

# Jaaroverzicht 2013

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

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Werkwijze</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Inspectieactiviteiten in 2013</b> .....	<b>6</b>
2.1	Aantal inspectiebezoeken 2010 - 2013.....	7
2.2	Redenen voor het inspectiebezoek.....	10
2.3	Planning op basis van de risicoanalyse .....	14
2.4	Verhoogd toezicht op voorzieningen.....	15
2.4.1	Aandachtsvoorzieningen in 2013.....	15
2.4.2	Voorstellen tot voorwaarden .....	18
2.4.3	Negatief advies .....	19
2.5	Financiële inspecties.....	21
<b>3</b>	<b>Evaluatie van de kwaliteit in voorzieningen</b> .....	<b>22</b>
3.1	Basiskwaliteit in de voorzieningen .....	22
3.1.1	Erkende sector .....	22
3.1.2	Zelfstandige sector .....	23
<b>4</b>	<b>Reactiemogelijkheid op verslagen</b> .....	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>Besluit</b> .....	<b>26</b>
	Verantwoordelijke uitgever .....	28
	Depotnummer.....	28

## Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het verslag van de inspectieactiviteiten in 2013 van Zorginspectie in de sectoren kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning en adoptie. Deze sectoren worden aangestuurd (erkenning, attestering, subsidiëring) door Kind en Gezin.

Het jaar 2013 was in vele opzichten een overgangsjaar. Het was immers het laatste volledige jaar waar nog gewerkt werd op basis van het *oude* kinderopvanglandschap. Vanaf 1 april 2014 werd dit landschap grondig gewijzigd. Het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters en haar uitvoeringsbesluiten traden dan immers in werking. Maar dat leest u allemaal in ons volgende jaaroverzicht.

Zorginspectie heeft in 2013 (en 2014) alle zeilen bijgezet om de transitie naar de nieuwe wetgeving ook op vlak van toezicht en inspectie goed voor te bereiden. Dat is overigens ook de reden waarom we wat later dan gebruikelijk aan deze verslaggeving zijn kunnen toekomen.

Het behoort expliciet tot de opdracht van Zorginspectie om initiatieven die onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vallen te controleren, te toetsen, het concrete functioneren vast te stellen met de bedoeling om na te gaan of de initiatieven voldoen aan de normen zoals ze beschreven staan in formele referentieteksten. Het gaat hierbij over initiatieven kinderopvang, over initiatieven preventieve gezinsondersteuning en adoptiediensten.

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

Het domein van de preventieve gezinsondersteuning (PGO-sectoren) bestaat uit consultatiebureaus voor het jonge kind (CJK), centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning (CKG), vertrouwenscentra kindermishandeling (VK's), diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg (DGOP), de integraal laagdrempelig opvoedingsondersteuningspunten (inloopteams) en de opvoedingswinkels. Daarnaast zijn er nog de voorzieningen voor adoptie (binnenlandse adoptiediensten, interlandelijke adoptiediensten, diensten voor maatschappelijk onderzoek, voorbereidingscentrum adoptie) aangestuurd door het Vlaams Centrum voor Adoptie (VCA).

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

Met dit rapport willen we een overzicht geven van de inspectieactiviteiten en vaststellingen van Zorginspectie doorheen 2013. Gezien het eerder beperkt aantal inspectiebezoeken in de PGO-sectoren en adoptie wordt er in dit rapport geen verdere analyse van de vaststellingen opgenomen. Rapportering over inspecties in een aantal van deze sectoren vindt u overigens op onze website ([www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)).

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

# 1 Werkwijze

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

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

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

Aan de hand van werkdocumenten met richtlijnen gaan inspecteurs in de voorzieningen na of de werking overeenstemt met de regelgeving. De inspecteurs voeren gesprekken met verantwoordelijken en personeel, observeren activiteiten, bezoeken lokalen en kijken documenten in. Tijdens een inspectie doen inspecteurs allerhande vaststellingen, zowel positieve als negatieve. Vaststellingen worden besproken met de gesprekspartner opdat die de mogelijkheid krijgt om te nuanceren, te duiden of verder uit te leggen en toelichting te geven over de visie van de voorziening.

De vaststellingen van de inspecteur worden opgedeeld in tekorten en aandachtspunten. Stelt de inspecteur iets vast dat niet overeenstemt met de regelgeving en de verplichte elementen van de leidraad voor zelfstandige voorzieningen (zelfstandige sector), dan noteert de inspecteur deze vaststelling als 'tekort' in de rubriek in kwestie. Wanneer een inspecteur een tekort vaststelt, dan zal hij dat duidelijk verwoorden, en tijdens het gesprek vragen naar de reactie van de gesprekspartner. De voorziening moet eventuele tekorten aanpakken en bijsturen. Stelt de inspecteur vast dat de praktijk van een voorziening afwijkt van een aanbeveling van Kind en Gezin, dan spreken we over een 'aandachtspunt'. Omdat het niet om regelgeving gaat, kan de voorziening niet verplicht worden deze aandachtspunten weg te werken. Wel wensen we te benadrukken dat veel aanbevelingen van Kind en Gezin wetenschappelijk onderbouwd zijn en het opvolgen ervan dus stellig wordt aangeraden.

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

Oordeelt een inspecteur dat de kwaliteit niet voldoende gegarandeerd is, dan kan de inspecteur aan Kind en Gezin adviseren om actie te ondernemen. Kind en Gezin kan bijvoorbeeld voorwaarden opleggen, maatregelen nemen of een erkenning of attest van toezicht intrekken. Daarnaast formuleert een inspecteur op vraag van Kind en Gezin ook een advies wanneer een initiatiefnemer bijvoorbeeld wil uitbreiden, of wanneer iemand een aanvraag voor een attest van toezicht of erkenning heeft ingediend. Bij dit alles focussen we sterk op de fysieke en psychische veiligheid van het kind. Als er een advies gegeven wordt staat dit in het inspectieverslag.

In de loop van 2013 werd de werkwijze van het team aangepast in voorbereiding van de goedkeuring en de opstart van de uitvoeringsbesluiten van het nieuwe decreet Kinderopvang voor Baby's en Peuters. Vanaf april 2013 werd tijdens de inspectiebezoeken meer gericht geïnspecteerd op de inhoudelijke aspecten die in het nieuwe decreet en de vergunningsvoorwaarden ook aan bod komen en niet langer op aspecten die geen voorwerp meer uitmaken van de nieuwe regelgeving. Bijkomend werd in de loop van 2013 voor de verwerking van de opdrachten en verslagen door het team deels de overstap gemaakt van Inspector naar Modular. Vanaf 1 januari 2014 wordt enkel nog gewerkt in Modular. Modular is het platform dat Zorginspectie gebruikt voor de verwerking van alle opdrachten en de gegevens verwerkt in de inspectieverslagen. Door het team werd van de overstap gebruik gemaakt om op een andere wijze de inspectieverslagen voor de zelfstandige kinderopvang uit te werken. Dit heeft als gevolg dat er over de inspectieresultaten van 2013 voor de zelfstandige sector niet eenduidig over de inhoudelijke bevindingen kan gerapporteerd worden.

