



# **Proefinspecties in de vergunde kinderopvang**

**Resultaten en bevindingen**

**December 2014**

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Toezichtmodel en inspectieconcept .....</b>	<b>3</b>
2.1	Randvoorwaarden en context .....	3
2.2	Basisprincipes .....	4
2.2.1	Inspectie van alle inspectiepunten .....	4
2.2.2	Frequentie van inspecties in eigen regie .....	4
2.2.3	Het opnemen van inspectieopdrachten .....	4
2.2.4	Keuze in aspecten van regelgeving (risico –gestuurd) .....	4
2.2.5	Inspectieconcept .....	5
<b>3</b>	<b>Proefinspecties .....</b>	<b>5</b>
3.1.	Opzet van de proefinspecties .....	5
3.2.	Werkwijze tijdens de proefinspectie .....	6
<b>4</b>	<b>Resultaten van de proefinspecties.....</b>	<b>7</b>
4.1	Gehanteerd kader bij de proefinspecties .....	7
4.2	Resultaten van de proefinspecties .....	9
4.2.1	Groepsopvang (voorheen erkend kinderdagverblijf - KDV) .....	10
4.2.2	Groepsopvang (voorheen zelfstandig kinderdagverblijf - ZKDV) .....	11
4.2.3	Gezinsopvang (voorheen zelfstandig onthaalouder - ZOO) .....	12
4.2.4	Gezinsopvang (diensten (DVO) en aangesloten onthaalouders (AOO)).....	14
4.3	Resultaten van de feedbackbevraging bij de geïnspecteerden .....	17
4.3.1	Bevindingen van de geïnspecteerde opvanglocaties .....	17
4.3.2	Bevindingen van de inspecteurs .....	20
<b>5</b>	<b>Besluit .....</b>	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>Bijlagen .....</b>	<b>22</b>

# 1 Inleiding

De opstart op 1 april 2014 van het decreet Kinderopvang<sup>1</sup> met een nieuwe regelgeving en een 7000 – tal bijkomende inspectiepunten maakte dat de werking van het team Kinderopvang zowel naar organisatie van de inspecties -als naar inhoud en methodiek van de inspecties moest herzien worden.

In de loop van 2012 -2013 werd in overleg met Kind en Gezin en het kabinet van de minister in voorbereiding van het nieuwe toezichtsmodel en inspectieconcept reeds een aantal nieuwe werkwijzen uitgetoetst en ingevoerd. Concreet denken we aan de flitsinspecties, het verfijnen en afstemmen van de risico- analyse, aan de verkorte inspecties in alle sectoren zowel in de vroegere erkende als de zelfstandige sector. De focus tijdens de inspectiebezoeken werd afgestemd op de nieuwe ontwerpen van regelgeving.

Samen met het team van inspecteurs werd het nieuwe toezichtsmodel en inspectieconcept uitgetekend en goedgekeurd door de directieraad van Zorginspectie. Het model en concept werd in maart 2014 teruggekoppeld naar Kind en Gezin en het kabinet.

Dit concept was net voordien ook al zeer uitvoerig met de betrokken koepelorganisaties besproken. Het kwam er voor Zorginspectie op aan om vanuit de nieuwe wetgeving te komen tot een inspectie-instrument waarover alle betrokkenen zouden inzien dat er toch werd gepoogd om de juiste focus bij de inspectiebezoeken te leggen.

Op 29 maart 2014 werd het toezichtsmodel en inspectieconcept toegelicht aan vertegenwoordigers van de koepelorganisaties en de gebruikers in aanwezigheid van vertegenwoordigers van Kind en Gezin en het kabinet.

Van meetaf werd ook aangekondigd dat Zorginspectie via proefinspecties het nieuwe inspectieconcept zou uitproberen, evalueren en indien nodig bijsturen. Gedragenheid vragen – zonder als overheid de eigen verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen – vergt ook consequent gedrag nadien: gefundeerde kritiek, opbouwende suggesties...we zouden ze allemaal meenemen in onze eerste evaluatie en ook effectief aanwenden ter verbetering.

Ook de eigen mensen, de inspecteurs ten velde, kregen ruim de kans om hun ervaringen en suggesties in te brengen.

## 2 Toezichtsmodel en inspectieconcept

### 2.1 Randvoorwaarden en context

Bij het uittekenen van een nieuw toezichtsmodel en inspectieconcept werd rekening gehouden met een aantal bepalende factoren zoals

- de missie, visie en kernwaarden<sup>2</sup> van Zorginspectie en een aantal beginselen van aan voorontwerp van decreet in ontwikkeling m.b.t. de bevoegdheden van toezicht en inspectie binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

---

<sup>1</sup> Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters

- de nieuwe regelgeving 'kinderopvang' met als belangrijke focus dat het aantal inspectiepunten met 7000 toeneemt (zie hieronder)
- de beschikbare (ongewijzigde) middelen om de opdrachten op te nemen
- de input van het team via de denkdagen en de werkgroepen
- studie van literatuur

## 2.2 Basisprincipes

Het nieuwe toezichtsmodel en inspectieconcept vertrekt van volgende invalshoeken

### 2.2.1 Inspectie van alle inspectiepunten

Vanaf 1 april 2014 zijn er +/- 10.000 inspectiepunten (opvanglocaties) in de kinderopvang. We opteren er voor om alle vergunde inspectiepunten te inspecteren. Dit betekent vanaf 1 april 2014 een 7000 -tal bijkomende inspectiepunten. Aangezien er een vergunning is per opvanglocatie, ook voor zgn. de aangesloten onthaalouders, worden deze opvanglocaties ook geïnspecteerd. Vóór 1 april 2014 werden deze opvanglocaties niet geïnspecteerd.

