Veiligheid (van de infrastructuur)	67
Accommodatie	30
Personeelsomkadering	26
Aanwezigheid van verplichte documenten	19
Aantal aanwezige kinderen	12
Pedagogische aspecten	8
Hygiëne	6
Ouderparticipatie	5
Gezondheid	1

Minicrèches

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

Thema	Aantal
Veiligheid (van de infrastructuur)	96
Accommodatie	64
Personeelsomkadering	37
Aantal aanwezige kinderen	31
Aanwezigheid van verplichte documenten	28
Hygiëne	19
Pedagogische aspecten	15
Ouderparticipatie	8
Voeding	7
Gezondheid	1

Zelfstandige onthaalouders

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

Thema	Aantal
Veiligheid (van de infrastructuur)	83
Accommodatie	25
Aantal aanwezige kinderen	18
Aanwezigheid van verplichte documenten	16
Hygiëne in de voorziening	7
Ouderparticipatie	6
Personeelsomkadering	2
Voeding	2
Gezondheid	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. Hoeveel keer Zorginspectie een negatief advies gaf, kan u lezen in onderstaande tabel. Wat in 2009 de redenen voor dat negatieve advies waren, behandelen we in de volgende paragrafen. Het is natuurlijk mogelijk dat de inspecteur meer dan één reden heeft om een voorziening van een negatief advies te voorzien.

Tabel 17: Aantal keer per type voorziening dat Zorginspectie negatief advies uitbracht.

Type voorziening	'05	'06	'07	'08	'09
Kinderdagverblijven	0	1	2	5	2
Diensten voor onthaalouders	2	0	0	0	0
Initiatieven buitenschoolse opvang ⁷	2	4	14	4	5
Totaal erkende kinderopvang	4	5	16	9	7
Zelfstandige kinderdagverblijven	4	17	6	15	19
Minicrèches	35	33	39	36	28
Zelfstandige onthaalouders	24	15	15	23	23
Totaal kinderopvang onder toezicht	63	65	60	74	70

⁷ Hier is geen rekening gehouden met een negatief advies voor de erkenning van een individuele vestigingsplaats binnen een initiatief voor buitenschoolse opvang.

2.4.3.1 Gesubsidieerde sectoren

Tekorten op het vlak van erkenningsvoorwaarden (infrastructuur) 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 18: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2009 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor gesubsidieerde kinderdagverblijven.

Thema	Aantal
Aangepaste infrastructuur	1
Evaluatie van de werking	1
Kwaliteitsbeleid	1
Kwaliteitsplanning	1
Kwaliteitssysteem	1
Noodzakelijke infrastructuur	1
Ouderparticipatie	1
Taken personeel	1
Gezondheidsbeleid	1
Andere	1
Inzet van personeel	1
Pedagogisch beleid	1

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 19: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2009 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Thema	Aantal
Noodzakelijke infrastructuur	5
Veiligheid infrastructuur	5
Bezetting	2
Evaluatie van de werking	1
Inzet van personeel	1
Kwaliteitsplanning	1

2.4.3.2 Zelfstandige sectoren

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: de basiskwaliteit kan in de voorziening immers niet gegarandeerd worden.

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 20: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2009 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor ZKDV's.

Thema	Aantal
Veiligheid in de voorziening	12
Accommodatie	12
Pedagogische aspecten	7
Verplichte documenten	6
Aantal aanwezige kinderen	6
Hygiëne in de voorziening	5
Personeelsomkadering	5
Gezondheid	2
Gedrag dat de psychische of fysieke integriteit van het kind kan schaden	2
Voeding	1

Minicrèches

Tabel 21: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2008 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor minicrèches.

Thema	Aantal
Accommodatie	21
Veiligheid in de voorziening	19
Verplichte documenten	17
Personeelsomkadering	14
Pedagogische aspecten	13
Hygiëne in de voorziening	10
Aantal aanwezige kinderen	10
Voeding	8
Ouderparticipatie	5
Gezondheid	1
Gedrag dat de psychische of fysieke integriteit van het kind kan schaden	1

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 22: De verschillende thema's en het aantal keer dat Zorginspectie deze thema's in 2008 aanhaalde in het kader van een negatief advies voor zelfstandige onthaalouders.

Thema	Aantal
Veiligheid in de voorziening	12
Accommodatie	11
Hygiëne in de voorziening	7
Verplichte documenten	6
Aantal aanwezige kinderen	4
Ouderparticipatie	3
Pedagogische aspecten	3
Personeelsomkadering	3
Gezondheidswaarborgen voor de kinderen	2
Gedrag dat de psychische of fysieke integriteit van het kind kan schaden	1

2.5 Financiële inspecties

Erkende voorzieningen onder toezicht van Kind en Gezin en Zorginspectie ondergaan, naast inhoudelijke inspecties, ook vierjaarlijks een financiële inspecties. Zorginspectie heeft op dat vlak twee opdrachten.

Allereerst gaan we na of de financiële middelen die de Vlaamse overheid verstrekt, worden gebruikt waarvoor ze zijn bedoeld. Dat gebeurt niet bij de voorziening zelf, maar bij het organiserend bestuur.

Daarnaast controleren we of erkende voorzieningen de ouderbijdragen correct berekenen. Die controles vinden telkens plaats in de voorziening. Duiken er aan de hand van een steekproef fouten of onduidelijkheden op, dan gaat een grondigere controle door.

In 2009 lag het zwaartepunt van deze inspecties in de zelfstandige sector, door de introductie van de inkomensgerelateerde opvang. Deze inspecties gebeuren, net zoals de inspecties ouderbijdragen in de gesubsidieerde sector, op het niveau van de voorziening.

Tabel 23: Aantal financiële inspecties van de uitgave van overheidsmiddelen bij organiserende besturen in 2009.

Type organiserend bestuur	Aantal inspecties 2009
Organiserend bestuur kinderopvang	107
Initiatieven voor adoptie	2
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg	8
Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning	15
Vertrouwenscentra Kindermishandeling	6
Projecten	9
Totaal	147

Tabel 24: Aantal financiële inspecties van ouderbijdragen bij erkende voorzieningen in 2009.

Type voorziening	Aantal inspecties 2009
Kinderdagverblijven	1
Diensten voor onthaalouders	0
Zelfstandig onthaalouders	1
Zelfstandige kinderopvang	57
Totaal	59

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 analyseren we de vaststellingen met betrekking tot de erkenningsvoorwaarden en de regelgeving inzake kwaliteitszorg, opgelegd door het kwaliteitsdecreet.

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

3.1 Basiskwaliteit in de voorzieningen

In de analyses die volgen, geven we een aantal elementen uit de evaluatie van de erkenningsvoorwaarden en de kwaliteitszorgsystemen weer. Voor elk regelgevend artikel duiden we aan hoeveel voorzieningen voldeden. Waarom niet voldaan werd aan bepaalde regelgeving, laten we – wegens te divers – buiten beschouwing. Wel is het zo dat er sprake is van een non-conformiteit (niet voldoen aan de regelgeving) wanneer een verplichte procedure niet aanwezig is in het kwaliteitshandboek, of wanneer een procedure niet voldoet aan de regelgeving of onvoldoende uitgewerkt is. Verloopt een bepaalde praktijk niet volgens de procedure of de erkenningsvoorwaarde die ervan aan de basis ligt, dan krijgen we eveneens te maken met een non-conformiteit.

In onze inspectieverslagen spreken we van ‘conform’ wanneer een voorziening voor een bepaald aspect volledig volgens de regelgeving werkt. Moeten een aantal minimale zaken bijgewerkt worden, dan duiden we dit als ‘conform behalve’ aan. Indien in de inspectieverslagen een vaststelling als ‘conform behalve’ wordt omschreven, wordt dit als conform gerekend.

3.1.1 Gesubsidieerde sectoren

Aan de hand van tabellen (bijlagen tabel 23, 24, 25, 26, 27 en 28) geven we weer hoeveel procent van de kinderdagverblijven, diensten voor onthaalouders en initiatieven voor buitenschoolse opvang voldeden aan de regelgeving, indien het aspect tijdens de inspectie bevestigd werd.