## 2 Inspectieactiviteiten in 2013

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

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

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

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

In 2.1 volgt een overzicht van de inspectieactiviteiten in 2013. Om trends te verduidelijken, werden waar nuttig ook cijfers van voorgaande jaren vermeld.

## 2.1 Aantal inspectiebezoeken 2010 - 2013

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal inspectiebezoeken in de verschillende sectoren tijdens de voorbije 4 jaar.

Tabel 1: Aantal inspectiebezoeken in 2010, 2011, 2012 en 2013

Type voorziening	Bezoeken '10	Bezoeken '11	Bezoeken '12	Bezoeken '13
Kinderdagverblijven (KDV & peuterspeelweelden)	169	142	143	153
Diensten voor onthaalouders	39	30	64	38
Initiatieven buitenschoolse opvang	110	152	142	133 <sup>1</sup>
Lokale diensten	22	3	4	3
<b>Totaal erkende/toegestemde<sup>2</sup> kinderopvang</b>	<b>340</b>	<b>327</b>	<b>353</b>	<b>327</b>
Zelfstandige kinderdagverblijven	1381	1310	1329	1418
Zelfstandige Buitenschoolse opvang	57	63	61	46
Zelfstandige onthaalouders	607	507	646	508
Vakantieopvang <sup>3</sup>	/	/	7	1
<b>Totaal kinderopvang onder toezicht</b>	<b>2045</b>	<b>1880</b>	<b>2043</b>	<b>1973</b>
Centra voor kinderopvang en gezinsondersteuning	4	9	13	1
Vertrouwenscentra kindermishandeling	/	1	/	6
Initiatieven voor adoptie	5	5	/	5
Vorbereidingscentra adoptie	/	2	/	/
Projecten	1	/	/	/
Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg	/	3	1	/
Diensten voor maatschappelijk onderzoek	5	/	/	/
Consultatiebureaus voor het jonge kind	16	25	10	13
Expertisecentrum Kraamzorg				6
Inloopteams	/	5	10	/
Opvoedingswinkels				14
<b>Totaal preventieve gezinsondersteuning en adoptie</b>	<b>31</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>45</b>
<b>Financiële bezoeken</b>	<b>227</b>	<b>212</b>	<b>126</b>	<b>209</b>
<b>Algemeen totaal</b>	<b>2643</b>	<b>2469</b>	<b>2556</b>	<b>2554</b>

In 2013 is het totale aantal inspecties gelijk aan het aantal inspecties in 2012. In 2013 werden bijkomend 255 vestigingsplaatsen van IBO's bezocht. In 2013 beschikte Zorginspectie over 22 VT eenheden inspectiecapaciteit voor het opnemen van inhoudelijke inspecties. Het aantal inhoudelijke inspecties is licht gedaald ten opzichte van de inspecties in 2012. Drie nieuw aangeworven collega's werden via een inlooptraject opgeleid als inspecteur.

Het aantal financiële inspecties is in 2013 gestegen ten opzichte van het aantal inspectiebezoeken in 2012 en sluit aan bij het aantal bezoeken van 2011 en de voorgaande jaren.

<sup>1</sup> In 2013 werden naast de IBO hoofdlocatie nog 255 bijkomende locaties bezocht

<sup>2</sup> Lokale diensten krijgen een 'toestemming' voor de werking

<sup>3</sup> De regelgeving voor de vakantieopvang is gewijzigd in 2012. Het inspectie-instrument werd aangepast maar niet opgenomen in het geautomatiseerde systeem. De bezoeken worden in het overzicht apart vermeld.

Het aantal inhoudelijke inspectiebezoeken in 2013 in de erkende sector van de kinderopvang (327) ligt in de totaliteit beduidend lager dan het aantal inspectiebezoeken in de zelfstandige sector (1973). Dit is te verklaren door het geringer aantal voorzieningen in de erkende sector in vergelijking met het aantal in de zelfstandige sector. Ook het verschil in regelgeving tussen beide sectoren verklaart grotendeels het grote verschil in aantal opdrachten voor Zorginspectie tussen de zelfstandige sector en de erkende sector (bv. verlenging attest van toezicht moet om de 3 jaar, verlenging van een erkenning van een erkende voorziening moet om de 5 jaar). Het aantal opstartende voorzieningen in de zelfstandige sector speelt ook een rol, evenals de vele aanvragen voor financiële ondersteuning.

De inspectiebezoeken aan voorzieningen van de PGO-sectoren is in aantal eerder beperkt. In 2013 werden 40 inspectiebezoeken gebracht met name aan de Vertrouwenscentra kindermishandeling (6), Consultatiebureaus voor het jonge kind (13), Expertisecentrum Kraamzorg (6) en Opvoedingswinkels (14). Daarnaast werden 5 initiatieven voor Adoptie geïnspecteerd.

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

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



Tabel 2: Aantal inspectiebezoeken in 2013 in de kinderopvang, aantal bezochte voorzieningen in 2013 en het % van de voorzieningen die in 2013 bezocht werden

Type voorziening	Aantal bezoeken '13	Aantal bezochte voorzieningen '13	% van de voorzieningen die in '13 bezocht werden
Kinderdagverblijven (KDV & peutertuinen)	153	140	36
Diensten voor onthaalouders	38	38	21
Initiatieven buitenschoolse opvang	133 <sup>4</sup>	103	40
Lokale diensten	3	3	8
<b>Totaal erkende/toegestemde kinderopvang</b>	<b>327</b>	<b>284</b>	<b>33</b>
Zelfstandige kinderdagverblijven	1418	1116	67
Zelfstandige Buitenschoolse opvang	46	42	49
Zelfstandige onthaalouders	508	451	55
<b>Totaal kinderopvang onder toezicht</b>	<b>1972<sup>5</sup></b>	<b>1609</b>	<b>62</b>
<b>Totaal</b>	<b>2299</b>	<b>1893</b>	<b>55</b>

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

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

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

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

<sup>4</sup> De 255 inspectiebezoeken aan opvanglocaties van IBO's werden niet apart meegerekend, ze maken deel uit van de inspectie van de hoofdlocatie (de erkenning) van de IBO.

<sup>5</sup> Het inspectiebezoek in het kader van vakantieopvang werd niet meegerekend.