### 2.2.2 Frequentie van inspecties in eigen regie

Het is onze optie zoveel als mogelijk onze inspectiebezoeken zelf aan te sturen en zo grotendeels onze eigen planning te beheren en te bepalen. Het toezicht delen we op in basistoezicht en risico-gestuurd toezicht (zie verder bij het inspectieconcept). Dit is haalbaar omdat er vergunning voor onbepaalde duur worden toegekend. Voordien werkten we grotendeels in opdracht van Kind en Gezin en niet op eigen initiatief (bv. in 2012 werden 80 % van de inspecties gebracht in opdracht van Kind en Gezin).

### 2.2.3 Het opnemen van inspectieopdrachten

Op volgende momenten kan Kind en Gezin een inspectieopdracht geven aan Zorginspectie:

- Inspectie van de vergunningsvoorwaarden na opstart van de vergunning binnen het jaar en dit in de groepsopvang en de gezinsopvang.
- Klachten
- Inspecties in functie van handhaving (in functie dus van het beleid van Kind en Gezin m.b.t. vastgestelde tekorten in de werking)

Bijkomend moet Zorginspectie op vraag van een organisator een inspectie opnemen in het kader van een advies over de infrastructuur groepsopvang bij opstart van een nieuwe opvanglocatie, capaciteitswijziging en overname van de groepsopvang.

### 2.2.4 Keuze in aspecten van regelgeving (risico –gestuurd)

We willen ons focussen op de belangrijkste aspecten van de regelgeving en dit vanuit de globale context van de werking van de kinderopvang waarbij het belang van het kind centraal staat (risico-analyse). Het is onmogelijk alle regelgeving systematisch te onderzoeken tijdens een inspectiebezoek(en). Ook zoeken we naar synergiën in het toezicht met het team Financieel van Zorginspectie en Kind en Gezin.

---

<sup>2</sup> [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

We maken op basis van een risico-inschatting van de regelgeving een keuze in de aspecten die we tijdens inspectiebezoeken opnemen. Deze keuze wordt duidelijk gecommuniceerd aan de politieke overheden. Dit betekent niet dat niet geselecteerde aspecten van de regelgeving nooit aan bod kunnen komen tijdens inspectiebezoeken.

### **2.2.5 Inspectieconcept**

Het basistoezicht wordt ingevuld door meerdere, korte bezoeken op verschillende tijdstippen van de dag binnen een cyclus van bijvoorbeeld 3 jaar. De inspecteur waakt er over dat alle aspecten van de werking die binnen de inspectiefocus vallen, minstens aan bod komt tijdens één van de bezoeken binnen de cyclus. Bij ieder inspectiebezoek volgt de inspecteur tekorten van vorige inspectiebezoeken op.

## **3 Proefinspecties**

### **3.1. Opzet van de proefinspecties**

Met het organiseren van de proefinspecties hebben we meerdere doelen vooropgesteld:

- een leermoment voor de opvanglocatie (waar staan we na de opstart van de nieuwe regelgeving) en een kennismaking met de aangepaste werkwijze van Zorginspectie
- inwerken in de nieuwe werkwijze en nieuwe regelgeving voor de inspecteurs
- de mogelijkheid geven aan inspecteurs en deelnemers uitgebreid de proefinspectie te evalueren en via deze weg input te geven naar bijsturing
- een start nemen met het inspecteren bij de aangesloten onthaalouders

De koepelorganisaties hebben op vraag van Zorginspectie een oproep gelanceerd naar kandidaten die op vrijwillige basis wensten deel te nemen aan een proefinspectie.

Volgende koepelorganisaties werden gecontacteerd:

- Vlaams Welzijnsverbond (VWV)
- Federatie van sociale ondernemingen (SOM)
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)
- Beroepsvereniging voor de zelfstandige in de kinderopvang in Vlaanderen en Brussel (UnieKO)

Via de koepelorganisaties stelden zich voorzieningen kandidaat voor een proefinspectie. Gezien de oproep in het begin van de schoolvakantie gelanceerd werd, getuigt dit van een grote openheid en bereidheid van voorzieningen om deel te nemen aan de proefinspecties. Er werd over gewaakt dat in de groep van kandidaten alle soorten vergunde opvang waren opgenomen. Voor de groepsopvang zijn dit opvanglocaties (KDV) met een erkenning vóór 1 april en opvanglocaties (ZKDV) met een attest van toezicht vóór 1 april. Voor de gezinsopvang zijn dit de opvanglocaties (ZOO) met een attest van toezicht vóór 1 april en de aangesloten onthaalouders vóór 1 april via een erkenning van een dienst voor onthaalouders. Nieuwe, na 1 april 2014 vergunde organisatoren, werden niet betrokken bij de proefinspecties.

Volgende opvanglocaties namen deel aan de proefinspectie

- 25 opvanglocaties groepsopvang- vroegere zelfstandige kinderdagverblijven (ZKDV)
- 21 opvanglocaties groepsopvang- vroegere erkende kinderdagverblijven (KDV)
- 8 opvanglocaties gezinsopvang<sup>3</sup> - vroegere zelfstandige onthaalouders (ZOO)
- 17 diensten voor onthaalouders (DVO) met de mogelijkheid om per dienst 3<sup>4</sup> opvanglocaties van aangesloten onthaalouders (gezinsopvang) te inspecteren

De kandidaten werden door Zorginspectie via e-mail verder geïnformeerd over de concrete werkwijze en de inspectiefocus van de proefinspecties.