Globaal genomen kan uit de overzichten worden afgeleid dat de gesubsidieerde voorzieningen de erkenningsvoorwaarden (indien deze tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen.

We stellen vast dat de diensten voor onthaalouders en de kinderdagverblijven globaal genomen beter scoren op de meeste elementen uit de kwaliteitszorgregelgeving. Voor de initiatieven voor buitenschoolse opvang is dat iets minder het geval.

Op een aantal elementen scoort de gesubsidieerde sector eerder lage percentages: de beschrijving van de realisatie van doelstellingen, de beschrijving van documentenbeheer, de evaluatie en de bijsturing van de eigen werking en de beschrijving hoe de tevredenheid wordt nagegaan. Voor de initiatieven buitenschoolse opvang komt daar ook nog bij: het beschrijven hoe klachten geregistreerd worden, doeltreffend behandeld worden en binnen een redelijke termijn beantwoord worden. Deze voorzieningen scoren niet alleen minder goed in het beschrijven van de procedures, maar ook in de uitvoering in de praktijk.

3.1.2 Zelfstandige sectoren

3.1.2.1 KWAPOI

Zorginspectie evalueert de pedagogische kwaliteit in zelfstandige kinderdagverblijven en minicrèches 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 minicrèches.

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. Deze aanpak werd gekozen om de toegankelijkheid van het instrument voor de initiatiefnemers te vergroten. 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 een financiële tegemoetkoming in het kader van een kwalitatieve werking als minicrèche en zelfstandig kinderdagverblijf, is het behalen van een gemiddelde score van 4.

Tabel 29 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 2009 696 keer.

Tabel 29: Aantal bezoeken aan ZKDV's en minicrèches 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%

Welke scores gemiddeld per beoordeelde situatie behaald werden, kan u lezen in tabel 30.

KWAPOI situaties	Begin-situatie 1997	Observaties 2001	Observaties 2005	Observaties 2006	Observaties 2007	Observaties 2008	Observaties 2009
Rustsituatie	4,08	4,58	4,44	4,46	4,47	4,53	4,53
Verzorgingssituatie	4,03	4,45	4,69	4,64	4,55	4,65	4,67
Activiteiteitenbegeleiding	4,35	4,45	4,70	4,63	4,71	4,66	4,73
Eetsituatie	4,39	4,48	4,73	4,67	4,68	4,70	4,74
Onthaalsituatie	5,42	5,10	5,24	5,10	5,48	5,39	5,54
Gemiddelde score	4,43	4,50	4,68	4,72	4,67	4,68	4,72

Tabel 30: Jaarlijkse gemiddelde KWAPOI-scores per situatie.

Tussen 1997 en 2006 zien we de scores stijgen, terwijl de scores vanaf dan slechts licht schommelen. Dat kunnen we beschouwen als een stabilisatie van het algemene kwaliteitsniveau in minicrèches en zelfstandige kinderdagverblijven.

De gemiddelde scores per situatie liggen ook in 2009 boven de 4,5.

Tabel 31 en 32, vervolgens, spitsen zich toe op de voorzieningen die de minimale score van 3 voor basiskwaliteit en van 4 voor een financiële tegemoetkoming niet behaalden.

Tabel 31: 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 %
1999	266	21	7,9%
2001	315	17	5,4%
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%

Tabel 32: Totaal aantal KWAPOI- observaties in het kader van de aanvraag voor een financiële tegemoetkoming, 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 %

In 2009 scoren de voorzieningen bij de afname 14 keer (dit is 2%) lager dan een score 3 en realiseren daardoor niet de vooropgestelde basiskwaliteit.

In 2009 werd de KWAPOI 500 keer afgenomen naar aanleiding van een aanvraag voor een financiële tegemoetkoming; 35 keer werd de score 4 niet gehaald en bekam de voorziening op basis van deze lagere score de financiële tegemoetkoming niet.

3.1.2.2 Toetsing van de regelgeving 'voorwaarden attest van toezicht'

Zorginspectie inspecteert naast de pedagogische kwaliteit in zelfstandige kinderdagverblijven en minicrèches ook andere aspecten van de regelgeving; bijvoorbeeld de functionaliteit en de veiligheid van de infrastructuur, het toezicht op de kinderen, of de bezetting. De tabellen in de bijlage geven per soort voorziening en per element van de regelgeving aan in welke mate de voorzieningen, indien het aspect tijdens de inspectie aan bod komt, voldoen aan de regelgeving.

In onze inspectieverslagen spreken we van 'conform' wanneer een voorziening voor een bepaald aspect volledig volgens de regelgeving werkt. Moeten een aantal minimale zaken bijgewerkt worden, dan duiden we dit als 'conform behalve' aan. Indien in de inspectieverslagen een vaststelling als 'conform behalve' wordt omschreven, wordt dit als conform gerekend.

Aan de hand van tabellen (bijlagen tabel 33, 34 en 35) geven we weer hoeveel procent van de geïnspecteerde zelfstandige kinderdagverblijven, minicrèches en zelfstandige onthaalouders voldeden aan de voorwaarden voor attest van toezicht indien het aspect tijdens de inspectie bevestigd werd.

Globaal genomen kan uit de overzichten worden afgeleid dat de voorzieningen van de zelfstandige sectoren de voorwaarden voor een attest van toezicht (indien deze tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen.

We stellen vast dat de vereiste voorwaarden als schriftelijke overeenkomst met de ouders, verplichte documenten (verklaring arts, uittreksel uit het strafregister) en de veiligheid van de ruimte globaal genomen minder goed scoren zowel in de zelfstandige kinderdagverblijven, de minicrèches als bij de zelfstandige onthaalouders indien deze elementen tijdens een inspectiebezoek aan bod kwamen.

4 Besluit

In 2009 bracht Zorginspectie 2859 inspectiebezoeken aan initiatieven die onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vallen. Dat is een globale stijging van 26% van het totaal aantal inspectiebezoeken in vergelijking met 2005. Voor de inhoudelijke inspecties is dit een stijging van 31% in vergelijking met 2005. Hierbij moet opgemerkt worden dat het personeelsbestand van Zorginspectie de voorbije jaren lichtjes gedaald is.

Zorginspectie plant inspecties aan de hand van een prioriteitenlijst. Procedurebezoeken en klachtbezoeken krijgen daarbij voorrang op opvolgingsbezoeken. In 2009 blijkt dat, net als de voorgaande jaren, steeds meer bezoeken aangestuurd worden door Kind en Gezin (procedureopdrachten en klachten) waardoor er minder ruimte is voor opvolgingsbezoeken. In vergelijking met 2008 zijn de procedureopdrachten met 30% toegenomen. In 2009 is het aantal procedureopdrachten in vergelijking met 2005 met ongeveer 150% gestegen. De grote toename van het aantal opvangplaatsen en het aantal nieuwe voorzieningen in de zelfstandige sector ligt aan de basis voor de toename van de procedurebezoeken.

De hoeveelheid klachtenopdrachten is de voorbije jaren eveneens sterk toegenomen maar blijft in 2009 ongeveer gelijk aan 2008. In vergelijking met 2005 is het aantal klacht opdrachten met ongeveer 70% toegenomen.

Het aantal opvolgingsbezoeken, bezoeken die dus aangestuurd worden door Zorginspectie, is in 2009 met een derde afgenomen ten opzichte van 2005. Deze opvolgingsbezoeken plant Zorginspectie zelf op basis van een risicoanalyse.

In de preventieve gezinsondersteuning werden in de loop van 2009 de Centra voor Gezinsondersteuning (CKG) en de Vertrouwenscentra (VK) geïnspecteerd op de toepassing van het Decreet Rechtspositie Minderjarigen.

In vergelijking met voorgaande jaren is in 2009 het aantal voorzieningen met voorstel tot voorwaarden in de zelfstandige sectoren toegenomen.