## 2.2 Redenen voor het inspectiebezoek

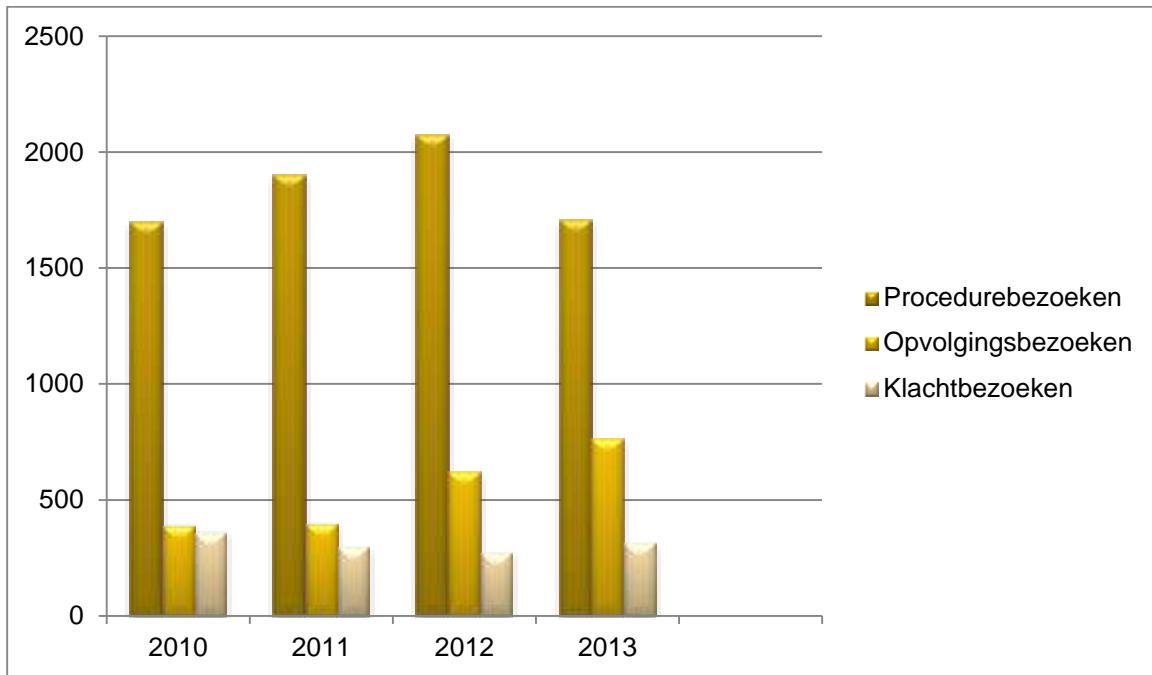
Zorginspectie plant inspectiebezoeken aan de hand van een prioriteitenlijst. Procedurebezoeken en klachtbezoeken in opdracht van Kind en Gezin krijgen daarbij voorrang op opvolgingsbezoeken op eigen aansturing door Zorginspectie. In de loop van 2013 werden de afspraken met Kind en Gezin aangepast en werd het aantal opdrachten van Kind en Gezin ingeperkt. Bijvoorbeeld werden de opdrachten voor een tweejaarlijks afname van de KWAPOI (zie verder) door Kind en Gezin niet langer gegeven aangezien de KWAPOI in de nieuwe regelgeving niet langer aan bod komt als instrument voor het meten van de pedagogische kwaliteit in de groepsopvang van de zelfstandige sector.

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

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

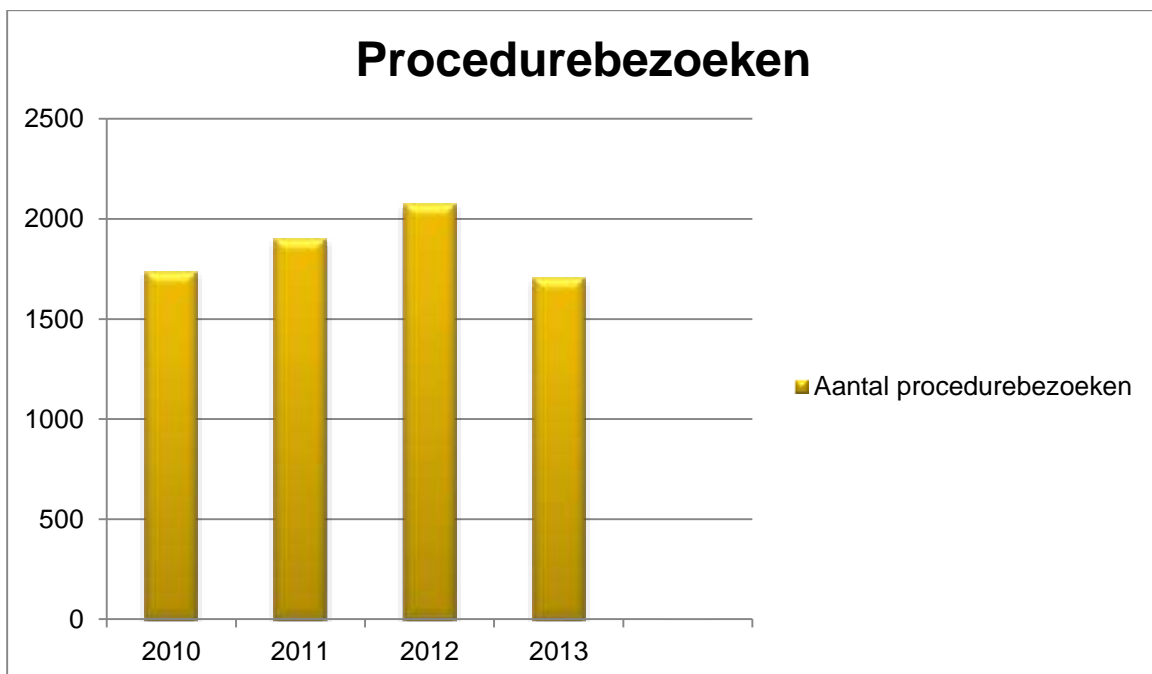
Opvolgingsbezoeken zijn inspectiebezoeken die op eigen aansturing van Zorginspectie opgenomen worden. Uit de analyse van de onderstaande gegevens blijkt dat Zorginspectie in de sectoren van de kinderopvang en de preventieve gezinsondersteuning er niet in slaagt haar inspectieplanning grotendeels zelf aan te sturen. Dit is in hoofdzaak te wijten aan de huidige regelgeving zowel in de erkende sector als in de zelfstandige sector (erkenning en attesten van bepaalde duur, wijzigingen aan erkenning of attest, hoeveelheid klachten, ...) en het beschikbaar aantal inspecteurs. In de loop van 2013 werd door het team meer gefocust op het opvolgen van tekorten in voorzieningen die als aandachtsvoorziening werden aangeduid.

Grafiek 1: Overzicht van de reden voor het optreden van Zorginspectie tussen 2010 en 2013



### Procedurebezoeken

Grafiek 2: Overzicht van het aantal procedurebezoeken tussen 2010 en 2013



Het aantal inspectiebezoeken naar aanleiding van een procedureopdracht is in 2013 gedaald ten opzichte van de voorbije jaren. Dit was ook het opzet.