### 3.2. Werkwijze tijdens de proefinspectie

De inspectiemethodiek en werkwijze werd door verschillende werkgroepen van inspecteurs voorbereid, uitgewerkt in handleidingen met afspraken en standaardverslagstructuren. De instrumenten werden uitgebreid teruggekoppeld naar het team.

Werkwijze bij de proefinspecties:

- Onaangekondigde bezoeken in de groepsopvang en de gezinsopvang.
- Aangekondigde bezoeken bij de diensten en de aangesloten onthaalouders: Aangezien Zorginspectie via de proefinspecties een start neemt met het inspecteren van aangesloten onthaalouders werden de proefinspecties uitzonderlijk in deze fase vooraf aangekondigd. In eerste instantie werd de dienst geïnspecteerd en aansluitend de aangesloten onthaalouders.
- De inhoudelijke focus van de proefinspecties werd afgelijnd. Binnen het kader van de regelgeving<sup>5</sup> werden een aantal elementen uit volgende clusters van het referentiekader geïnspecteerd (zie verder punt 4.1.):
  - Cluster pedagogisch beleid
  - Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers
  - Cluster preventie, veiligheid, toezicht, gezondheid en hygiëne
  - Cluster ouderparticipatie
- De inspectietijd in de voorziening werd bewaakt.
- Inspecties plannen op verschillende momenten van de dag.
- De proefinspecties zijn doorgegaan in de periode van half augustus tot en met de eerste week van oktober 2014.

Alle kandidaat-opvanglocaties werden verdeeld over de verschillende inspecteurs, hierbij rekening houdend met verplaatsingstijd, de beschikbaarheid van de inspecteurs en de mogelijkheid om deel te nemen aan een proefinspectie in de verschillende soorten opvang. De inspectiebezoeken werden met twee inspecteurs gebracht met als doel te 'leren van mekaar'. Eén inspecteur nam de leiding tijdens het bezoek. Bij de aangesloten onthaalouders werd de proefinspectie door één inspecteur

---

<sup>3</sup> Een tweede oproep van Unieko naar kandidaten maakte het mogelijk om in 8 opvanglocaties gezinsopvang (vroegere zelfstandige onthaalouder ) te inspecteren.

<sup>4</sup> In 1 dienst werden 2 aangesloten onthaalouders bezocht.

<sup>5</sup> De regelgeving werd tijdens de proefinspectie verduidelijkt zowel naar doelstelling, mogelijke praktijk met verwijzing naar hulpmiddelen, ondersteunende instrumenten in het referentiekader (<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector/werkinstrumenten/referentiekader/> )

opgenomen. Op vraag van de vertegenwoordiger van de organisator (dienstverantwoordelijke, beleidsmedewerkers van de organisator of koepelorganisaties) werd zo de mogelijkheid gegeven om aanwezig te zijn bij de inspectie. Tegelijkertijd werd zo bewaakt dat het inspectiebezoek geen overrompeling zou zijn voor de aangesloten onthaalouder en de opgevangen kinderen.

De werkwijze, de opdracht van Zorginspectie en het verloop van de proefinspectie werd bij de start uitgebreid toegelicht. Tevens polste de inspecteur naar de aanpassingen in de werking van de opvanglocatie sinds de opstart van het decreet. De vaststellingen en de afweging van de vaststellingen werden tijdens het bezoek teruggekoppeld naar de gesprekspartners. Ook werd aan de gesprekspartners de mogelijkheid gegeven vragen te stellen en toelichting te geven of verduidelijking te vragen aan de inspecteurs bij de vaststellingen en de regelgeving. Tijdens de proefinspectie hebben de inspecteurs gericht doorverwezen bij vragen naar ondersteuning of advies. Op het einde van het bezoek werd aan de gesprekspartners een eerste indruk gevraagd en de online bevraging van de kandidaten aangekondigd.

Van alle proefinspecties werd een verslag gemaakt. Zoals bij alle inspectieverslagen van Zorginspectie was er reactiemogelijkheid. De inspectieverslagen van de proefinspecties zijn via Modular<sup>6</sup> beschikbaar voor Kind en Gezin.

Aansluitend op de mail met het ontwerpverslag werd een mail verstuurd met een link naar een online vragenlijst (via Limesurvey) over de ervaringen met de proefinspectie. Zie 4.3.1.

Tijdens de bezoeken werd het belang van het invullen van de vragenlijst al benadrukt. Via de respons op de vragenlijsten krijgt Zorginspectie een beeld van de ervaringen, appreciatie over de proefinspectie en kan de respons van de kandidaten ook meegenomen worden in de bijsturing van de werkwijze van Zorginspectie.

De inspecteurs hebben ook de mogelijkheid gekregen hun ervaringen over de werkwijze/ inspectiemethodiek en verslaggeving uitgebreid terug te koppelen.

De resultaten van de bevragingen en de concrete vaststellingen van de proefinspecties zijn op 5 november aan de koepelorganisaties teruggekoppeld en werden aansluitend aan Kind en Gezin en het kabinet bezorgd.