In 2009 is het percentage aandachtsvoorzieningen in alle sectoren in de gesubsidieerde sector grotendeels gelijk gebleven. Alle zelfstandige voorzieningstypes kennen in 2009 ten opzichte van 2008 procentueel een daling van het aantal naar aanleiding van het inspectiebezoek aangeduide aandachtsvoorzieningen. De absolute aantallen per soort voorziening stijgt voor de zelfstandige kinderdagverblijven en daalt in 2009 aanzienlijk voor de minicrèches en de zelfstandige onthaalouders ten opzichte van 2008.

Het aantal negatieve adviezen geformuleerd in 2009 lag voor het geheel van de sector iets lager dan in 2008.

De redenen die aanleiding geven tot het aanduiden van een voorziening als aandachtsvoorziening, voor het formuleren van voorwaarden of het formuleren van een negatief advies zijn in 2009 in grote lijnen hetzelfde gebleven in vergelijking met 2008. Dat blijkt zo te zijn voor de gesubsidieerde sectoren als ook voor de zelfstandige sectoren. In de gesubsidieerde sector scoren tekorten op het vlak van infrastructuur (veiligheid en inrichting) en in verband met de kwaliteitsregelgeving (evaluatie van de werking, kwaliteitssysteem en planning) hoog. In de zelfstandige sectoren scoren de tekorten op het vlak van veiligheid en functionaliteit van de infrastructuur en accommodatie, veilig handelen en toezicht, tekort aan personeel en overbezetting hoog.

Uit de vaststellingen van Zorginspectie blijkt dat de gesubsidieerde initiatieven de erkenningsvoorwaarden over het algemeen goed opvolgen; op een aantal elementen uit de kwaliteitsregelgeving scoren de gesubsidieerde initiatieven minder goed.

In de zelfstandige sector wordt de pedagogische kwaliteit in de zelfstandige kinderdagverblijven en minicrèches 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 2009 op 4,72. Deze score is vergelijkbaar met die van de voorgaande jaren. In 2009 wordt in 2% van de afnamen een gemiddelde score lager dan 3 op de KWAPOI behaald. In het kader van een aanvraag voor een financiële tegemoetkoming werd op 7% van de afgenomen KWAPOI's geen gemiddelde score van 4 behaald. Een score 4 is één van de voorwaarden om deze financiële tegemoetkoming te bekomen.

Globaal genomen blijkt dat de voorzieningen van de zelfstandige sectoren de voorwaarden voor het verkrijgen van een attest van toezicht (indien deze voorwaarden tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen.

5 Bijlagen

5.1 Aandachtsvoorzieningen in 2009

Kinderdagverblijven

Tabel 5b: Aantal keer (percentage en cijfer) dat een reden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening voorkwam bij gesubsidieerde kinderdagverblijven.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid binnenruimte	12,50%	5
Pedagogisch beleid	10,00%	4
Kwaliteitssysteem	5,00%	2
Ouderparticipatie	5,00%	2
Inzet van personeel	5,00%	2
Bezetting	5,00%	2
Veiligheid buitenruimte	2,50%	1
Kwaliteitsbeleid	2,50%	1
Kwaliteitsplanning	2,50%	1
Veilig handelen	2,50%	1
Hygiëne	2,50%	1
Overschrijdend gedrag	2,50%	1
Taken personeel	2,50%	1
Kinderparticipatie	2,50%	1
Veiligheid van inrichting en accommodatie	2,50%	1
Voedingsbeleid	2,50%	1
Noodzakelijke infrastructuur	2,50%	1
Informatieverstrekking	2,50%	1
Andere	2,50%	1
Totaal	100,00%	30

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 6b: Aantal keer (percentage en cijfer) dat een reden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening voorkwam bij initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Thema	%	Aantal keer
Infrastructuur binnenruimte	17,81%	13
Evaluatie van de werking	12,33%	9
Kwaliteitssysteem	10,96%	8
Veiligheid infrastructuur: binnenruimte (m.i.v. bezetting)	10,96%	8
Veiligheid infrastructuur: buitenruimte	9,59%	7
Inzet van personeel	8,22%	6
Andere	6,85%	5
Infrastructuur buitenruimte	6,85%	5
Kwaliteitsplanning	4,11%	3
Pedagogische aanpak	2,74%	2
Kinderparticipatie	2,74%	2
Taken personeel	2,74%	2
Vereisten personeel	1,37%	1
Spelmateriaal	1,37%	1
Identificatiefiche	1,37%	1
Totaal	100,00%	73

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 7b: Aantal keer (percentage en cijfer) dat een reden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening voorkwam bij zelfstandige kinderdagverblijven

Thema	%	Aantal keer
Personeelsomkadering	12,71%	53
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	12,23%	51
Aantal aanwezige kinderen in het ZKDV	10,07%	42
Verplichte documenten	8,87 %	37
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	8,63%	36
Veilig handelen en toezicht	8,39%	35
Pedagogische aspecten	5,76%	24
Hygiëne	5,76%	24
Veiligheid infrastructuur	5,28%	22
Accommodatie	3,12%	13
Andere	4,32%	18
Voeding	3,12%	13
Veilig handelen	2,88%	12
Kwapoi	1,92%	8
Pedagogische werking	1,44%	6
Inzet van personeel	1,20%	5
Ouderparticipatie	1,20%	5
Inzet van medewerkers	0,72%	3
Aangepaste infrastructuur	0,72%	3
Pedagogische aanpak	0,48%	2
Gezondheidsbeleid	0,24%	1
Pedagogisch beleid	0,24%	1
Overschrijdend gedrag	0,24%	1
Taken medewerkers	0,24%	1
Identificatiefiche	0,24%	1
Totaal	100,00%	417

Minicrèches

Tabel 8b: Aantal keer (percentage en cijfer) dat een reden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening voorkwam bij minicrèches.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	11,35%	86
Personeelsomkadering	10,03%	76
Verplichte documenten	10,03%	76
Aantal aanwezige kinderen in de MC	9,23%	70
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	8,44%	64
Veilig handelen en toezicht	6,99%	53
Hygiëne	6,86%	52
Pedagogische aspecten	6,86%	52
Voeding	4,02%	33
Veiligheid infrastructuur	4,09%	31
Veilig handelen	3,43%	26
Accommodatie	3,30%	25
Kwapoi	2,77%	21
Ouderparticipatie	2,64%	20
Andere	2,64%	20
Inzet van personeel	1,32%	10
Pedagogische werking	1,19%	9
Pedagogische aanpak	0,79%	6
Inzet van medewerkers	0,53%	4
Overschrijdend gedrag	0,53%	4
Vereisten personeel	0,26%	2
Gezondheidsbeleid	0,26%	2
Identificatiefiche	0,26%	2
Aangepaste infrastructuur	0,26%	2
Spelmateriaal	0,13%	1
Samenwerking met externen	0,13%	1
Pedagogisch beleid	0,13%	1
Noodzakelijke infrastructuur	0,13%	1
Algemeen klimaat	0,13%	1
Veiligheidsbeleid	0,13%	1
Totaal	100,00%	758

Zelfstandige onthaalouders

Tabel 9b: Aantal keer (percentage en cijfer) dat een reden in functie van de aanduiding als aandachtsvoorziening voorkwam bij zelfstandige onthaalouders.

Thema	%	Aantal keer
Veiligheid van de inrichting en accommodatie	24,09%	79
Aantal aanwezige kinderen	14,33%	47
Veilig handelen en toezicht	12,20 %	40
Verplichte documenten	9,76%	32
Hygiëne	9,45%	31
Functionaliteit van de inrichting en accommodatie	7,62%	25
Pedagogische aspecten	4,88%	16
Andere	4,57%	15
Ouderparticipatie	4,27%	14
Voeding	2,74%	9
Overschrijdend gedrag	1,22%	4
Pedagogische aanpak	1,22%	4
Pedagogische werking	0,91%	4
Personeelsomkadering	0,91%	3
Gezondheidsbeleid	0,91%	3
Noodzakelijke infrastructuur	0,30%	3
Informatieverstrekking	0,30%	1
Aangepaste infrastructuur	0,30%	1
Totaal	100,00%	328

5.2 Basiskwaliteit in de voorzieningen

Kinderdagverblijven

Tabel 23: KDV's - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over erkenningsvoorwaarden).