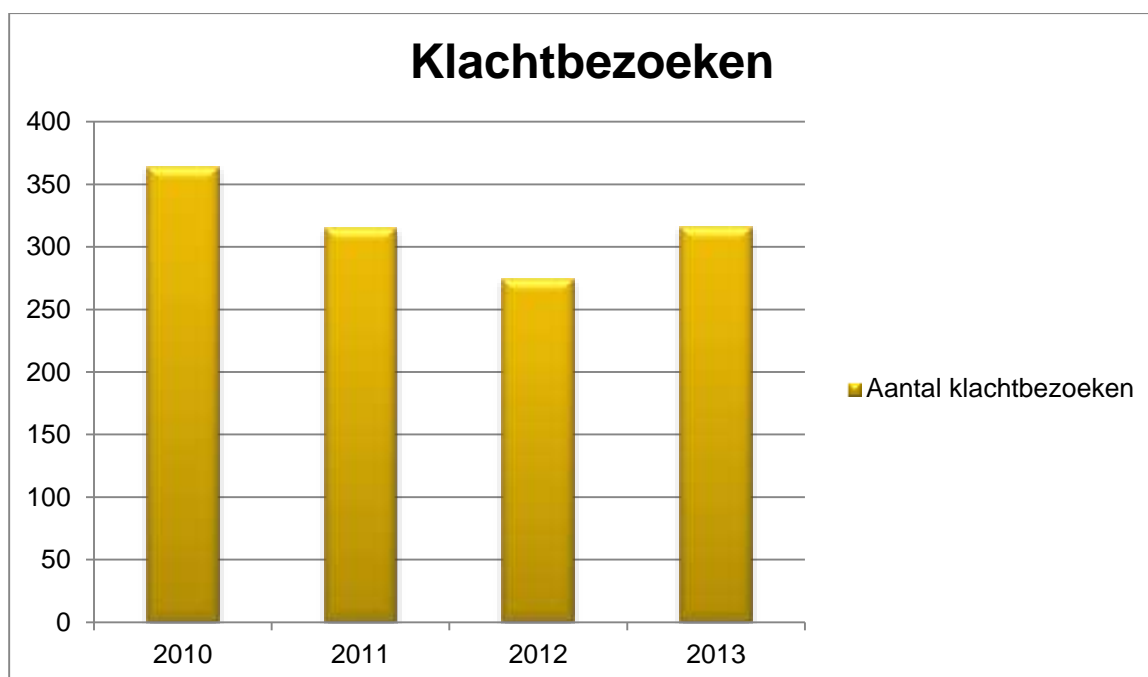
## Klachtbezoeken

Het aantal inspectiebezoeken naar aanleiding van een klacht is in 2013 terug gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren. De opdrachten waarbij we de aparte procedure volgen worden bij hoogdringendheid opgenomen.

Tabel 3: Aantal klachtbezoeken in 2013 (alle sectoren)

Procedure	Aantal klachtbezoeken
Gewone procedure <sup>6</sup>	289
Aparte procedure <sup>7</sup>	27

Grafiek 3: Overzicht van het aantal klachtbezoeken van 2010 tot 2013



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

<sup>6</sup> Gewone procedure :inspectie in de voorziening binnen de maand na het krijgen van de opdracht.

<sup>7</sup> Aparte procedure : bezoek aan de voorziening en indien aangewezen gesprek met de klager binnen de 10 dagen na het krijgen van de opdracht.

Deze manier van werken in de erkende sector maakt dat de inspectieopdrachten naar aanleiding van een klacht voornamelijk gaan over de zelfstandige kinderopvang. De klachten over de werking van zelfstandige initiatieven worden rechtstreeks ingediend bij de klachtendienst van Kind en Gezin. De klachtendienst<sup>8</sup> van Kind en Gezin oordeelt of een klacht binnen een periode van een maand door Zorginspectie onderzocht moet worden, of tijdens een volgend inspectiebezoek kan bevraagd en/of onderzocht worden.

Zorginspectie onderzocht in 2013 13 klachten in de erkende sectoren (PGO- sectoren en sectoren van de kinderopvang) waarvan 2 klachten over een initiatief voor buitenschoolse opvang, 7 klachten over een kinderdagverblijf, 3 klachten over een dienst voor onthaalouders en 1 klacht over een Centrum voor Kinderzorg.

In 2013 onderzocht Zorginspectie 303 klachten in de zelfstandige sector. Zelfstandige kinderdagverblijven vormden met 254 klachtenopdrachten het grootste aandeel binnen het totaal, 47 klachtenopdrachten handelden over zelfstandige onthaalouders en 2 over een zelfstandige buitenschoolse opvang.

Wanneer een ernstig risico voor de psychische of fysieke integriteit van de kinderen aan de basis ligt van een klacht, hanteert Zorginspectie een aparte werkwijze (gevaarsprocedure). Wordt er melding gemaakt van (ernstige) verwondingen bij kinderen, een overlijden van een kind of elementen die de veiligheid van kinderen ernstig in gevaar kunnen brengen, kan Kind en Gezin aan Zorginspectie een opdracht geven de klacht of melding van een ernstig feit met hoogdringendheid te behandelen en de klager of melder rechtstreeks te spreken. In 2013 werden 27 van het totale aantal door Zorginspectie behandelde klachttopdrachten op deze manier afgehandeld.

Tijdens een onaangekondigd inspectiebezoek koppelt de inspecteur de inhoud van de klacht of melding, aangevuld met de bijkomende informatie van het gesprek met de klager/melder, terug naar de voorziening. Op deze manier krijgt de voorziening de kans te reageren op de inhoud van de klacht of melding en haar visie te geven. De inspecteur onderzoekt de elementen van de klacht. Bij vaststellingen van tekorten in functie van de regelgeving verloopt de werkwijze hetzelfde als bij de andere inspectiebezoeken. De klachtendienst van 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 melding. Of een klacht gegrond is, valt dan ook niet af te leiden uit het inspectieverslag en behoort niet tot de inhoud van dit jaarverslag (zie het jaarverslag van de klachtendienst van Kind en Gezin).

---

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

## Opvolgingsbezoeken

Grafiek 4: Overzicht van het aantal opvolgingsbezoeken tussen 2010 en 2013



Het aantal opvolgingsbezoeken – bezoeken die aangestuurd worden door Zorginspectie – is in 2013 toegenomen ten opzichte van 2010, 2011 en 2012<sup>9</sup>. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in de procedureopdrachten op vraag van Kind en Gezin ook opdrachten voor opvolging van vastgestelde tekorten in voorzieningen opgenomen zijn.

## 2.3 Planning op basis van de risicoanalyse

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

Een verhoogde inspectiefrequentie heeft ook haar beperkingen:

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

<sup>9</sup> In 2012 werden 108 voorzieningen (flitsinspecties) op eigen initiatief op één dag geïnspecteerd <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Pages/rapport-flitsinspecties.aspx>

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

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

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

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

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

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

## **2.4 Verhoogd toezicht op voorzieningen**

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

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

### **2.4.1 Aandachtsvoorzieningen in 2013**

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

Tabel 4: Het aantal voorzieningen die als aandachtsvoorziening aangeduid werden en in 2013 geïnspecteerd werden, de verhouding ten opzichte van het totaal aantal bezochte voorzieningen in 2013 en de verhouding ten opzichte van het totaal aantal voorzieningen in 2013

Type voorziening	Aantal aandachtsvoorzieningen geïnspecteerd in 2013	Aantal bezochte voorzieningen 2013	% aandachtsvoorzieningen ten opzichte van het totaal aantal bezochte voorzieningen in 2013	% in verhouding tot het aantal voorzieningen in 2013
	Aantal	Aantal	%	%
Kinderdagverblijven	20	140	14	5
Diensten voor onthaalouders	5	38	13	3
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	25	103	24	10
Zelfstandige kinderdagverblijven	395	1116	35	24
Zelfstandige Buitenschoolse opvang	14	42	33	16
Zelfstandige onthaalouders	77	451	17	9
<b>Totaal</b>	<b>536</b>	<b>1890</b>	<b>23</b>	<b>11</b>

De cijfers in tabel 4 geven weer dat 23 % van de voorzieningen die in 2013 bezocht werden als aandachtsvoorziening aangeduid werden. Het aantal aandachtsvoorzieningen, bezocht in 2013, in verhouding tot het totaal aantal voorzieningen in 2013 geeft een gemiddeld percentage van 11 % over alle sectoren en type voorzieningen. Meteen valt op dat de zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvang procentueel een veel hoger aantal aandachtsvoorzieningen telt. De ruimere context mogen we echter niet uit het oog verliezen! Zorginspectie bezoekt veel meer zelfstandige dan erkende voorzieningen, omdat deze bijna driekwart van het totale aantal voorzieningen uitmaken. Er starten ook meer zelfstandige voorzieningen, en binnen deze sector zijn er meer wijzigingen in de modaliteiten (verhuizingen, capaciteitsuitbreidingen, etc.). Dat leidt tot een hoger aantal procedure- en aanvangsbezoeken dan bij hun erkende tegenhangers. Daarnaast zijn er binnen de zelfstandige voorzieningen meer klachtbezoeken, wat eerder in dit jaarrapport al aan bod kwam (zie 2.2).

