

## DEPARTEMENT ZORG

### Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

[contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be)

[www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

## INSPECTIERAPPORT: KINDEROPVANG VOOR BABY'S EN PEUTERS - GROEPSOPVANG

### INRICHTENDE MACHT

|                    |                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------|
| Naam               | Centra voor Opvang en begeleiding - annuntiaten Heverlee |
| Type entiteit      | Rechtspersoon                                            |
| Rechtsvorm         | VZW                                                      |
| Ondernemingsnummer | 0447017570                                               |
| Adres              | Naamsesteenweg 355, 3001 Leuven                          |

### INSPECTIEPUNT

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| Naam  | Maria Boodschap                   |
| Adres | VLAAMSESTEENWEG 159, 1000 BRUSSEL |

### INSPECTIE

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| Datum laatste vaststelling | 19/12/2023    |
| Verslagnummer              | ZI-2023-01489 |

### INSPECTIEBEZOEK

#### Maria Boodschap

Onaangekondigde inspectie op 19/12/2023 (09:45-12:25)

### LOCATIEKENMERKEN

Capaciteit opvanglocatie 41

### SITUERING VAN HET INSPECTIEBEZOEK

Zorginspectie bracht het inspectiebezoek in opdracht van Opgroeien (Kind en Gezin) naar aanleiding van een klacht over de opvanglocatie.

Ter info: De diensten van Opgroeien volgen het dossier verder op.

## OVER DE OPDRACHT EN WERKING VAN ZORGINSPECTIE

### Waarom toezicht?

Jonge kinderen zijn kwetsbaar. Aangezien de kwaliteit van de kinderopvang in de eerste jaren van een kind een grote invloed heeft op zijn latere ontwikkeling, is het aanbieden van een kwalitatieve kinderopvang erg belangrijk. Daarom legt de Vlaamse overheid specifieke voorwaarden op aan alle organisatoren die kinderopvang voor baby's en peuters aanbieden. Het is de opdracht van Zorginspectie en het agentschap Opgroeien om toe te zien op de realisatie van deze voorwaarden, meer bepaald de vergunningsvoorwaarden en subsidiëeringsvoorwaarden. Meer informatie over deze voorwaarden vindt u op de website van Opgroeien.

### Hoe inspecteert Zorginspectie?

Elke inspectie is een momentopname. Tijdens een inspectie observeert de inspecteur de werking, bevraagt hij medewerkers en verantwoordelijken, kijkt hij documenten in en inspecteert hij opvanglokalen en uitrusting. De inspecteur bespreekt zowel de positieve als de negatieve vaststellingen en geeft medewerkers de kans om de vaststellingen toe te lichten, te nuanceren of verder uit te leggen.

Een inspectie gebeurt steeds aan de hand van vastgelegde afspraken. Zo kan de inspecteur beoordelen of de organisatie aan de regelgeving en kwaliteitseisen voldoet. De inspecties gebeuren in principe onaangekondigd, op gelijk welk moment van de dag. Tijdens het inspectiebezoek probeert de inspecteur de werking van de kinderopvang zo weinig mogelijk te verstoren. Voor de organisatie van dit toezicht werkt Zorginspectie volgens de voorwaarden van het Toezichtsdecreet.

### Wat na het inspectiebezoek?

Na het inspectiebezoek maakt Zorginspectie het inspectieverslag op en bezorgt dit aan de organisator en het agentschap Opgroeien. In dit inspectieverslag leest u de vaststellingen van het inspectiebezoek en of de kinderopvanglocatie al dan niet voldoet aan de geïnspecteerde voorwaarden. Hier stopt de opdracht van Zorginspectie en neemt Opgroeien over.

Opgroeien beheert het hele dossier van een vergunde opvanglocatie. Het agentschap volgt de vaststellingen van Zorginspectie verder op en beslist over de mogelijke gevolgen voor de opvanglocatie. Op basis van alle informatie waarover Opgroeien op dat moment beschikt - dit kan meer zijn dan enkel de vaststellingen van Zorginspectie - beslist het agentschap of ze verdere stappen zet en het toezicht verscherpt. Als dat het geval is, start Opgroeien een handhavingstraject op. Dat traject kan een impact hebben op de vergunning van de kinderopvanglocatie.