Elementen regelgeving erkenningsvoorwaarden	2005 % conform	2006 % conform	2007 % conform	2008 % conform	2009 % conform
De voorziening voert een pedagogisch beleid dat ertoe leidt dat de opvang rekening houdt met de individuele draagkracht van het kind, dat de opvang optimale ontplooiingskansen biedt aan elk kind, en dat kinderen met specifieke noden de passende zorg en aandacht krijgen.	76,19%	84%	93%	87,50%	91,67%
De voorziening voert een ouderparticipatiebeleid dat ertoe leidt dat ouders zowel voor en bij het 1 ^e opvangmoment als tijdens het verblijf van de kinderen, geïnformeerd en betrokken worden bij de werking.	77,27%	90%	97%	98,86%	94,12%
De voorziening voorziet bijscholing en vorming voor het personeel.	80,95%	97%	98%	96,94%	100%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat een permanent toezicht op de kinderen wordt gegarandeerd.	94,12%	94%	93%	87,23%	92,41%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat de fysieke en psychische veiligheid van kinderen niet in het gedrang komt.	54,55%	65%	73%	66,67%	76,81%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat de gezondheidstoestand van het kind alert wordt opgevolgd, en dat bijzonderheden m.b.t. de aanpak van een kind en/of specifieke medische informatie vastgelegd worden in een inlichtingenblad dat direct beschikbaar is in de voorziening.	90%	91%	94%	90%	95,65%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat de voeding die de voorziening verstrekt aan de kinderen evenwichtig en voldoende gevarieerd is.	90%	97%	98%	96,67%	100%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat medicatie, EHBO-materiaal, gevaarlijke producten en toestellen veilig en buiten bereik van kinderen bewaard worden.	95%	91%	94%	95,74%	98,44%
De voorziening staat open voor de inclusieve opvang van kinderen met een specifieke zorgbehoefte, en zorgt – rekening houdend met de mogelijkheden en volgens de bepalingen die de minister vastlegt – voor een aangepaste infrastructurele, personele en pedagogische opvangsituatie.	90%	97%	100%	98,51%	100%

De taken van het personeel voldoen aan wat vastgelegd is in de erkenningsregelgeving.	90,91%	90%	96%	96,94%	91,18%
Het kinderdagverblijf werkt een functiebeschrijving uit voor alle personeelsleden. Leidinggevende en administratieve verantwoordelijkheden, en verantwoordelijkheden voor het kwaliteitsbeleid worden daarbij duidelijk omschreven en toegekend.	86,36%	84%	94%	86,32%	93,44%
Het kinderdagverblijf beschikt over speel- en ru ruimtes die voldoende ruim zijn voor het aantal opgevangen kinderen (5 m ² /kind). De ruimtes zijn passend ingericht en aangepast aan de groepssamenstelling.	88%	92%	93%	92,45%	96,77%
Het kinderdagverblijf beschikt, in verhouding tot zijn capaciteit en organisatorische structuur, ook over een ruimte voor kinderwagens, een administratief lokaal, een personeelslokaal, sanitaire voorzieningen voor kinderen en personeel, een keukenfunctie en eventueel een medisch kabinet.	91,67%	97%	97%	98,02%	97,73%
Voor buitenactiviteiten is een voldoende ruime, veilige en passend ingerichte openluchtspeelruimte voorzien, die de kinderen op veilige wijze kunnen bereiken.	64%	82%	89%	87,50%	89,13%
Lokalen zijn voldoende verlucht, verlicht en verwarmd.	88%	89%	88%	89,22%	90,32%
Er is voldoende aan de leeftijd, de aard en het ontwikkelingsniveau van het kind aangepast spel materiaal beschikbaar.	96%	96%	94%	98,08%	100,00%

Tabel 24: KDV's - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over kwaliteitszorg).

Elementen regelgeving kwaliteitszorg	2005 % conform	2006 % conform	2007 % conform	2008 % conform	2009 % conform
Het kinderdagverblijf ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van zijn missie, waarden en visie over de doelgroep en de functies die het opneemt ten aanzien van die doelgroep.	84,21%	90%	94%	90%	75%
Het kinderdagverblijf betreft personeel, ouders en kinderen bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid en neemt de nodige maatregelen om hen op een begrijpelijke wijze over het beleid te informeren.	45%	59%	69%	93,10 %	100%
De kwaliteitsplanning is een periodiek proces waarbij het kinderdagverblijf doelstellingen op vlak van kwaliteitszorg vastlegt.	61,11%	70%	65%	70,37%	87,27%
Het kinderdagverblijf beschrijft bij elke doelstelling de middelen die zullen worden ingezet voor het bereiken ervan en de persoon of groep van personen die voor het verwezenlijken van de doelstelling verantwoordelijk is.	22,22%	42%	40%	56,79%	61,11%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe de doelstellingen verwezenlijkt zullen worden en met welke frequentie het realiseren van de doelstellingen wordt gecontroleerd. Waar nodig corrigeert het kinderdagverblijf de implementatiewijze.	27,7%	47%	39%	55,56%	55,56%
Het kinderdagverblijf legt de verantwoordelijkheden vast voor de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem.	73,68%	74%	81%	88,24%	90,00%
Het kinderdagverblijf beschrijft de procedure voor selectie en evaluatie van de medewerkers.	60%	61%	62%	68,57%	83,33%
Het kinderdagverblijf beschrijft de procedure waarmee voorzien wordt in vorming en bijscholing van de personeelsleden op basis van een analyse van de vormingsbehoeften.	42,11%	69%	63%	70%	91,30%
Het kinderdagverblijf beschrijft de procedure voor inspraak en ondersteuning van medewerkers.	52,63%	60%	68%	63,64%	91,67%
Het kinderdagverblijf concretiseert hoe de aanwezigheid van voldoende begeleiders gegarandeerd wordt op basis van het aantal aanwezige kinderen.	42,11%	56%	66%	63,75%	60,00%
Het kinderdagverblijf concretiseert de wijze waarop de nodige continuïteit gegarandeerd wordt in de begeleiding van de kinderen.	52,63%	55%	65%	68,29%	75,00%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe de documenten op een overzichtelijke wijze beheerd worden.	35%	44%	36%	40,51%	54,72%
Het kinderdagverblijf ontwikkelt een visie	20%	50%	72%	74,19%	100%

m.b.t. het aanbieden van een optimaal pedagogisch klimaat aan kinderen.					
Het kinderdagverblijf ontwikkelt een visie m.b.t. de samenwerking met de ouders.	68,42%	73%	85%	90,32%	100%
Het kinderdagverblijf ontwikkelt een visie m.b.t. de samenwerking met externe personen of organisaties.	65%	76%	77%	76%	100%
Het kinderdagverblijf beschrijft het plaatsingsbeleid en informeert de ouders hierover.	55%	63%	69%	80,49%	93,75%
Het kinderdagverblijf beschrijft de procedure om een opvangvraag te behandelen.	100%	86%	83%	81,71%	83,64%
Het kinderdagverblijf beschrijft de onthaalprocedure voor ouders en kinderen.	70%	69%	76%	60,49%	72,73%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het met de ouders afspraken maakt over de dienstverlening.	55%	56%	61%	67,57%	100%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het het toegangsrecht van de ouders regelt.	78,95%	80%	86%	90%	80%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het de groepsindeling van de kinderen opvat en realiseert.	63,16%	82%	75%	72,50%	75,47%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het de opgevangen kinderen observeert en aandacht schenkt aan de ontwikkelingsbehoeften van de kinderen.	47,37%	69%	60%	51,25%	66,04%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het de gezondheidstoestand van het kind opvolgt.	80%	71%	83%	73,68%	75%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het, in overleg met de ouders, zorgt voor een adequate doorverwijzing als dit voor het kind noodzakelijk is.	73,68%	66%	73%	80,65%	100%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe en met welke periodiciteit het de volledige werking evalueert.	27,78%	41%	26%	37,04%	62,50%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het klachten registreert, doeltreffend behandelt en binnen een redelijke termijn beantwoordt.	50%	52%	67%	51,22%	74,55%
Het kinderdagverblijf beschrijft hoe het op regelmatige wijze de tevredenheid nagaat van ouders, kinderen en medewerkers.	52,38%	49%	43%	44,44%	66,67%
Het kinderdagverblijf stuurt zijn werking bij op de uitgevoerde evaluaties.	55%	51%	59 %	60,26 %	72,55%

Diensten voor onthaalouders

Tabel 25: DVO's - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over erkenningsvoorwaarden).