De PGO- sectoren, de lokale diensten en de vakantieopvang laten we buiten beschouwing omwille van het beperkt aantal bezoeken per deelsector.

Slechts uitzonderlijk duiden we een voorziening als aandachtsvoorziening aan omwille van één enkel tekort. Is dat toch het geval, dan heeft die reden betrekking op de veiligheid van de kinderen. Meestal gaat het echter om een combinatie van redenen.



#### **2.4.1.1 Erkende sector**

Bij de kinderdagverblijven in de erkende sector scoren de thema's veiligheid van binnenruimte en veilig handelen hoog in het kader van de erkenningsvoorwaarden en dit in combinatie met thema's op de kwaliteitsregelgeving zoals de evaluatie van de werking en het kwaliteitssysteem.

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

Bij de initiatieven voor buitenschoolse opvang scoren infrastructuur (binnenruimte), de veiligheid van de buitenruimte en binnenruimte hoog als thema binnen de erkenningsvoorwaarden naast de thema's evaluatie van de werking op de kwaliteitsregelgeving.

#### **2.4.1.2 Zelfstandige sector**

Het verwerken en vergelijken van de resultaten van de inspectieverslagen in de zelfstandige sector (zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige onthaalouder) is niet mogelijk gezien de andere opbouw van de verslaggeving in de loop van 2013 (zie ook punt 1 Werkwijze).

In de zelfstandige kinderdagverblijven scoren tot midden 2013 de verplichte documenten (attest levensreddend handelen, aanwezigheidsregister, ...), de veiligheid van de inrichting en van de accommodatie, het niet voldoen aan de normen omtrent de personeelsomkadering het hoogst.

Bij de zelfstandige onthaalouders scoren tot midden 2013 de veiligheid van de inrichting en van de accommodatie, het niet beschikken over de verplichte documenten (attest levensreddend handelen, inlichtingenfiches, aanwezigheidsregister, ...) en het aantal aanwezige kinderen het hoogst.

In de zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen kan wel een globaal overzicht gegeven worden voor 2013. Hier scoren de verplichte documenten (attest levensreddend handelen, inlichtingenfiches, aanwezigheidsregister, ...), de functionaliteit van de inrichting en de accommodatie, de veiligheid van de inrichting en de accommodatie en het veilig handelen en toezicht het hoogst.

## 2.4.2 Voorstellen tot voorwaarden

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

Tabel 5: Aantal keer dat voorwaarden voorgesteld werden in de afgelopen vier jaar

<b>Type voorziening</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Kinderdagverblijven	51	33	34	30
Diensten voor onthaalouders	3	2	4	2
Initiatieven voor buitenschoolse opvang	44	73	55	43
Zelfstandige kinderdagverblijven	252	292	257	281
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen	17	11	12	5
Zelfstandige onthaalouders	82	116	85	90
<b>Totaal</b>	<b>449</b>	<b>528</b>	<b>447</b>	<b>451</b>

In 2013 heeft Zorginspectie in het totaal 451 keer adviezen met voorwaarden geformuleerd. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal in 2012. Grote verschillen tussen de redenen voor erkende en zelfstandige voorzieningen zijn er dan weer niet. De thema's die leiden tot het voorstellen van voorwaarden, lopen grotendeels parallel met de thema's die eerder aan bod kwamen voor het aanduiden als aandachtsvoorziening. Veiligheid en accommodatie blijken de grootste struikelblokken te zijn evenals tekorten op de kwaliteitsregelgeving in de erkende sector.

### 2.4.2.1 Erkende sector

Indien er voorwaarden geformuleerd worden bij het advies, scoren de kinderdagverblijven hoog op de thema's veiligheid van infrastructuur, evaluatie van de werking, het kwaliteitssysteem en veiligheids- en gezondheidsbeleid. In de IBO's scoort naast de thema's veiligheid van infrastructuur en de noodzakelijk infrastructuur, het thema het aantal aanwezige kinderen hoog.

### 2.4.2.2 Zelfstandige sector

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

### 2.4.3 Negatief advies

Een negatief advies houdt in dat Zorginspectie aan Kind en Gezin adviseert om het attest of de erkenning van een voorziening in te trekken, of om een voorziening geen (verlenging van) attest of erkenning te verlenen. Het is de bevoegdheid van Kind en Gezin om op basis van het geheel van beschikbare informatie, naast het inspectieverslag, te beslissen of een attest/erkenning al dan niet gegeven of ingetrokken wordt. De recente aanpassingen aan de inspectiemethodiek, en dit omwille van de functiescheiding, maken dat Zorginspectie niet langer systematisch de intenties van een voorziening be vraagt tijdens het inspectiebezoek. Na het inspectiebezoek kan de voorziening haar intenties/ verbeterplannen overmaken aan Kind en Gezin. In de periode tussen het bezoek en het nemen van een beslissing door Kind en Gezin kunnen door de voorziening al een aantal bijsturingen aangebracht zijn. De inspecteur baseert het advies op basis van de vaststellingen gemaakt tijdens het bezoek en het al dan niet bijsturen van tekorten vastgesteld bij voorgaande bezoeken. Vaak gaat het echter om een combinatie van verschillende factoren die maken dat Zorginspectie een negatief advies geeft.