## **4 Resultaten van de proefinspecties**

### **4.1 Gehanteerd kader bij de proefinspecties**

Zorginspectie heeft als opdracht toezicht te doen op de regelgeving. Sinds 1 april 2014 is er in de kinderopvang een nieuwe regelgeving van toepassing. De regelgeving voor 1 april 2014 was erg verschillend tussen de vroegere erkende kinderopvang en de vroegere zelfstandige kinderopvang en dit had ook een impact op het toezicht. Met de nieuwe regelgeving is er eenzelfde regelgeving voor alle groepsopvang en gezinsopvang. Dit heeft als gevolg dat het toezicht in alle groepsopvang en gezinsopvang op dezelfde regelgeving gebaseerd wordt en daardoor ook het toezicht op eenzelfde

---

<sup>6</sup> Modular is het informatieplatform waarin de verslagen van inspectiebezoeken raadpleegbaar zijn voor Kind en Gezin.

manier kan georganiseerd worden. Tijdens de proefinspectie heeft Zorginspectie zich gebaseerd op volgende regelgeving<sup>7</sup>:

- Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters.
- Besluit van de Vlaamse regering van 22 november 2013 houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters en het Ministerieel Besluit van 27 februari 2014 ter uitvoering van artikel 8, 11, 40, 43 en 73, van het vergunningsbesluit van 22 november 2013, wat betreft de kwalificatiebewijzen en attesten.

Het BVR van 22 november 2013 houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters werd in overleg met vertegenwoordigers van de koepelorganisaties, van gebruikers, Kind en Gezin en Zorginspectie vertaald naar een Referentiekader<sup>8</sup>. In het referentiekader worden elementen van de regelgeving geclusterd, worden de doelen van de regelgeving beschreven en een voorbeeld van mogelijke invulling in de praktijk met tips en verwijzingen naar hulpmiddelen opgenomen. Zorginspectie hanteert voor de organisatie van haar toezicht dit referentiekader dat dus uiteraard vertrekt van de regelgeving.

Volgende elementen uit de verschillende clusters werden tijdens de proefinspectie geïnspecteerd<sup>9</sup>. De keuze van elementen uit de regelgeving werd gemaakt door Zorginspectie. Als uitgangspunt voor de keuze werd telkens het belang van het kind vooropgesteld. Naast observatie en bevraging werden er ook documenten zoals bijvoorbeeld inlichtingenfiche, aanwezigheidsregister, crisisprocedure opgevraagd en ingekeken. Hierbij wordt niet alleen nagegaan of deze documenten/procedures er zijn maar ook of deze in de praktijk gebruikt/toegepast worden. Hierbij dient opgemerkt dat naast Zorginspectie ook Kind en Gezin toezicht uitoefent en dit vooral op stukken (zoals attesten, verklaringen op eer,...). Wat het pedagogisch luik betreft is een inspectie-instrument voor het monitoren/meten van de pedagogische praktijk in opmaak<sup>10</sup>. Dit instrument heeft als doel na te gaan of de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang voldoet aan de norm die zal vooropgesteld worden<sup>11</sup>.

- Cluster pedagogisch beleid
  - wennen
  - gevarieerd aanbod
  - regelmaat in de dagindeling<sup>12</sup>
  - actief, auditief en visueel toezicht<sup>13</sup>
- Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers
  - aanwezigheidsregister
  - planning en registratie kinderbegeleiders<sup>14</sup>
  - kinderen en kinderbegeleiders

<sup>7</sup> Deze regelgeving vindt u op de website van Kind en Gezin (<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/nieuw-decreet/regelgeving/#Decreet>)

<sup>8</sup> Het referentiekader en het 'voorbeeld van mogelijke werkwijze' vindt u op de website van Kind en Gezin (<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector/werkinstrumenten/referentiekader/>).

<sup>9</sup> De formulering van de regelgeving is terug te vinden in het ontwerpverslag in bijlage.

<sup>10</sup> Onderzoek Memoq  
<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector/werkinstrumenten/pedagogische-raamwerk/>

<sup>11</sup> Art. 31 § 3 van het BVR vergunningen van 23 november 2013

<sup>12</sup> Dit aspect komt niet aan bod bij de diensten en de aangesloten onthaalouders.

<sup>13</sup> Dit aspect komt niet aan bod bij de diensten en de aangesloten onthaalouders.

<sup>14</sup> Dit aspect komt enkel aan bod in de groepsopvang.



- Cluster preventie, veiligheid, toezicht, gezondheid en hygiëne
  - risicoanalyse
  - op indicatie
    - veiligheid en preventie: dieren
    - uitrusting: veilig bed
    - maatregelen slapen kinderen jonger dan 1 jaar
    - inrichting rustzone
  - crisisprocedure
  - procedure grensoverschrijdend gedrag <sup>15</sup>
  
- Cluster ouderparticipatie
  - participatie gezinnen
  - inlichtingenfiche
  - klachtenbehandeling

Per aspect van de werking, geïnspecteerd tijdens de proefinspectie, wordt in het verslag de regelgeving, de bron, de concrete vaststelling van de inspecteur opgenomen. De vaststellingen worden uitgedrukt in de vorm van tekorten, aandachtspunten of eerder in de vorm van een beschrijving.

Tekort:

De inspecteur stelt vast dat een aspect van de werking niet overeenstemt met de regelgeving. De organisator wordt uitgenodigd de tekorten weg te werken en de werking in overeenstemming te brengen met de regelgeving.

Aandachtspunt:

De inspecteur stelt vast dat de werking van de voorziening afwijkt van een aanbeveling van Kind en Gezin of een goede praktijk, voorgesteld in het referentiekader – zie ‘voorbeeld van invulling’. De organisator is strikt gezien niet verplicht een aandachtspunt weg te werken.

Bij een aantal elementen, geïnspecteerd tijdens de proefinspectie, wordt geen afweging gemaakt omwille van de overgangstermijn die in de regelgeving voorzien is of omdat we tijdens de proefinspectie dit element nog niet afwegen. Dit laatste heeft te maken met de korte termijn tussen de start van de nieuwe regelgeving en de proefinspectie of dat het instrument voor het monitoren/meten van de pedagogische praktijk (voorzien voor 2016) via onderzoek nog moet ontwikkeld worden.