## OVER DIT INSPECTIERAPPORT

Het inspectierapport is een beknopte versie van het inspectieverslag en bevat alle relevante informatie, maar zonder privacygevoelige beschrijvingen. Omdat een inspectierapport een weergave is van een momentopname, moedigt Zorginspectie gezinnen aan om in gesprek te gaan met de vertegenwoordigers van de kinderopvanglocatie. Op het moment dat u dit inspectierapport leest, kan er in de praktijk van de kinderopvanglocatie al veel veranderd of aangepakt zijn. Het is belangrijk een inspectie te zien als een leermoment, waarbij de organisator na een inspectiebezoek de minpunten aanpakt en de goede punten verderzet. Wil u toch het inspectieverslag lezen, dan kan u dit opvragen via de website van Zorginspectie. Let op: alle privacygevoelige informatie wordt onleesbaar gemaakt.

### **Toezicht op de pedagogische kwaliteit via het monitoringsinstrument MeMoQ**

Zorginspectie volgt de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang op. Dit gebeurt onder andere met het monitoringsinstrument MeMoQ, een wetenschappelijk instrument dat speciaal werd ontwikkeld om de pedagogische kwaliteit te meten. Meer informatie over MeMoQ vindt u op de website van Opgroeien. Als het monitoringsinstrument MeMoQ werd afgenomen tijdens de inspectie, dan vindt u in het inspectierapport per dimensie een score terug, samen met informatie over wat deze score precies betekent.

### **Toezicht op de overige vergunnings- en subsidiëringsvoorwaarden**

Tijdens een inspectiebezoek worden een aantal vergunnings- en subsidiëringsvoorwaarden geïnspecteerd. In het inspectierapport vindt u per thema de geïnspecteerde voorwaarden en inspectieresultaten terug. In de beschrijving gaat de aandacht naar de impact op de kinderen en de werking.

### **Het advies op het einde van het inspectierapport is een signaal van Zorginspectie aan Opgroeien en de organisator**

Omdat een goede kwaliteit in de kinderopvanglocatie zo belangrijk is voor de opgevangen kinderen, formuleert Zorginspectie op basis van alle vaststellingen van het inspectiebezoek een advies aan het agentschap Opgroeien. Dit advies is tevens een signaal aan de organisator over de globale werking van de kinderopvanglocatie. Zo formuleert Zorginspectie geen advies handhaving wanneer ze erop vertrouwt dat de organisator de zaken aanpakt waar nog verder op kan worden ingezet. Wanneer er veel zaken zijn die door de organisator moeten worden aangepakt, dan kan Zorginspectie via een 'advies handhaving' Opgroeien aanbevelen om de kinderopvang op te volgen. Wanneer het de eerste keer is dat de kinderopvang zo'n advies krijgt, spreekt Zorginspectie van 'opstart van de handhaving'. Als er bij een volgend bezoek blijkt dat er nog steeds veel zaken zijn die door de organisator moeten worden aangepakt, dan spreken we over een 'verderzetting van de handhaving'. Het agentschap Opgroeien beslist of ze het advies van Zorginspectie volgt en maatregelen oplegt aan een opvanglocatie om de regels en voorwaarden te doen naleven in het belang van de kinderen. Handhaving omvat alle activiteiten of tussenkomsten die Opgroeien doet ten opzichte van de organisator van de kinderopvang en die gericht zijn op het laten voldoen aan de eisen die aan het werken met een vergunning kinderopvang worden gesteld. Zo kan Opgroeien bijvoorbeeld vragen dat de organisator een plan van aanpak opstelt om de vastgestelde inbreuken weg te werken of kan ze bijvoorbeeld de vergunning schorsen.

## Toezicht op de overige vergunnings- en subsidiëeringsvoorwaarden

### OMGANG MET KINDEREN

*De cluster 'omgang met kinderen' verzamelt de vergunningsvoorwaarden die betrekking hebben op pedagogische aspecten in de opvanglocatie.*

Voor volgende aspecten van de regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **aan alle geïnspecteerde voorwaarden**:

#### Welbevinden

Doel van de regelgeving: Een systematische screening van het welbevinden van de kinderen is belangrijk om tijdig signalen van de kinderen te kunnen oppikken en er mee aan de slag te gaan, met als doel het welbevinden van de kinderen te bevorderen. Een hoog welbevinden van de kinderen in de opvang is belangrijk in functie van de ontplooiing en persoonsvorming van de kinderen.