Elementen regelgeving erkenningsvoorwaarden	2005 % conform	2006 % conform	2007 % conform	2008 % conform	2009 % conform
De voorziening voert een pedagogisch beleid dat ertoe leidt dat de opvang rekening houdt met de individuele draagkracht van het kind, dat de opvang optimale ontplooiingskansen biedt aan elk kind, en dat kinderen met specifieke noden de passende zorg en aandacht krijgen.	75%	81%	96%	100%	100%
De voorziening voert een ouderparticipatiebeleid dat ertoe leidt dat ouders zowel voor en bij het 1 ^e opvangmoment als tijdens het verblijf van de kinderen, geïnformeerd en betrokken worden bij de werking.	80%	100%	93%	100%	96,77%
De voorziening voorziet bijscholing en vorming voor het personeel.	100%	96%	100%	100%	94,59%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat een permanent toezicht op de kinderen wordt gegarandeerd.	92,31%	88%	98%	100%	100%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat de fysieke en psychische veiligheid van kinderen niet in het gedrang komt.	83,33%	88%	96%	96,77%	93,33%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat de gezondheidstoestand van het kind alert wordt opgevolgd, en dat bijzonderheden m.b.t. de aanpak van een kind en/of specifieke medische informatie vastgelegd worden in een inlichtingenblad dat direct beschikbaar is in de voorziening.	100%	88%	85%	90,32%	97,44%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat de voeding die de voorziening verstrekt aan de kinderen evenwichtig en voldoende gevarieerd is.	100%	100%	98%	100%	100%
De voorziening voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat ertoe leidt dat medicatie, EHBO-materiaal, gevaarlijke producten en toestellen veilig en buiten bereik van kinderen bewaard worden.	84,62%	88%	93%	100%	96,55%
Het gemiddeld aantal voltijds opgevangen kinderen bedraagt nooit meer dan 4 per onthaalouder en per kwartaal, eigen kinderen die nog niet naar de kleuterschool gaan meegerekend. Het aantal gelijktijdig aanwezige kinderen kan niet meer zijn dan 8, eigen kinderen die nog niet naar de lagere school gaan meegerekend.	100%	90%	96%	92,31%	96,30%
De taken van de dienst voldoen aan wat vastgelegd is in de	93,99%	91%	100%	96,77%	96,77%

erkenningsregelgeving.					
De taken van het personeel voldoen aan wat vastgelegd is in de erkenningsregelgeving.	86,36%	91%	100%	100%	97,22%
De dienst werkt een functiebeschrijving uit voor de dienstverantwoordelijke.	100%	95%	98%	96,67%	100%

Tabel 26: DVO's - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving overkwaliteitszorg)

Elementen regelgeving kwaliteitszorg	2005 % conform	2006 % conform	2007 % conform	2008 % conform	2009 % conform
De dienst ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van zijn missie, waarden en visie over de doelgroep en de functies die het opneemt ten aanzien van die doelgroep.	75%	96%	100%	100%	100%
De dienst betreft het personeel, ouders en kinderen bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid en neemt de nodige maatregelen om hen op een begrijpelijke wijze over het beleid te informeren.	40%	63%	77%	100%	100%
De kwaliteitsplanning is een periodiek proces waarbij de dienst zijn doelstellingen op het vlak van de kwaliteitszorg vastlegt.	55,56%	71%	86%	77,78%	96,43%
De dienst beschrijft bij elke doelstelling de middelen die zullen worden ingezet voor het bereiken ervan en de persoon of groep van personen die voor het verwezenlijken van de doelstelling verantwoordelijk is.	55,56%	71%	68%	55,56%	78,57%
De dienst beschrijft hoe de doelstellingen verwezenlijkt zullen worden. Daarbij wordt ook beschreven met welke frequentie het realiseren van de doelstellingen wordt gecontroleerd. Waar nodig corrigeert de dienst de implementatiewijze.	30%	25%	51%	50%	70,37%
De dienst legt de verantwoordelijkheden vast voor de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem.	77,78%	74%	86%	100%	100%
De dienst beschrijft de procedure voor selectie en evaluatie van het personeel.	7 %	83%	73%	75%	87,50%
De dienst beschrijft de procedure waarmee voorzien wordt in vorming en bijscholing van het personeel op basis van een analyse van de vormingsbehoeften.	72,73%	82%	83%	100%	81,82%
De dienst beschrijft de procedure voor intern overleg, inspraak en ondersteuning van de medewerkers.	40%	66%	74%	100%	75,00%
De dienst concretiseert de wijze waarop ze een adequate bereikbaarheid van de verantwoordelijke(n) garandeert.	70%	82%	94%	100%	100%
De dienst concretiseert de wijze waarop ze de nodige continuïteit garandeert in de organisatie en de begeleiding van de onthaalouders.	66,67%	68%	79%	77,78%	88,89%
De dienst beschrijft de wijze waarop de documenten op een overzichtelijke wijze beheerd worden.	25%	50%	57%	80%	66,67%
De dienst ontwikkelt een visie met betrekking tot het aanbieden van een optimaal pedagogisch klimaat aan de opgevangen kinderen.	18,18%	54%	81%	66,67%	100%
De dienst ontwikkelt een visie met betrekking tot de samenwerking met de ouders.	55,56%	82%	97%	100%	100%
De dienst ontwikkelt een visie met betrekking tot de samenwerking met	77,78%	57%	89%	100%	100%

externe personen of organisaties.					
De dienst ontwikkelt een visie met betrekking tot de samenwerking met de onthaalouders.	44,44%	75%	94%	75%	100%
De dienst beschrijft het plaatsingsbeleid en informeert de ouders en de onthaalouders hierover.	70%	65%	76%	77,78%	91,67%
De dienst beschrijft de procedure om een opvangvraag te behandelen.	100%	82%	94%	100%	100%
De dienst beschrijft de onthaalprocedure voor ouders en kinderen.	62,50%	52%	78%	66,67%	89,29%
De dienst beschrijft hoe het met de ouders afspraken maakt over de dienstverlening.	55,56%	70%	87%	100%	92,31%
De dienst beschrijft hoe hij tijdelijke of permanente wijzigingen van de dienstverleningsovereenkomst of van het huishoudelijk reglement ter kennis brengt van de onthaalouders.	75%	61%	86%	100%	100%
De dienst beschrijft hoe hij het toegangsrecht van de ouders regelt.	55,56%	48%	76%	100%	86,67%
De dienst beschrijft hoe hij de individuele plaatsing van een kind opvolgt, evalueert en bijstuurt.	62,50%	73%	77%	70,59%	81,48%
De dienst beschrijft hoe hij, in overleg met de ouders, zorgt voor een adequate doorverwijzing als dit voor het kind noodzakelijk is.	87,50%	77%	81%	100%	75%
De dienst beschrijft hoe hij, aan het einde van de dienstverlening, omgaat met de documentatie over een kind.	66,67%	63%	66%	100%	57,14%
De dienst beschrijft hoe hij de onthaalouders selecteert en hoe hij kandidaat-onthaalouders daarover informeert.	50%	75%	91%	100%	96,55%
De dienst beschrijft hoe hij de startopleiding voor en de vorming van de onthaalouders organiseert.	87,50%	86%	91%	100%	94,59%
De dienst beschrijft hoe hij de begeleiding van de onthaalouders organiseert en de relevante begeleidingsaspecten per onthaalouder en per opgevangen kind noteert.	12,50%	58%	82%	77,78%	85,71%
De dienst beschrijft hoe hij de individuele werking met de onthaalouder en ook het pedagogisch functioneren van het onthaalouder periodiek evalueert.	75%	74%	76%	88,89%	64,52%
De dienst beschrijft hoe en met welke periodiciteit hij de volledige werking evalueert.	20%	38%	52%	55,56%	74,36%
De dienst beschrijft hoe hij klachten registreert, doeltreffend behandelt en binnen een redelijke termijn beantwoordt.	40%	67%	84%	94,74%	78,57%
De dienst beschrijft hoe hij op regelmatige wijze de tevredenheid nagaat van ouders, kinderen en medewerkers.	33,33%	46%	56%	76,47%	43,33%
De dienst stuurt zijn werking bij op de uitgevoerde evaluaties.	20%	58%	78%	78,57%	83,33%