## 4.2 Resultaten van de proefinspecties

Hier maken we een onderscheid tussen de voorheen erkende kinderdagverblijven en de zelfstandige kinderdagverblijven. Voor de opstart van het decreet was de regelgeving tussen deze opvangvormen erg verschillend; nu is deze dezelfde. De grote verschillen in regelgeving tussen beide opvangvormen voor het decreet op 1 april in werking trad, kan een indicatie zijn voor de verschillen in implementatie van de nieuwe regelgeving in de groepsopvang.

---

<sup>15</sup> Dit aspect komt niet aan bod bij de aangesloten onthaalouders.

#### 4.2.1 Groepsopvang (voorheen erkend kinderdagverblijf - KDV)

In het totaal werden 21 opvanglocaties geïnspecteerd.

De inspectietijd duurde gemiddeld 2u15; met een variatie tussen 1u30 tot 3u10.

Bij de proefinspecties werd de spreiding van de bezoeken over verschillende momenten van de dag goed bewaakt. 10 bezoeken vonden plaats in de voormiddag, 4 bezoeken tijdens de middag/aansluitend op de middag en 7 bezoeken in de namiddag.

##### Vaststellingen in de 21 geïnspecteerde opvanglocaties:

- **Cluster pedagogisch beleid (beschrijvend<sup>16</sup>)**
  - wennen:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - gevarieerd aanbod:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - regelmaat in de dagindeling:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - actief, auditief en visueel toezicht:** wordt in alle opvanglocaties opgenomen
  
- **Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers**
  - aanwezigheidsregister:** geen tekort vastgesteld in 13 van de 21 opvanglocaties.
  - planning en registratie kinderbegeleiders:** geen tekort vastgesteld in 16 van de 21 opvanglocaties
  - kinderen en kinderbegeleiders:** geen tekort vastgesteld in 16 van de 21 opvanglocaties
  
- **Cluster preventie, veiligheid, toezicht, gezondheid en hygiëne**
  - risicoanalyse:** ongeveer de helft van de opvanglocaties heeft (deels) een risicoanalyse gemaakt; de opvanglocaties hebben in de praktijk aandacht voor risico's in de kinderopvang
  - enkel nagegaan op indicatie (niet systematisch aan bod gekomen in alle opvanglocaties)**
    - veiligheid en preventie: dieren  
geen tekorten vastgesteld, dit item werd nagegaan in 6 opvanglocaties
    - uitrusting: veilig bed  
geen tekort vastgesteld in 8 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 12 opvanglocaties
    - maatregelen slapen kinderen jonger dan 1 jaar:  
geen tekort vastgesteld in 11 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 12 opvanglocaties
    - inrichting rustzone:  
geen tekort vastgesteld in 12 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 13 opvanglocaties
  - crisisprocedure:** geen tekort vastgesteld in 15 van de 21 opvanglocaties
  - procedure grensoverschrijdend gedrag:** geen tekort vastgesteld in 11 van de 21 opvanglocaties; geen procedure of bepaalde deelaspecten (luik preventie en/of detectie) ontbreken
  
- **Cluster ouderparticipatie**
  - participatie gezinnen (beschrijvend):** het overleg en het nagaan van de tevredenheid van ouders wordt in alle opvanglocaties opgenomen
  - inlichtingenfiche:** geen tekort vastgesteld in 12 van de 21 opvanglocaties; op de inlichtingenfiche ontbreken verplichte gegevens

---

<sup>16</sup> Enkel als er tijdens het inspectiebezoek een zware tegenindicatie werd vastgesteld bv. weigeren om het wennen toe te passen in de opvang- was er de afspraak met de inspecteurs om een tekort te formuleren.

**klachtenbehandeling:** geen tekort vastgesteld in 5 van de 21 opvanglocaties; hier blijkt dat een aantal aspecten opgenomen in de nieuwe regelgeving (geen schriftelijke terugkoppeling naar klager, geen samenvatting van de klacht in gegrond, ongegrond) niet uitgewerkt en toegepast worden in de bestaande klachtenprocedures

Bij aanvang van de inspectiebezoeken werd gevraagd naar de aanpassingen aan de werking sinds de start van het decreet. Tijdens de gesprekken geven de voorzieningen aan vooral gewerkt te hebben aan de opvangplannen, het opnamebeleid, 'bestellen is betalen', aanpassen van het Huishoudelijk Reglement, het aanpassen van het kwaliteitshandboek, de opmaak van de risico- analyse,...

### **Samenvatting**

Uit de analyse van de verslagen blijkt dat de voorheen erkende kinderdagverblijven goed scoren op de aspecten planning en registratie van de kinderbegeleiders; het aantal aanwezige kinderbegeleiders in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen en het aantal aanwezige kinderen in relatie tot de vergunde capaciteit; de crisisprocedure. De opvanglocaties scoren gemiddeld op aanwezigheidsregister, inlichtingenfiche en procedure grensoverschrijdend gedrag. De opvanglocaties scoren slecht op klachtenbehandeling en dit omwille van de nieuwe regelgeving. Bijkomende aspecten die de regelgeving oplegt in het kader van klachtenbehandeling werden niet opgenomen in de klachtenbehandeling. Overleg met ouders en het nagaan van de tevredenheid komt in alle opvanglocaties aan bod. In een aantal opvanglocaties werd de risico- analyse al uitgewerkt, in de praktijk heeft men aandacht voor risico's. De pedagogische aspecten komen in alle opvanglocaties aan bod.