Het welbevinden van kinderen focust op de mate waarin kinderen genieten, spontaan en zichzelf zijn, ontspannen zijn, zich open opstellen, levenslust uitstralen, zelfvertrouwen hebben, weerbaar en assertief zijn en in contact zijn met hun gevoelens.

#### Betrokkenheid

Doel van de regelgeving: Een systematische screening van de betrokkenheid van de kinderen is belangrijk om tijdig signalen van de kinderen te kunnen oppikken en er mee aan de slag te gaan, met als doel de betrokkenheid van de kinderen te bevorderen. Een hoge betrokkenheid van de kinderen in de opvang is belangrijk in functie van de ontplooiing en persoonsvorming van de kinderen.

De betrokkenheid van kinderen focust op de mate waarin kinderen geconcentreerd en tijdvergeten bezig zijn, gemotiveerd bezig zijn, een open houding hebben voor wat de omgeving te bieden heeft, intens mentaal actief zijn, exploratiedrang hebben en zich bewegen aan de grens van de eigen mogelijkheden.

#### Bevorderen respectvolle houding

Doel van de regelgeving: Voor hun persoonsontwikkeling is het belangrijk dat kinderen leren hoe menselijke verhoudingen in elkaar zitten en dat ze leren wat een respectvolle houding is.

Voor volgende aspecten van de geïnspecteerde regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **niet aan alle geïnspecteerde voorwaarden**:

Tijdens dit inspectiebezoek werden m.b.t. de omgang met kinderen geen andere elementen geïnspecteerd dan deze die worden vermeld in bovenstaande rubriek met aspecten die voldeden aan alle geïnspecteerde voorwaarden.

## OMGANG MET GEZINNEN

*De cluster 'omgang met gezinnen' verzamelt de vergunningsvoorwaarden die betrekking hebben op ouderparticipatie in de opvanglocatie.*

Voor volgende aspecten van de regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **aan alle geïnspecteerde voorwaarden**:

### Individueel overleg gezinnen

Doel van de regelgeving: In een kwaliteitsvolle opvang besteedt de opvang veel aandacht aan een goede individuele dialoog met gezinnen. Betrokkenheid en participatie van de gezinnen is belangrijk voor het welbevinden en de gezondheid van het kind. Regelmatig overleg over de pedagogische aanpak en omgang met het kind leiden tot een goede afstemming tussen de ouders en de opvang, en tot eenzelfde aanpak. Ook een goede communicatie over de werking van de opvang draagt bij tot het vertrouwen van ouders in hun opvang en een goede verstandhouding.

### Inlichtingenfiche

Doel van de regelgeving: Actuele, volledig ingevulde en makkelijk te raadplegen inlichtingenfiches zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat de opvanglocatie op elk moment over de nodige gegevens beschikt om de aanpak af te stemmen op de kinderen (bijvoorbeeld bij allergieën) en om de juiste personen te kunnen contacteren bij een crisisinterventie (bijvoorbeeld arts, ouders, ...).

Voor volgende aspecten van de geïnspecteerde regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **niet aan alle geïnspecteerde voorwaarden**:

Tijdens dit inspectiebezoek werden m.b.t. de omgang met gezinnen geen andere elementen geïnspecteerd dan deze die worden vermeld in bovenstaande rubriek met aspecten die voldeden aan alle geïnspecteerde voorwaarden.

## RISICOBEBEERSING

*De cluster 'risicobeheersing' verzamelt de vergunningsvoorwaarden die betrekking hebben op veiligheids- en gezondheidsaspecten in de opvanglocatie.*

Voor volgende aspecten van de regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **aan alle geïnspecteerde voorwaarden:**

### Risicoanalyse

Doel van de regelgeving: Een risicoanalyse is een schriftelijk verslag waarbij de organisator de risico's in de kinderopvanglocatie analyseert, en daarbij de nodige maatregelen neemt om de risico's zoveel mogelijk te beperken en onverantwoorde risico's uit te sluiten. De risicoanalyse is een belangrijk middel om te komen tot een veilige en gezonde omgeving en is een voortdurende opdracht. Een goede risicoanalyse brengt minimaal de regelgevende elementen in beeld. Zorgen voor een gezonde en veilige omgeving voor de kinderen is geen taak van slechts één persoon, maar een gedeelde opdracht waarbij iedereen, die in de kinderopvanglocatie werkt of leeft, bij de risicoanalyse betrokken wordt. Enkel in een veilige en gezonde omgeving kunnen kinderen voluit spelen, kunnen ze hun grenzen verleggen en krijgen ze maximale kansen om zich te ontwikkelen.