Initiatieven voor buitenschoolse opvang

Tabel 27: IBO's - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over erkenningsvoorwaarden)

Elementen regelgeving erkenningsvoorwaarden	2005 % conform	2006 % conform	2007 % conform	2008 % conform	2009 % conform
Een initiatief richt zich specifiek en exclusief op buitenschoolse opvang van kinderen in het basisonderwijs, en met name voor- en naschoolse opvang, opvang op woensdagnamiddag en opvang op schoolvrije dagen en tijdens een of meer vakantieperiodes.	92,31%	100%	100%	100%	100%
Een initiatief is 's morgens uiterlijk om 7 uur open en 's avonds tot minstens 18 uur. Op woensdagnamiddag opent het initiatief na het beëindigen van de schooltijd.	91,67%	98%	97%	100%	100%
De vestigingsplaats(en) waar een initiatief opvang aanbiedt moet(en) gunstig gelegen zijn ten opzichte van de scholen, moet(en) gemakkelijk bereikbaar zijn voor kinderen en bevind(t)(en) zich in een veilige en gezonde omgeving. Verplaatsingen van kinderen (tussen school en opvangvoorziening, bij uitstapjes e.a.) worden veilig en onder gepaste begeleiding georganiseerd.	95,83%	94%	98%	100%	94,90%
De opvang wordt bij voorkeur georganiseerd op een vestigingsplaats die niet schoolgebonden is. Als een schoolgebonden vestigingsplaats omwille van plaatselijke omstandigheden wenselijk is, dan komt die slechts voor erkenning in aanmerking als het lokale overleg deze optie uitdrukkelijk adviseert en motiveert.	95,83%	96%	96%	98,57%	74,36%
Elke vestigingsplaats beschikt over minstens twee binnenruimtes. K&G kan hierop, op gemotiveerde vraag van het organiserend bestuur, een uitzondering toestaan. Voor de binnenruimtes is een netto opvangruimte van 4 m ² per kind richtinggevend. Ze zijn exclusief beschikbaar voor de buitenschoolse opvang en passend ingericht. De ruimtes zijn ingedeeld in verschillende, passend uitgeruste zones, waarbij de essentiële spel- en rustbehoeften van kinderen van verschillende leeftijden tegelijkertijd aan bod kunnen komen, zonder dat de kinderen elkaar storen.	91,30%	70%	69%	83,82%	98,26%
Elke vestigingsplaats beschikt over een voldoende uitgebouwde keukenfunctie, aangepast aan het opvangaanbod. De sanitaire voorzieningen zijn in elke vestigingsplaats aangepast aan de capaciteit en de leeftijd van de kinderen. De begeleiding beschikt over aparte sanitaire voorzieningen. Kinderen	90,91%	92%	87%	95,24%	75,44%

moeten de sanitaire voorzieningen zelfstandig kunnen bereiken.					
Elke vestigingsplaats moet beschikken over een aangrenzende buitenspeelruimte waar kinderen vrij gebruik van kunnen maken. De buitenspeelruimte biedt mogelijkheid voor o.m. bewegings- en experimenteel spel, rustig en sociaal spel. Ze is passend ingericht naargelang van de capaciteit van de vestigingsplaats en de leeftijd van de kinderen.	91,30%	74%	78%	80,24%	84,11%
Speeltoestellen zijn veilig ontworpen en geplaatst. Ze worden goed en regelmatig onderhouden; voorzieningen inzake elektriciteit en verwarming zijn veilig.	70%	65%	78%	76,92%	80,52%
Medicatie, EHBO-materiaal, gevaarlijke producten en toestellen worden bewaard veilig en buiten bereik van kinderen bewaard.	88,24%	83%	91%	91,07%	94,12%
Per 14 aanwezige kinderen moet minstens 1 begeleider de opvang verzekeren. Een efficiënte coördinatie van de opvangactiviteiten wordt verzekerd door het realiseren van minimaal een halftijdse leidinggevende functie.	91,30%	75%	83%	84,13%	91,53%
De begeleider moet een attest, een eindstudiebewijs of diploma hebben van een door K&G erkende opleiding. De leidinggevende moet beschikken over een door de minister erkend kwalificatiebewijs. Een begeleider is minimum 18 jaar.	86,67%	82%	92%	95,35%	95,65%
De begeleider staat in voor het opvangen van kinderen, het uitwerken van activiteiten en het opvolgen van dagelijkse oudercontacten. De leidinggevende staat in voor het opvolgen van begeleiders, het organiseren van teamoverleg, ouder- en kindparticipatie, het onderhouden van contacten met externen en het plannen en bewaken van de dagelijkse werking.	94,74%	98%	85%	98,28%	89,90%
Het initiatief werkt een functiebeschrijving uit voor alle personeelsleden. De leidinggevende en administratieve verantwoordelijkheden net als de verantwoordelijkheid voor het kwaliteitsbeleid worden daarbij omschreven en toegekend.	84,21%	92%	93%	92,31%	80%
Het initiatief voorziet vorming en bijscholing voor het personeel.	94,44%	94%	90%	96,30%	100%
Er moet voldoende verantwoord en veilig spelmateriaal ter beschikking zijn dat passend wordt aangeboden. Dit spelmateriaal is aangepast aan de leeftijd, de aard en het ontwikkelingsniveau van de opgevangen kinderen.	90,91%	93%	95%	96,55%	98,08%
Kinderen worden zoveel mogelijk betrokken bij opstellen of wijzigen van de leefregels, inrichten van de ruimte,	88,89%	73%	69%	77,59%	86,27%

organiseren van de activiteiten, het reilen en zeilen van de opvang.					
De voorziening ziet erop toe dat de nodige continuïteit in de begeleiding verzekerd wordt, zodat de begeleiders een persoonlijke relatie kunnen opbouwen met de kinderen.	100%	96%	98%	98,28%	92,31%
De ouders kunnen samen met hun kind(eren) kennismaken met de begeleiders, de lokalen en de wijze van werken voor de eigenlijke opvang begint. De ouders ontvangen bij de inschrijving het huishoudelijk reglement van de voorziening en ondertekenen dit voor akkoord. De breng- en haalcontacten met de ouders vinden op een dergelijke wijze plaats dat het wederzijds vertrouwen versterkt wordt. De nodige tijd en ruimte worden hiertoe vrijgemaakt. De ouders hebben tijdens de openingsuren van de opvang toegang tot alle lokalen waar de kinderen kunnen verblijven.	88,24%	85%	84%	98,15%	89,90%
Ouders worden regelmatig geïnformeerd over de gang van zaken in de opvangvoorziening en worden betrokken bij de organisatie van activiteiten en bij de ruimere werking en het beleid van de opvang.	88,24%	85%	84%	98,15%	89,80%
Aan de ouders wordt via een inlichtingsblad informatie opgevraagd over eventuele specifieke bijzonderheden in de aanpak van en de zorg voor een kind.	94,47%	86%	89%	89,09%	88,46%
Binnen het gestructureerd aanbod van de voorziening moeten kinderen vrij kunnen kiezen en initiatieven kunnen nemen. Onder meer moeten kinderen kunnen kiezen of ze zich willen uitleven in spel dan wel rustig willen bezig zijn, of ze alleen willen spelen dan wel in groep, met of zonder volwassene, binnen of buiten. Bepaalde activiteiten, zoals het eetmaal, moeten gestructureerd worden aangeboden. •Tijdens de vakantiedagen en op woensdagnamiddag moet een gevarieerd spelaanbod ontwikkeld worden waar kinderen vrij aan kunnen deelnemen. Daarbij wordt zoveel mogelijk specifiek en gericht gewerkt naar diverse leeftijdsgroepen.	94,12%	92%	98%	91,53%	94,34%
De voorziening zorgt voor een veilige, gezonde en goed onderhouden opvangomgeving voor de kinderen.	94,44%	83%	78%	100%	80,52%
De eventueel verstrekte voeding is evenwichtig samengesteld.	94,44%	83%	95%	100%	100%
Elke voorziening beschikt over een huishoudelijk reglement dat alle belangrijke elementen en regels bevat van de wijze waarop de voorziening intern en extern functioneert.	94,44%	90%	97%	92,31%	100%

Tabel 28: IBO's - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over kwaliteitszorg).