#### **4.2.2 Groepsopvang (voorheen zelfstandig kinderdagverblijf - ZKDV)**

In het totaal werden 25 opvanglocaties geïnspecteerd. De inspectietijd duurde gemiddeld 2u met een variatie van 1u10 tot 2u50.

De spreiding van de inspectiebezoeken over verschillende momenten van de dag werd bij de proefinspecties minder goed gerealiseerd. 16 bezoeken gingen door in de voormiddag, 4 bezoeken op de middag/aansluitend op de middag en 1 bezoek in de namiddag.

#### **Vaststellingen in de 25 geïnspecteerde opvanglocaties**

- **Cluster pedagogisch beleid (beschrijvend)**
  - wennen:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - gevarieerd aanbod:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - regelmaat in de dagindeling:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - actief, auditief en visueel toezicht:** wordt in alle opvanglocaties opgenomen
- **Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers**
  - aanwezigheidsregister:** geen tekort vastgesteld in 20 van de 25 opvanglocaties
  - planning en registratie kinderbegeleiders:** geen tekort vastgesteld in 17 van de 25 opvanglocaties
  - kinderen en kinderbegeleiders:** geen tekort vastgesteld in 18 van de 25 opvanglocaties
- **Cluster preventie, veiligheid, toezicht, gezondheid en hygiëne**
  - risicoanalyse:** in ongeveer de helft van de voorzieningen werd een risicoanalyse opgemaakt; in de praktijk hebben de meeste opvanglocaties aandacht voor risico's
  - enkel nagegaan op indicatie (niet systematisch aan bod gekomen in alle opvanglocaties)**

- veiligheid en preventie: dieren  
geen tekorten vastgesteld in 4 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 4 opvanglocaties
- uitrusting: veilig bed  
geen tekort vastgesteld in 9 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 12 opvanglocaties
- maatregelen slapen kinderen jonger dan 1 jaar  
geen tekort vastgesteld in 11 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 13 opvanglocaties
- inrichting rustzone:  
geen tekort vastgesteld in 7 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 8 opvanglocaties

**crisisprocedure:** geen tekort vastgesteld in 14 van de 25 opvanglocaties

**procedure grensoverschrijdend gedrag:** geen tekort vastgesteld in 6 van de 25 opvanglocaties; in het overgrote deel van de opvanglocaties werd geen procedure uitgewerkt

- **Cluster ouderparticipatie**

**participatie gezinnen:** het overleg met ouders wordt door alle opvanglocaties opgenomen; het nagaan van de tevredenheid wordt in een groot aantal van de opvanglocaties opgenomen

**inlichtingenfiche:** geen tekort vastgesteld in 6 van de 25 opvanglocaties; hier valt op dat op de fiches het element 'wie de kinderen mag komen ophalen' ontbreekt, dit is een nieuw aspect in de regelgeving

**klachtenbehandeling:** geen tekort vastgesteld in 2 van de 25 opvanglocaties; hier is de vaststelling dat in bijna alle opvanglocaties er geen procedure uitgewerkt werd en klachten niet geregistreerd worden

Bij aanvang van de inspectiebezoeken werd gevraagd naar de aanpassingen aan de werking sinds de start van het decreet. Tijdens de gesprekken geven de voorzieningen aan vooral gewerkt te hebben aan de opvangplannen, het opnamebeleid, 'bestellen is betalen', aanpassen van het Huishoudelijk Reglement, het uitwerken van het pedagogisch beleid, het uitwerken van procedures, de opmaak van de risico- analyse, ondersteuning gezocht. Sommige voorzieningen geven aan gewacht te hebben op het inspectiebezoek om te starten met het uitwerken van de nieuwe regelgeving.

### **Samenvatting**

Uit de analyse van de verslagen van de voorheen zelfstandige kinderdagverblijven blijkt dat de opvanglocaties goed scoren op de aspecten aanwezigheidsregister, planning en registratie van de kinderbegeleiders; het aantal aanwezige kinderbegeleiders in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen en het aantal aanwezige kinderen in relatie tot de vergunde capaciteit. De opvanglocaties scoren gemiddeld op crisisprocedure. De opvanglocaties scoren slecht op inlichtingenfiche, klachtenbehandeling en procedure grensoverschrijdend gedrag en dit omwille van de nieuwe regelgeving. Overleg met ouders komt in alle opvanglocaties aan bod. Het nagaan van de tevredenheid van de ouders moet in de meeste opvanglocaties nog uitgewerkt worden net als de risico- analyse. In de praktijk heeft men aandacht voor risico's. De pedagogische aspecten komen in alle opvanglocaties aan bod.

#### **4.2.3 Gezinsopvang (voorheen zelfstandig onthaalouder - ZOO)**

In het totaal werden 8 opvanglocaties geïnspecteerd. De inspectie duurde gemiddeld 1u30 met een variatie van 1u15 tot 2u05.

De spreiding van de bezoeken over de verschillende momenten van de dag is niet gelukt. Dit omwille van het beperkt aantal kandidaten en de spreiding van de kandidaten over Vlaanderen. Alle bezoeken werden in de loop van voormiddag gebracht.