### Toezicht

Doel van de regelgeving: Voor het garanderen van de veiligheid van de kinderen is het belangrijk dat er op ieder moment voldoende actief visueel en auditief toezicht is op de kinderen, ook tijdens de slaapsituatie. Het toezicht is een dynamisch gegeven en moet worden aangepast aan het opvanggebeuren en aan de aanwezige kinderen. Het toezicht speelt ook een belangrijke rol in het kunnen inspelen op de noden en behoeften van de kinderen.

### Crisis

Doel van de regelgeving: In geval van een crisis is het van het grootste belang om snel en efficiënt te kunnen handelen. Op voorhand hierover nadenken en verantwoordelijkheden vastleggen zorgt voor een betere aanpak.

Daarom hebben alle medewerkers kennis over wat te doen in geval van crisis. Elke crisis wordt zo snel mogelijk gemeld aan Opgroeien zodat een volledige en correcte inschatting van de opvangsituatie kan worden gemaakt.

### Grensoverschrijdend gedrag

Doel van de regelgeving: In het belang van de fysieke en psychische integriteit van ieder kind in de opvang is het belangrijk dat de organisator grensoverschrijdend gedrag tijdig detecteert en er gepast op reageert.

Dit betekent dat de medewerkers de werkwijze en afspraken moeten kennen, deze in de praktijk toepassen en iedere situatie van grensoverschrijdend gedrag gemeld wordt aan Opgroeien.

### Veilig slapen

Doel van de regelgeving: Rustig en veilig kunnen slapen is een belangrijke voorwaarde voor gezond opgroeien. Tijdens het rusten verwerkt een kind wat het allemaal heeft gezien, gehoord, bewogen en gevoeld. Door te rusten kan een kind zijn energie terug opladen en wordt het immuunsysteem versterkt.

Elk aanwezig kind moet in een veilig bed kunnen slapen en dit volgens eigen behoefte. Het is ook belangrijk om het bed veilig te gebruiken en aan te passen aan de motorische ontwikkeling van het kind om ongevallen in de slaapomgeving te voorkomen. Een veilig kinderbed en bedmateriaal zorgen ervoor dat de risico's op ongevallen en wiegendoed beperkt worden.

Uit onderzoek blijkt dat een veilige slaaphouding en een veilige slaapomgeving ongelukken tijdens de slaap van baby's tot 12 maanden kunnen helpen voorkomen. De organisator moet ervoor zorgen dat een kind jonger dan 1 jaar op de rug te slapen wordt gelegd en geen kussens of dekbed in bed krijgt.

In de kinderopvanglocatie moet er een goed evenwicht zijn tussen de omgevingstemperatuur, het bedmateriaal en de kleding van de kinderen. Tenslotte moeten de bedden zo geplaatst worden dat er vrije circulatie mogelijk is aan minstens één lange kant van het bed, om veilig en ergonomisch te kunnen werken.

Voor volgende aspecten van de geïnspecteerde regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **niet aan alle geïnspecteerde voorwaarden**:

Tijdens dit inspectiebezoek werden m.b.t. risicobeheersing geen andere elementen geïnspecteerd dan deze die worden vermeld in bovenstaande rubriek met aspecten die voldeden aan alle geïnspecteerde voorwaarden.

## BEHEER OPVANGLOCATIE

*De cluster 'beheer opvanglocatie' verzamelt de vergunningsvoorwaarden die betrekking hebben op de organisatie van de opvanglocatie.*

Voor volgende aspecten van de regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **aan alle geïnspecteerde voorwaarden**:

### Aanwezigheid kinderen

Doel van de regelgeving: Elke kinderopvanglocatie heeft een vergunning waarop het maximum toegelaten aantal gelijktijdig aanwezige kinderen wordt vermeld. Deze vergunde capaciteit wordt onder andere bepaald op basis van de beschikbare infrastructuur. Deze vergunde capaciteit geeft de medewerkers voldoende ruimte om kwaliteitsvol te werken en biedt de kinderen voldoende ontwikkelingskansen. Een correcte aanwezigheidsregistratie waarop de aankomst- en vertrektijden van alle aanwezige kinderen nauwkeurig worden bijgehouden is belangrijk zodat het op ieder moment duidelijk is welke kinderen aanwezig zijn in de opvanglocatie, bv. in functie van mogelijke evacuatie. Ook voor het opmaken van een correcte facturatie en het aantonen van de bezetting is het belangrijk dat de aanwezigheidsregistratie nauwgezet wordt bijgehouden en bewaard.