Element regelgeving kwaliteitszorg	2005 % conform	2006 % conform	2007 % conform	2008 % conform	2009 % conform
Het initiatief ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van zijn missie, waarden en visie over de doelgroep en de functies die het opneemt ten aanzien van die doelgroep.	90,91%	84%	91%	84,62%	77,78%
Het initiatief betreft personeel, ouders en kinderen bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid en neemt de nodige maatregelen om hen op een begrijpelijke wijze over het beleid te informeren.	45,45%	47%	53%	50,00%	/
De kwaliteitsplanning is een periodiek proces waarbij het initiatief zijn doelstellingen op het vlak van de kwaliteitszorg vastlegt.	72,73%	58%	56%	65,96%	57,45%
Het initiatief benoemt bij elke doelstelling de middelen die zullen worden ingezet voor het bereiken ervan en de persoon of groep van personen die voor het verwezenlijken van de doelstelling verantwoordelijk is.	0%	19%	39%	39,13%	38,30%
Het initiatief legt vast hoe doelstellingen verwezenlijkt zullen worden. Daarbij wordt ook beschreven met welke frequentie het realiseren van de doelstellingen wordt gecontroleerd. Waar nodig corrigeert het initiatief de implementatiewijze.	9,09%	23%	32%	43,48%	27,66%
Het initiatief legt de verantwoordelijkheden vast voor de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem.	54,55%	39%	81%	63,16%	100%
Het initiatief beschrijft de procedure voor selectie en evaluatie van de medewerkers.	54,55%	48%	50%	69,57%	70,59%
Het initiatief beschrijft de procedure waarmee voorzien wordt in de bijscholing en vorming van het personeel.	64,64%	81%	75%	65,12%	81,82%
Het initiatief beschrijft de procedure voor inspraak en ondersteuning van de medewerkers.	45,45%	72%	71%	57,69%	77,78%
Het initiatief beschrijft de procedure voor het uitbouwen van de teamwerking.	72,73%	91%	75%	63,64%	67,50%
Het initiatief concretiseert de procedure waarmee de aanwezigheid van voldoende begeleiders gegarandeerd wordt op basis van het aantal aanwezige kinderen.	45,45%	55%	53%	54,35%	72,92%
Het initiatief concretiseert de procedure waarmee de nodige continuïteit gegarandeerd wordt in de begeleiding van de kinderen.	54,55%	64%	72%	51,06%	72,92%
Het initiatief concretiseert de procedure waarmee binnen de begeleidersgroep voorzien wordt in voldoende deskundigheid op het vlak van EHBO.	72,73%	72%	82%	78,95%	50,00%

Het initiatief concretiseert de procedure waarmee de nodige deskundigheid voorzien wordt met betrekking tot het veilig organiseren van verplaatsingen met de kinderen.	72,73%	66%	84%	68,42%	66,67%
Het initiatief beschrijft het systeem waarmee op een overzichtelijke en efficiënte wijze gegevens worden geregistreerd en documenten worden beheerd.	27,27%	25%	26%	26,09%	45,65%
Het initiatief ontwikkelt een visie met betrekking tot het aanbieden van een optimaal pedagogisch klimaat aan de opgevangen kinderen.	90,91%	75%	77%	70,59%	100%
Het initiatief ontwikkelt een visie met betrekking tot de samenwerking met de kinderen en de ouders.	63,64%	53%	71%	57,89%	100%
Het initiatief ontwikkelt een visie met betrekking tot de samenwerking met externe personen of organisaties.	54,55%	78%	73%	61,11%	100%
Het initiatief beschrijft hoe het kinderen van de doelgroep werft.	90,91%	94%	86%	93,33%	100%
Het initiatief beschrijft het plaatsingsbeleid en informeert de ouders hierover.	72,73%	81%	71%	63,83%	69,39%
Het initiatief beschrijft de onthaalprocedure voor ouders en kinderen.	72,73%	79%	73%	53,19%	65,22%
Het initiatief beschrijft hoe het met de ouders afspraken maakt over de dienstverlening.	45,45%	55%	55%	81,82%	37,50%
Het initiatief beschrijft hoe het beschikt over de correcte identificatie van het kind, over bijzonderheden met betrekking tot de aanpak en gezondheidstoestand van een kind en over informatie over de contactpersoon in noodgevallen, de op te roepen artsen, het ophalen of alleen naar huis laten gaan van een kind.	63,64%	64%	71%	58,70%	80,85%
Het initiatief beschrijft hoe het activiteiten met de kinderen organiseert, plant, evalueert en bijstuurt.	72,73%	81%	77%	55,32%	68,09%
Het initiatief beschrijft hoe het de groepsindeling opvat en realiseert.	100%	84%	79%	75%	58,82%
Het initiatief beschrijft hoe het aan het lokale overleg relevante problemen signaleert.	63,64%	90%	82%	93,33%	100%
Het initiatief beschrijft hoe het kinderen die daar behoefte aan hebben doorverwijst naar deskundige instanties.	81,82%	82%	84%	86,36%	66,67%
Het initiatief beschrijft hoe het afspraken maakt zodat alle verplaatsingen van kinderen veilig worden georganiseerd.	72,73%	77%	73%	93,33%	57,14%
Het initiatief beschrijft hoe en met welke periodiciteit het de volledige werking evalueert.	45,45%	16%	28%	27,66%	34,78%
Het initiatief beschrijft hoe het klachten registreert, doeltreffend behandelt en binnen een redelijke termijn beantwoordt.	27,27%	42%	51%	50%	54,35%
Het initiatief beschrijft hoe het op regelmatige wijze de tevredenheid nagaat van ouders, kinderen en	9,09%	26%	31%	31,91%	23,91%

medewerkers.					
Het initiatief stuurt zijn werking bij op de uitgevoerde evaluaties.	45,45%	45%	55%	34,04%	60,53%

Zelfstandige kinderdagverblijven

Tabel 33: ZKDV - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over voorwaarden attest van toezicht).