#### Vaststellingen in 8 geïnspecteerde opvanglocaties:

- **Cluster pedagogisch beleid (beschrijvend)**
  - wennen:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - gevarieerd aanbod:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - regelmaat in de dagindeling:** komt aan bod in alle opvanglocaties
  - actief, auditief en visueel toezicht:** wordt in alle opvanglocaties opgenomen
  
- **Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers**
  - aanwezigheidsregister:** geen tekort vastgesteld in 6 van de 8 opvanglocaties
  - kinderen en kinderbegeleiders:** geen tekorten vastgesteld in de 8 opvanglocaties
  
- **Cluster preventie, veiligheid, toezicht, gezondheid en hygiëne**
  - risicoanalyse:** een aantal opvanglocaties hebben een analyse opgemaakt met plan van aanpak en tijdsplan: alle opvanglocaties hebben aandacht voor risico's in de praktijk
  - enkel nagegaan op indicatie (niet systematisch aan bod gekomen in alle opvanglocaties)**
    - veiligheid en preventie: dieren  
geen tekorten vastgesteld, dit item werd nagegaan in 3 opvanglocaties
    - uitrusting : veilig bed:  
geen tekorten vastgesteld bij 4 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 5 opvanglocaties
    - maatregelen slapen kinderen jonger dan 1 jaar  
geen tekort vastgesteld in 1 opvanglocatie, dit item werd nagegaan in 2 opvanglocaties
    - inrichting rustzone:  
geen tekort vastgesteld in 2 opvanglocaties, dit item werd nagegaan in 3 opvanglocaties
  - crisisprocedure:** geen tekort vastgesteld in 4 van de 8 opvanglocaties
  - procedure grensoverschrijdend gedrag:** geen tekort vastgesteld in 1 van de 8 opvanglocaties; werkwijze is niet uitgewerkt
  
- **Cluster ouderparticipatie**
  - participatie gezinnen:** het overleg/communicatie met ouders wordt door alle opvanglocaties opgenomen; het nagaan van de tevredenheid wordt in een aantal van de opvanglocaties opgenomen (niet altijd voor ieder kind of binnen de periode dat het kind opgevangen wordt) of (deels) uitgewerkt
  - inlichtingenfiche:** geen tekort vastgesteld in 5 van de 8 opvanglocaties
  - klachtenbehandeling:** geen tekort vastgesteld in 0 van de 8 opvanglocaties; werkwijze is niet uitgewerkt

Bij aanvang van de inspectiebezoeken in de gezinsopvang werd gevraagd naar de aanpassingen aan de werking sinds de start van het decreet.

Een aantal onthaalouders geven aan zich te laten ondersteunen, de werking aangepast te hebben aan de nieuwe regelgeving (risico- analyse, huishoudelijk reglement) procedures crisis, inlichtingenfiche ...), één onthaalouder geeft aan gewacht te hebben op de proefinspectie.

## Samenvatting

Uit de analyse van de verslagen van de voorheen zelfstandige onthaalouder blijkt dat de opvanglocaties goed scoren op de aspecten aanwezigheidsregister, het aantal aanwezige kinderen in relatie tot de vergunde capaciteit en inlichtingenfiche. De opvanglocaties scoren gemiddeld op crisisprocedure. De opvanglocaties scoren slecht op klachtenbehandeling en procedure grensoverschrijdend gedrag en dit omwille van de nieuwe regelgeving. Overleg met ouders komt in alle opvanglocaties aan bod. Het nagaan van de tevredenheid van de ouders moet in de meeste opvanglocaties nog uitgewerkt worden net als de risico- analyse die nog maar in een beperkt aantal opvanglocaties uitgewerkt werd. In de praktijk heeft men aandacht voor risico's. De pedagogische aspecten komen in alle opvanglocaties aan bod.

### 4.2.4 Gezinsopvang (diensten (DVO) en aangesloten onthaalouders (AOO))

Voorafgaand aan het bezoek bij de aangesloten onthaalouders werd een inspectiebezoek gebracht aan de diensten. Tijdens de inspectie aan de dienst en de aangesloten onthaalouder werden dezelfde aspecten van de regelgeving bevestigd (met uitzondering van de procedure grensoverschrijdend gedrag) dit om na te gaan hoe de diensten de verschillende aspecten van de regelgeving die de verantwoordelijkheid zijn van de organisator uitgewerkt hebben en in de praktijk brengen. Tijdens de bezoeken aan de opvanglocatie werd nagegaan hoe de onthaalouder afspraken in de praktijk brengt naast een aantal aspecten van de regelgeving specifiek voor de opvanglocatie bijvoorbeeld inlichtingenfiches, overleg, pedagogische praktijk....

#### 4.2.4.1 Diensten voor onthaalouders (DVO)

In het totaal werden 17 diensten geïnspecteerd. De bezoeken aan de diensten werden aangekondigd. Bij de proefinspectie was meestal een ruime vertegenwoordiging voor dienst aanwezig; dienstverantwoordelijke(n) en/of vertegenwoordigers van de organisator en/of koepelorganisatie. De inspectietijd duurde gemiddeld 2u30 en varieerde van 2u tot 3u25. De bezoeken werden allemaal in de voormiddag gepland.