Tabel 6: Aantal keer per type voorziening dat Zorginspectie de voorbije 4 jaar negatief advies uitbracht

Type voorziening	'10	'11	'12	'13
Kinderdagverblijven	3	4	4	0
Diensten voor onthaalouders	0	1	1	0
Initiatieven buitenschoolse opvang	13	14	13	9
<b>Totaal erkende kinderopvang</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
Zelfstandige kinderdagverblijven	73	105	102	95
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	3	10	8	8
Zelfstandige onthaalouders	31	40	21	21
<b>Totaal kinderopvang onder toezicht</b>	<b>107</b>	<b>155</b>	<b>131</b>	<b>124</b>
<b>Totaal</b>	<b>123</b>	<b>174</b>	<b>149</b>	<b>133</b>

Tabel 7: Het aantal voorzieningen dat een negatief advies kreeg in 2013 in verhouding tot het aantal voorzieningen in 2013 (aanvragen en intrekking)

Type voorziening	Aantal voorzieningen in 2013 met negatief advies	Verhouding tot het totaal aantal voorzieningen 2013
Kinderdagverblijven	0	0%
Diensten voor onthaalouders	0	0%
Initiatieven buitenschoolse opvang	9	3%
<b>Totaal erkende kinderopvang</b>	<b>9</b>	<b>1%</b>
Zelfstandige kinderdagverblijven	95	6%
Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening	8	9%
Zelfstandige onthaalouders	21	2,5%
<b>Totaal kinderopvang onder toezicht</b>	<b>124</b>	<b>5%</b>
<b>Totaal</b>	<b>133</b>	<b>4%</b>

In de loop van 2013 werd 133 keer een negatief advies geformuleerd. Dit is een daling ten opzichte van het aantal in 2012. In 2013 had 6% van de inspectiebezoeken een negatief advies als resultaat. De negatieve adviezen hadden betrekking op 7% van de voorzieningen die in 2013 geïnspecteerd werden. Dit betekent concreet dat een aantal voorzieningen meerdere negatieve adviezen gekregen hebben in 2013.

Er werd 9 keer een negatief advies geformuleerd in de erkende sector en 124 keer in de zelfstandige sector. Per dossier zijn er meerdere redenen om een negatief advies te geven. Verhoudingsgewijs liggen de percentages van negatieve adviezen het hoogst bij de erkende initiatieven voor buitenschoolse opvang, de zelfstandige kinderdagverblijven en de zelfstandige buitenschoolse opvang.

#### 2.4.3.1 Erkende sector

In 2013 werden enkel negatieve adviezen geformuleerd bij initiatieven voor buitenschoolse opvang en dit op basis van tekorten op het vlak van erkenningsvoorwaarden zoals noodzakelijke infrastructuur, veiligheid, veiligheid infrastructuur en het aantal aanwezige kinderen.

#### 2.4.3.2 Zelfstandige sector

Het verwerken en vergelijken van de resultaten van de inspectieverslagen in de zelfstandige sector (zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige onthaalouder) is niet mogelijk gezien de andere opbouw van verslaggeving in de loop van 2013 (zie ook punt 1 Werkwijze in dit rapport).

In de zelfstandige kinderdagverblijven scoren een gebrekkige veiligheid, verplichte documenten, het aantal aanwezige kinderen en personeelsomkadering, de pedagogische aanpak, hygiëne en kennis van het Nederlands tot midden 2013 het hoogst. Vanaf midden 2013 waren de hoofdredenen voor een negatief advies grotendeels een combinatie van structurele tekorten en de hoeveelheid van tekorten. Twintig keer werd een negatief advies gegeven omwille van geen kennis van de Nederlandse taal door de verantwoordelijke of bij afwezigheid de vervanger van de verantwoordelijke.

Bij de zelfstandige onthaalouders scoort een gebrekkige veiligheid, accommodatie, verplichte documenten, de pedagogische aanpak en hygiëne tot midden 2013 het hoogst. Vanaf midden 2013 waren de hoofdredenen voor een negatief advies grotendeels een combinatie van structurele tekorten en de hoeveelheid van tekorten.

In de zelfstandige buitenschoolse opvang scoren de accommodatie, verplichte documenten en veiligheid het hoogst.

## 2.5 Financiële inspecties

Bij erkende of gesubsidieerde voorzieningen vindt er periodiek een financiële inspectie plaats. Daarbij heeft Zorginspectie 2 specifieke opdrachten: het toezicht op de besteding van de overheidsmiddelen enerzijds en het toezicht op de toepassing van de regelgeving voor gebruikersbijdragen anderzijds.

Bij het toezicht op de besteding van de middelen gaat de financieel inspecteur na of de subsidies van Kind en Gezin worden gebruikt waarvoor ze zijn bedoeld en of het organiserend bestuur voldoende financieel gezond is zodat de dienstverlening aan de gebruiker niet in het gedrang komt. Deze inspectie vindt meestal niet plaats bij de voorziening zelf, maar bij het organiserend bestuur. In 2013 voerde Zorginspectie 96 dergelijke inspecties uit bij organiserende besturen van Kind en Gezin-voorzieningen.

Tabel 8: Aantal inspectieverslagen van de besteding van overheidsmiddelen bij organiserende besturen in 2013

Type organiserend bestuur	Aantal inspectieverslagen 2013
<b>Organiserende besturen kinderopvang</b>	63
<b>Projecten</b>	5
<b>Adoptievoorzieningen</b>	4
<b>Diensten voor gezinsondersteunende pleegzorg</b>	4
<b>Opvoedingswinkels</b>	14
<b>Expertisecentra kraamzorg</b>	6
<b>Totaal</b>	<b>96</b>

Tijdens een inspectie in het kader van het toezicht op de regelgeving voor gebruikersbijdragen controleert Zorginspectie of voorzieningen de ouderbijdragen correct berekenen en aanrekenen aan de ouders. Deze controles vinden plaats in de voorziening en gebeuren vaak steekproefsgewijs. Indien er bij die steekproef fouten of onduidelijkheden opduiken, volgt er een grondigere controle.

In 2013 vonden 118 inspecties gebruikersbijdragen plaats bij de Kind en Gezin-voorzieningen.

Tabel 9: Aantal inspectieverslagen van ouderbijdragen bij voorzieningen in 2013

Type voorziening	Aantal inspectieverslagen 2013
Erkende kinderopvangsector	6
Zelfstandige kinderopvangsector	108
Diensten voor gezinsondersteunende Pleegzorg	4
<b>Totaal</b>	<b>118</b>

## 3 Evaluatie van de kwaliteit in voorzieningen

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

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

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

### 3.1 Basiskwaliteit in de voorzieningen

#### 3.1.1 Erkende sector

Globaal genomen kan uit de analyse van de inspectieverslagen van 2013 worden afgeleid dat de erkende voorzieningen de erkenningsvoorwaarden (indien deze tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen.

We stellen vast dat de diensten voor onthaalouders, de kinderdagverblijven en de initiatieven voor buitenschoolse opvang globaal genomen in 2013 goed scoren op de getoetste erkenningsvoorwaarden. De kinderdagverblijven scoren minder goed op sommige aspecten die te maken hebben met de fysieke en psychische veiligheid. De initiatieven voor buitenschoolse opvang (opvanglocaties) scoren minder goed inzake bezetting, crisisprocedure en veiligheid (veilige opvangomgeving, toegangsbeveiliging).

In maart 2012 startte Zorginspectie met het toezicht op het nieuwe BVR van 6 mei 2011 (BS 15 juni 2011) tot regeling van het kwaliteitsbeleid in de erkende kinderopvangvoorzieningen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in het besluit geen overgangsmaatregelen en -periode opgenomen werden om het kwaliteitshandboek aan te passen aan de nieuwe voorwaarden en de werkwijze te implementeren. Uit de resultaten van 2013 blijkt dat de voorzieningen in globo niet goed scoren op de nieuwe voorwaarden kwaliteitszorg opgenomen in het BVR van 6 mei 2011. Van het kwaliteitshandboek werden enkel deze aspecten geïnspecteerd (zowel naar aanwezigheid in het handboek als op implementatie) die in de nieuwe regelgeving nog voorzien worden zoals bijvoorbeeld de klachtenprocedure, grensoverschrijdend gedrag, evaluatie van de werking en de tevredenheid, zelfevaluatie. Andere procedures, elementen van het kwaliteitshandboek werden niet langer systematisch geïnspecteerd sinds april 2013.