Elementen regelgeving: voorwaarden attest van toezicht	2008 % conform	2009 % conform
Schriftelijke overeenkomst met de ouders	65,67%	71,30%
Informatie-uitwisseling met de ouders	98,48%	98,10%
Vrije toegang voor de ouders	95,24%	100%
Omgaan met klachten of opmerkingen van de ouders	94,12%	98,18%
Ouders kunnen kennis nemen van het attest van toezicht, voorwaarden of wijzigingen.	100%	100%
Uittreksel uit het strafregister*	33,33%	50%
Verklaring van de arts*	33,33%	45%
Verzekeringpolis burgerlijke aansprakelijkheid*	100%	100%
Aanwezigheidsregister	82,56%	86,18%
Inlichtingenfiche	83,75%	85,82%
Verslag of attest van de brandweer*	41,67%	65,22%
Bezetting	84,27%	86,79%
Personeelsomkadering	82,02%	76,10%
Minimumleeftijd	93,22%	92,31%
Het inzetten van stagiaires	96,55%	100%
De voorziening voorziet in een permanente, ononderbroken begeleiding van de opgevangen kinderen	93,51%	100%
De noodzakelijk afspraken zijn gemaakt om alle verplaatsingen, veilig en onder gepaste begeleiding te organiseren	86,67%	100%
De inrichting - algemeen	66,67%	81,42%
De leefruimte(n) (inrichting)	77,78%	89,33%
De ruistruimten (inrichting)	83,33%	85,92%
De verzorgingsaccommodatie (inrichting)	82,05%	83,10%
De buitenspeelruimte (inrichting)	82,05%	81,16%
De accommodatie voor buitenschoolse opvang (inrichting)	95,83%	95,65%
Veiligheid - algemeen	91,43%	93,75%
De leefruimte (veiligheid)	69,41%	80,13%
De ruistruimte (veiligheid)	47,30%	67,59%
De verzorgingsaccommodatie (veiligheid)	93,15%	94,03%
Veiligheid van de buitenruimte	67,57%	71,54%
Permanent toezicht op de kinderen	88,46%	86,51%
Hygiëne	81,33%	90,63%
Gezondheidsmaatregelen	96,72%	98,82%
De voeding is aangepast aan de leeftijd van de kinderen	98,33%	96,15%
Aanbiedingswijze van de voeding	90,91%	97,80%
Hygiëne van de voeding en bij de bereiding ervan	93,18%	88,89%
Speelgoed	90,54%	98,29%
Aandacht voor de manier waarop de kinderen met elkaar omgaan	98,28%	98,63%
Interactie met de kinderen	90,00%	94,95%
Structuur aan de kinderen aanbieden	92,19%	94,52%
Zelfstandigheid van kinderen bevorderen	96,00%	98,65%
Bewegingsvrijheid van de kinderen	88,24%	98,04%
Respect voor het eigen ritme en behoeften van de kinderen	88,14%	91,76%

* Deze aspecten worden enkel tijdens een inspectie getoetst in functie van concrete aanwijzingen.

Minicrèches

Tabel 34: MC - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over voorwaarden attest van toezicht).

Elementen regelgeving: voorwaarden attest van toezicht	2008 % conform	2009 % conform
Schriftelijke overeenkomst met de ouders	79,47%	76,65%
Informatie- uitwisseling met de ouders	97,81%	99,72%
Vrije toegang voor de ouders	98,22%	98,68%
Omgaan met klachten of opmerkingen van de ouders	100,00%	99,52%
Ouders kunnen kennis nemen van het attest van toezicht, voorwaarden of wijzigingen.	97,10%	99,22%
Uittreksel uit het strafregister*	40,71%	50,34%
Verklaring van de arts*	42,34%	47,14%
Verzekeringsspolis burgerlijke aansprakelijkheid*	44,44%	88,89%
Aanwezigheidsregister	88,19%	86,73%
Inlichtingenfiche	85,59%	86,24%
Verslag of attest van de brandweer*	56,82%	76,74%
Bezetting	87,98%	88,07%
Personeelsomkadering	89,77%	84,40%
Minimumleeftijd	97,31%	95,99%
Het inzetten van stagiaires	97,88%	96,00%
De voorziening voorziet in een permanente, ononderbroken begeleiding van de opgevangen kinderen	97,44%	99,05%
De noodzakelijk afspraken zijn gemaakt om alle verplaatsingen, veilig en onder gepaste begeleiding te organiseren	96,92%	96,99%
De inrichting - algemeen	81,76%	83,21%
De leefruimte(n) (inrichting)	86,40%	89,56%
De ru ruimten (inrichting)	83,64%	86,49%
De verzorgingsaccommodatie (inrichting)	88,40%	88,41%
De buitenspeelruimte (inrichting)	82,11%	86,50%
De accommodatie voor buitenschoolse opvang (inrichting)	94,78%	95,96%
Veiligheid - algemeen	93,33%	94,18%
De leefruimte (veiligheid)	82,13%	84,59%
De ru ruimte (veiligheid)	64,73%	72,02%
De verzorgingsaccommodatie (veiligheid)	94,37%	94,20%
Veiligheid van de buitenruimte (veiligheid)	65,69%	67,91%
Permanent toezicht op de kinderen	86,43%	87,50%
Hygiëne	89,12%	88,20%
Gezondheidsmaatregelen	97,88%	97,72%
De voeding is aangepast aan de leeftijd van de kinderen	95,38%	94,85%
Aanbiedingswijze van de voeding	95,38%	93,73%
Hygiëne van de voeding en bij de bereiding ervan	89,90%	89,19%
Speelgoed	93,45%	95,68%
Aandacht voor de manier waarop de kinderen met elkaar omgaan	99,30%	95,88%
Interactie met de kinderen	97,51%	94,53%
Structuur aan de kinderen aanbieden	96,77%	95,42%
Zelfstandigheid van kinderen bevorderen	94,74%	95,34%
Bewegingsvrijheid van de kinderen	95,22%	93,07%
Respect voor het eigen ritme en behoeften van de kinderen	92,07%	92,79%

* Deze aspecten worden enkel tijdens een inspectie getoetst in functie van concrete aanwijzingen

Zelfstandig onthaalouder

Tabel 35: ZOO - % is de verhouding tussen het aantal keer dat het item tijdens een inspectie aan bod kwam en als conform aangeduid werd (die voldeden aan de elementen uit regelgeving over voorwaarden attest van toezicht).

Elementen regelgeving voorwaarden attest van toezicht	2008 % conform	2009 % conform
Schriftelijke overeenkomst met de ouders	81,96%	88,04%
Informatie-uitwisseling met de ouders	99,25%	99,82%
Vrije toegang voor de ouders	99,52%	99,50%
Omgaan met klachten of opmerkingen van de ouders	99,70%	99,70%
Ouders kunnen kennis nemen van het attest van toezicht, voorwaarden of wijzigingen.	99,50%	98,31%
Uittreksel uit het strafregister*	64,06%	60,40%
Verklaring van de arts*	56,82%	54,24%
Verzekeringsspolis burgerlijke aansprakelijkheid*	68,75%	85,71%
Aanwezigheidsregister	85,95%	87,32%
Inlichtingenfiche	92,38%	91,75%
Bezetting	89,05%	90,06%
Het onthaalgezin oefent geen andere activiteiten uit dan die voor kinderen hinderlijk kunnen zijn.	99,14%	99,25%
Het onthaalgezin voorziet in een permanente, ononderbroken begeleiding van de opgevangen kinderen..	99,32%	99,39%
De noodzakelijk afspraken zijn gemaakt om alle verplaatsingen, veilig en onder gepaste begeleiding te organiseren	96,96%	98,66%
Hulp of vervanging bij afwezigheid.	98,65%	98,89%
De leefruimte(n) (functionaliteit en inrichting)	95,92%	95,95%
De ruistruimten (functionaliteit en inrichting)	87,02%	90,95%
De verzorgingsaccommodatie (functionaliteit en inrichting)	95,70%	97,35%
De leefruimte (veiligheid)	82,52%	88,34%
De ruistruimte (veiligheid)	65,22%	74,19%
De verzorgingsaccommodatie (veiligheid)	96,67%	97,98%
Veiligheid van de buitenruimte	75,57%	81,24%
Permanent toezicht op de kinderen	94,77%	94,21%
Hygiëne	93,81%	93,83%
Gezondheidsmaatregelen	95,49%	97,64%
De voeding is aangepast aan de leeftijd van de kinderen	98,50%	98,32%
Aanbiedingswijze van de voeding	97,35%	96,57%
Hygiëne van de voeding en bij de bereiding ervan	92,04%	93,43%
Speelgoed	97,38%	98,36%
Aandacht voor de manier waarop de kinderen met elkaar omgaan	98,96%	98,32
Interactie met de kinderen	99,21%	98,87%
Structuur aan de kinderen aanbieden	97,70%	98,55%
Zelfstandigheid van kinderen bevorderen	98,51%	98,03%
Bewegingsvrijheid van de kinderen	98,08%	97,33%
Respect voor het eigen ritme en behoeften van de kinderen	97,33%	97,63%

* Deze aspecten worden enkel tijdens een inspectie getoetst in functie van concrete aanwijzingen.