### Klachtenbehandeling

Doel van de regelgeving: In kader van een goede samenwerking met de gezinnen is het belangrijk dat iedere medewerker zijn rol kent binnen de klachtenprocedure.

Voor volgende aspecten van de geïnspecteerde regelgeving **voldeed** de kinderopvanglocatie tijdens het inspectiebezoek **niet aan alle geïnspecteerde voorwaarden**:

### Aanwezigheid kinderbegeleiders

Doel van de regelgeving: Het is belangrijk dat een organisator op ieder moment beschikt over een planning van de in te zetten kinderbegeleiders en over een correct overzicht van de ingezette kinderbegeleiders beschikt. Zo kan de organisator opvolgen dat er in de opvanglocatie steeds voldoende kinderbegeleiders aanwezig zijn in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen, en is traceerbaar wie wanneer verantwoordelijk is/was voor de opgevangen kinderen op een bepaald moment.

Internationaal onderzoek wijst uit dat het aantal aanwezige kinderen per kinderbegeleider sterk bepalend is voor de kwaliteit van de opvang. Het aantal kinderen per kinderbegeleider heeft een grote invloed op het toezicht op de kinderen, de veiligheid van de opvangomgeving, de draagkracht van de kinderbegeleider(s) en de mate waarop ingespeeld kan worden op signalen en behoeften van kinderen. Regelgevend is een maximum aantal kinderen per kinderbegeleider vastgelegd.

- Als een kinderbegeleider alleen aanwezig is in de opvanglocatie, dan mogen er maximum 8 kinderen zijn.
- Als er minstens twee kinderbegeleiders aanwezig zijn in de opvanglocatie, dan mogen er per kinderbegeleider maximum 9 kinderen aanwezig zijn in de opvanglocatie.
- Op het moment dat de kinderen rusten en op voorwaarde dat er minstens twee kinderbegeleiders zijn, dan mogen er in de opvanglocatie gedurende maximum twee aaneensluitende uren maximum 14 kinderen per kinderbegeleider in de opvanglocatie zijn.

Als de kinderopvanglocatie meer dan 1 leefgroep heeft, dan wordt de berekening van het vereiste aantal kinderbegeleiders altijd gemaakt voor de hele opvanglocatie, nooit per leefgroep.

Medewerkers worden pas meegerekend als kinderbegeleider wanneer ze voldoen aan de voorwaarden.

De vastgestelde inbreuk heeft betrekking op volgende deelaspect(en):

- Zorginspectie stelt vast dat de registratie van de kinderbegeleiders structureel niet correct verloopt.

## ADVIES

*Dit advies is een inschatting van Zorginspectie, gebaseerd op de vaststellingen van het inspectiebezoek, en is bedoeld als signaal aan Opgroeien en de organisator.*

*Opgroeien beslist of er in het belang van de kinderen al dan niet verdere stappen gezet worden naar de vergunning zoals bijvoorbeeld het aanscherpen van het toezicht op de opvanglocatie, het opvragen van een 'plan van aanpak' of het opleggen van dwingende maatregelen aan een opvanglocatie om zo de regels en voorwaarden te 'doen naleven' (=handhaving).*

*Zorginspectie spreekt van:*

- *geen advies handhaving wanneer ze op basis van de vaststellingen van oordeel is dat er geen verdere stappen moeten gezet worden in de handhaving behalve de verwachting dat de organisator de eventuele inbreuken wegwerkt;*
- *'opstart van de handhaving' wanneer het een eerste keer is dat Zorginspectie adviseert dat Opgroeien verdere stappen zet zodat de organisator de vergunningsvoorwaarden naleeft;*
- *'verderzetting van de handhaving' als er bij een volgend bezoek geen verbetering is ten opzichte van de vorige inspectie en Zorginspectie opnieuw adviseert dat Opgroeien verdere stappen zet zodat de organisator de vergunningsvoorwaarden naleeft.*

**Op basis van de vaststellingen gedaan tijdens dit inspectiebezoek, formuleert Zorginspectie geen advies handhaving.**