Meer concreet blijkt uit de resultaten dat alle types van voorzieningen in de erkende sector, geïnspecteerd in 2013, op volgende elementen van het kwaliteitsmanagementsysteem minder goed scoren.

- de procedure/proces van evaluatie door de voorziening van de samenwerking met de gezinnen, kinderen en de medewerkers (art. 6- 15° van het BVR van 6 mei 2011)
- de procedure/proces van evaluatie van de voorziening door de gezinnen en de medewerkers (art. 6-16° van het BVR van 6 mei 2011)
- de zelfevaluatie volgens de bepalingen van het decreet (art. 5§3 van het decreet 17/10/2003)

### 3.1.2 Zelfstandige sector

#### 3.1.2.1 KWAPOI<sup>10</sup>

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

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

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

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

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

Tabel 10 geeft weer hoe vaak het instrument de afgelopen jaren gebruikt werd ten opzichte van het totale aantal bezoeken.

Tabel 10: Aantal bezoeken aan ZKDV's en ZBO's en het aantal keer (aantal en %) dat een KWAPOI afgenomen werd

Jaar	Totaal aantal bezoeken	Afname KWAPOI Aantal	Aantal KWAPOI %
2005	519	159	30,6%
2006	857	411	48%
2007	1079	420	39%
2008	1380	547	40%
2009	1475	696	43%
2010	1576	633	40%
2011	1373	645	47%
2012	1390	643	46%
2013	1610	267	14%

<sup>10</sup> Meer informatie over de KWAPOI en de Z-KWAPOI vindt u op de website van Kind en Gezin (<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector/werkinstrumenten/kwapoi-z-kwapoi/>)

In de loop van 2013 werd met Kind en Gezin afgesproken dat de KWAPOI enkel nog naar aanleiding van een eerste aanvraag voor financiële ondersteuning van voorzieningen of in het kader van IKG werd afgenomen. Deze afspraak heeft als gevolg dat het aantal afnames van de KWAPOI minder dan de helft is van de voorgaande jaren.

Tabel 11: Jaarlijkse gemiddelde KWAPOI- scores per situatie

KWAPOI situaties	Observaties 2009	Observaties 2010	Observaties 2011	Observaties 2012	Observaties 2013
Rustsituatie	4,53	4,51	4,35	4,48	4,57
Verzorgingssituatie	4,67	4,66	4,63	4,71	4,81
Activiteitenteitenbegeleiding	4,73	4,74	4,66	4,68	4,80
Eetsituatie	4,74	4,72	4,69	4,79	4,82
<b>Gemiddelde score</b>	<b>4,72</b>	<b>4,70</b>	<b>4,64</b>	<b>4,70</b>	<b>4,78</b>

Uit de gegevens van tabel 11 blijkt dat de zelfstandige groepsopvang (ZKDV en ZBO) gemiddeld een score behaalt die ruim boven de gemiddelde score 3 (basiskwaliteit) en zelfs 4 ligt. De gemiddelde score in 2013 bedraagt 4,78. Deze scoort ligt iets hoger dan de voorgaande jaren en dit voor alle situaties.

Tabel 12: Totaal aantal KWAPOI- observaties, en het aantal observaties waarbij de (wetenschappelijk bepaalde) drempel van een gemiddelde score 3 met name de basiskwaliteit niet behaald werd

Jaar	Totaal aantal KWAPOI	Aantal KWAPOI < 3 Aantal	Aantal KWAPOI <3 %
2005	159	5	3,1%
2006	411	10	2,4%
2007	420	8	1,9%
2008	547	15	2,7%
2009	696	14	2,0%
2010	633	11	1,7%
2011	645	13	2,0%
2012	643	8	1,2%
2013	267	1	0,4%



Tabel 13: Totaal aantal KWAPOI-observaties in het kader van de aanvraag voor financiële ondersteuning, en aantal hiervan waarbij de bij wetgeving bepaalde drempel van een gemiddelde score 4 niet behaald werd

Jaar	Totaal aantal KWAPOI i.k.v. financiële tegemoetkoming	Aantal KWAPOI < 4 Aantal	Aantal KWAPOI < 4 %
2007	229	21	9,2%
2008	402	26	6,5%
2009	500	35	7,0 %
2010	509	31	6,1%
2011	555	50	9,0%
2012	507	34	6,7%
2013	226	14	6,2%

Tabel 12 en 13, vervolgens, spitsen zich toe op de voorzieningen die de minimale score van 3 voor basiskwaliteit en van 4 voor financiële ondersteuning niet behaalden.

In 2013 scoren de voorzieningen bij de afname van de KWAPOI 1 keer (dit is 0,4%) lager dan een score 3 en realiseren daardoor niet de vooropgestelde basiskwaliteit. Uit deze gegevens kan afgeleid worden dat het aantal voorzieningen die gemiddeld lager dan een score 3 scoren zeer uitzonderlijk is.

In 2013 werd de KWAPOI 226 keer afgenomen naar aanleiding van een aanvraag voor financiële ondersteuning; 14 keer (dit is 6,2%) werd de score 4 niet gehaald. Uit deze gegevens kan afgeleid worden dat het aantal voorzieningen die gemiddeld lager dan een score 4 scoren zeer klein is.

Op het totaal aantal afnames van de KWAPOI (267 in 2013) werd 19 keer (7,1%) een gemiddelde score lager dan 4 gehaald.

### 3.1.2.2 Toetsing van de regelgeving 'voorwaarden attest van toezicht'

Zorginspectie inspecteert naast de pedagogische kwaliteit in de zelfstandige kinderopvang ook andere aspecten van de regelgeving: bijvoorbeeld de functionaliteit en de veiligheid van de infrastructuur, het toezicht op de kinderen, of de bezetting. De bepalingen worden vastgelegd in regelgeving en geconcretiseerd in de leidraden voor de zelfstandige opvang.

Globaal genomen leiden we uit de gegevens van de inspectieverslagen van 2013 af dat de voorzieningen in de zelfstandige sector de voorwaarden voor een attest van toezicht (indien deze tijdens het inspectiebezoek aan bod kwamen) goed opvolgen.

Volgende aspecten worden in 2013 minder goed opgevolgd in de geïnspecteerde ZBO's:

- aanwezigheidsregister
- attesten levensreddend handelen
- crisisprocedure en beveiligde toegang

Volgende aspecten werden in 2013 minder goed opgevolgd in de geïnspecteerde ZKDV's:

- aanwezigheidsregister
- attesten levensreddend handelen
- inlichtingenfiche
- crisisprocedure
- de veiligheid (fysiek)

Volgende aspecten werden in 2013 minder goed opgevolgd door de geïnspecteerde ZOO's:

- aanwezigheidsregister
- crisisprocedure
- de veiligheid (fysiek)

## 4 Reactiemogelijkheid op verslagen

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

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

In de loop van 2013 kreeg Zorginspectie 261 reacties binnen termijn. Dit betekent dat op 10% van de ontwerpverslagen binnen de voorziene reactietermijn gereageerd werd. Dit is een verdubbeling van het aantal reacties ten opzichte van de voorgaande jaren maar nog altijd een zeer laag percentage. Een reden voor de verdubbeling van het aantal reacties is mogelijk een gevolg van het digitaal versturen van de verslagen sinds 2013 waardoor het reageren op verslagen eenvoudiger is. De geformuleerde reacties gaven in 161 situaties (62 %) aanleiding tot het aanpassen van het inspectieverslag.

## 5 Besluit

Dit jaaroverzicht heeft niet de finaliteit van een wetenschappelijk onderzoek naar de kwaliteit van de kinderopvang in Vlaanderen. Het is een bundeling van *inspectie* vaststellingen verzameld tijdens inspectiebezoeken in 2013 en dit bij een ruime groep van voorzieningen in de verschillende sectoren van de kinderopvang. De concrete bevindingen en duidingen in dit jaaroverzicht hebben dan ook een duidelijke band met de resultaten van de geïnspecteerde voorzieningen.

In 2013 bracht Zorginspectie 2554 inspectiebezoeken aan initiatieven in de sectoren kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning en adoptie, waarvan 2300 inspectiebezoeken in de kinderopvang, 209 inspectiebezoeken in het kader van financiële inspectie en 45 inspectiebezoeken in de PGO-sectoren en adoptie.

Zorginspectie plant bezoeken aan de hand van een prioriteitenlijst. Procedurebezoeken en klachtbezoeken aangestuurd door Kind en Gezin krijgen daarbij voorrang op opvolgingsbezoeken aangestuurd door Zorginspectie.

In 2013 heeft Zorginspectie in overleg met Kind en Gezin en het kabinet van minister Vandeuren een aantal afspraken aangepast waardoor er iets meer ruimte kwam om op eigen initiatief bezoeken te plannen. In de eigen aangestuurde planning ging de aandacht in eerste instantie naar de opvolging van de risicovoorzieningen en de voorzieningen (ook in de erkende sector) die een langere periode niet geïnspecteerd werden. Ook werd de werkwijze van het team aangepast in voorbereiding van de goedkeuring en de opstart van de uitvoeringsbesluiten van het nieuwe decreet Kinderopvang voor Baby's en Peuters. Vanaf april 2013 werd tijdens de inspectiebezoeken meer gericht geïnspecteerd op de inhoudelijke aspecten die in het nieuwe decreet en de vergunningsvoorwaarden ook aan bod komen en niet langer op aspecten die geen voorwerp meer uitmaken van de nieuwe regelgeving. Bijkomend werd in de loop van 2013 voor de verwerking van de opdrachten en verslagen door het team deels de overstap gemaakt van Inspector naar Modular. Dit heeft als gevolg dat er over de inspectieresultaten van 2013 voor de zelfstandige sector niet altijd eenduidig over de inhoudelijke bevindingen kan gerapporteerd worden.

Als gevolg van de nieuwe afspraken werd in 2013 een hoger aantal eigen aangestuurde opvolgingsbezoeken genoteerd dan de voorgaande jaren en blijkt dat het aantal procedurebezoeken gedaald is ten opzichte van 2012. Het aantal bezoeken naar aanleiding van een klacht over een voorziening is in 2013 terug gestegen ten opzichte van 2012.

Uit de vaststellingen van Zorginspectie blijkt dat de opvang en de werking in het overgrote deel van de voorzieningen in orde is en voldoet aan de voorwaarden opgelegd via regelgeving.

In de loop van 2013 werd 23 procent van de geïnspecteerde voorzieningen aangeduid als aandachtsvoorziening. Per dossier zijn er meerdere redenen om een voorziening als aandachtsvoorziening aan te duiden.

Het aantal keer dat Zorginspectie een voorstel tot voorwaarden formuleerde lag in 2013 lager dan in 2012. Het aantal negatieve adviezen in 2013 is verder gedaald ten opzichte van 2012 en 2011. Iets meer dan zeven procent van de bezochte voorzieningen in 2013 kregen een negatief advies. Per dossier zijn er meestal meerdere redenen om een negatief advies te geven, uitzonderlijk wordt een negatief advies gegeven op basis van één reden (bijvoorbeeld indien de verantwoordelijke geen kennis van de Nederlandse taal heeft).

In de erkende sector blijken de erkenningsvoorwaarden over het algemeen goed opgevolgd te worden door de geïnspecteerde erkende initiatieven. Dit in tegenstelling tot de nieuwe regelgeving kwaliteitszorg (BVR van 6 mei 2011). Hierbij dient opgemerkt te worden dat de bevindingen in dezelfde lijn liggen van de voorgaande jaren waar de geïnspecteerde voorzieningen in de erkende sector op de bepalingen inzake kwaliteitszorg op basis van de oude regelgeving kwaliteitszorg ook lager scoorden.

In de zelfstandige sector wordt de pedagogische kwaliteit in de zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvang geëvalueerd aan de hand van de KWAPOI (observatieschaal). De gemiddelde scores op de verschillende situaties schommelen slechts licht. Het gemiddelde over alle onderdelen ligt in 2013 op 4,78 op een schaal van 1 tot 7. Deze score ligt iets hoger dan deze

van de voorgaande jaren. In 2013 waren er naar aanleiding van de nieuwe afspraken met Kind en Gezin beduidend minder afnames van de KWAPOI. Bij één afname lag de gemiddelde score lager dan 3 op de KWAPOI. In het kader van een eerste aanvraag voor financiële ondersteuning of aanvraag toetreden het IKG (Inkomensgerelateerd werken) werd in zes procent van de observaties geen gemiddelde score van 4 behaald. Een score 4 is één van de voorwaarden om deze financiële ondersteuning en/of IKG te bekomen. In 2013 scoort zeven procent van de voorzieningen gemiddeld lager dan 4 bij een afname KWAPOI.

Globaal genomen blijkt dat de geïnspecteerde voorzieningen in de zelfstandige sector de voorwaarden voor het verkrijgen van een attest van toezicht (indien deze voorwaarden tijdens het inspectiebezoek geïnspecteerd werden) goed opvolgen. De pijnpunten in de zelfstandige sector blijven grotendeels hetzelfde als de voorgaande jaren met name het uitwerken van een crisisprocedure, naast verplichte documenten zoals aanwezigheidsregister, inlichtingenfiche... en de veiligheidsaspecten.

De reacties op ontwerpverslagen die binnen de termijn werden ingediend, lag in 2013 rond de tien procent. Dit is een verdubbeling ten opzichte van de voorgaande jaren maar blijft een eerder laag percentage. Tweeënzestig procent van deze reacties gaf aanleiding tot het aanpassen van het verslag.

In voorbereiding van de start van het decreet Kinderopvang voor Baby's en Peuters op 1 april 2014 werd in het najaar van 2013 gestart met het uittekenen en voorbereiden van een nieuw inspectieconcept in de kinderopvang. De nieuwe regelgeving maakt dat alle sectoren in de kinderopvang én ook Zorginspectie voor grote uitdagingen staan in 2014.

## Colofon

### Verantwoordelijke uitgever

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

### Depotnummer