#### Vaststellingen in 17 geïnspecteerde diensten

- **Cluster pedagogisch beleid (beschrijvend)**
  - wennen:** iedere dienst voorziet dat de opvanglocaties wennen aanbieden
  - gevarieerd aanbod:** iedere dienst voorziet dat de opvanglocaties een gevarieerd aanbod aanbieden
- **Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers**
  - aanwezighedsregister:** geen tekort in 11 van de 17 bezochte diensten
  - kinderen en kinderbegeleiders:** geen tekort in 16 van de 17 bezochte diensten
- **Cluster preventie, veiligheid, toezicht, gezondheid en hygiëne**
  - risicoanalyse:** alle diensten maken gebruik van een risico- analyse om de risico's bij de aangesloten onthaalouders in kaart te brengen en op te volgen
  - enkel nagegaan op indicatie (niet systematisch aan bod gekomen in alle opvanglocaties)**
    - veiligheid en preventie: dieren

- geen tekort vastgesteld in 5 diensten, dit item werd in 7 diensten bevestigd
- uitrusting: veilig bed
  - geen tekort vastgesteld bij 4 diensten, dit item werd bevestigd in 5 diensten
- maatregelen slapen kinderen jonger dan 1 jaar
  - geen tekort vastgesteld in 4 diensten, dit item werd in 4 diensten bevestigd
- inrichting rustzone:
  - geen tekort vastgesteld in 4 diensten, dit item werd in 4 diensten bevestigd

**crisisprocedure:** geen tekort vastgesteld in 13 van de 17 diensten

**procedure grensoverschrijdend gedrag:** geen tekort vastgesteld in 16 van de 17 diensten

#### • Cluster ouderparticipatie

**participatie gezinnen:** alle diensten voorzien in een tevredenheidsbevestiging van ouders en mogelijkheden tot communicatie/overleg rechtstreeks met de dienst en de onthaalouder

**inlichtingenfiche:** geen tekort vastgesteld in 9 van de 17 diensten

**klachtenbehandeling:** geen tekort vastgesteld in 1 van de 17 diensten; hier blijkt dat een aantal aspecten opgenomen in de nieuwe regelgeving (geen schriftelijke terugkoppeling naar klager, geen samenvatting van de klacht in gegrond, ongegrond) niet uitgewerkt en toegepast worden in de bestaande klachtenprocedures

Bij aanvang van de inspectiebezoeken in de dienst werd gevraagd naar de aanpassingen aan de werking sinds de start van het decreet. De meeste diensten hebben gewerkt aan administratieve aspecten zoals het huishoudelijk reglement, het opvangplan, het opvragen van attesten, het opmeten van de infrastructuur, het verder uitwerken van risico- analyse, kwaliteitshandboek, het organiseren van vorming en infomomenten...

### Samenvatting

Uit de analyse van de verslagen van de diensten blijkt dat de opvanglocaties goed scoren op de aspecten aanwezigheidsregister, het aantal aanwezige kinderen in relatie tot de vergunde capaciteit, crisisprocedure en procedure grensoverschrijdend gedrag. De opvanglocaties scoren gemiddeld op inlichtingenfiche. De opvanglocaties scoren slecht op klachtenbehandeling en dit omwille van de nieuwe regelgeving. Het nagaan van de tevredenheid van de ouders en het overleg met de ouders komt in alle diensten aan bod. Instrumenten voor risico –analyse ter ondersteuning van de aangesloten onthaalouders bestaan en zijn reeds of worden aangepast aan de nieuwe regelgeving. De getoetste pedagogische aspecten komen in alle diensten aan bod.

#### 4.2.4.2 Aangesloten onthaalouders (AOO)

In het totaal werden 50 aangesloten onthaalouders geïnspecteerd. Het bezoek werd opgenomen door 1 inspecteur in aanwezigheid van de dienstverantwoordelijke of beleidsmedewerker van de organisatie. De bezoeken duurden gemiddeld 50 minuten met een variatie van 20 minuten tot 2u.

#### • Cluster pedagogisch beleid

**wennen:** wordt aangeboden door de aangesloten onthaalouders



**gevarieerd aanbod:** wordt aangeboden door de aangesloten onthaalouders

- **Cluster aanwezige kinderen en inzet medewerkers**

**aanwezigheidsregister:** geen tekort vastgesteld in 38 van de 50 opvanglocaties  
**kinderen en kinderbegeleiders:** geen tekort vastgesteld in 47 van de 50 opvanglocaties

- **Cluster preventie, veiligheid, toezicht, gezondheid en hygiëne**

**risicoanalyse:** in de opvanglocaties worden door de diensten (veiligheids-) risicoanalyses gemaakt en opgevolgd; de meeste onthaalouders geven aan zelf ook aandacht te hebben voor de risico's in de opvang.

**enkel nagegaan op indicatie (niet systematisch aan bod gekomen in alle opvanglocaties)**

- veiligheid en preventie: dieren

  - geen tekort vastgesteld in 19 opvanglocaties, dit item werd in 22 opvanglocaties geïnspecteerd

- uitrusting: veilig bed

  - geen tekort vastgesteld in 11 opvanglocaties, dit item werd in 15 opvanglocaties geïnspecteerd

- maatregelen slapen kinderen jonger dan 1 jaar

  - geen tekort vastgesteld in 13 opvanglocaties, dit item werd in 14 opvanglocaties geïnspecteerd

- inrichting rustzone:

  - geen tekort vastgesteld in 9 opvanglocaties, dit item werd in 9 opvanglocaties geïnspecteerd

**crisisprocedure:** geen tekort vastgesteld in 43 van de 50 opvanglocaties

- **Cluster ouderparticipatie**

**participatie gezinnen:** het overleg/communicatie met de ouders wordt door alle aangesloten onthaalouders opgenomen

**inlichtingenfiche:** geen tekort vastgesteld in 33 van de 50 opvanglocaties

**klachtenbehandeling:** geen tekort vastgesteld in 42 van de 50 opvanglocaties

Bij aanvang van de inspectiebezoeken in de gezinsopvang werd gevraagd naar de aanpassingen aan de werking sinds de start van het decreet. Een aantal onthaalouders geven aan deelgenomen te hebben aan vergaderingen, vormingsmomenten, het in gebruik nemen van nieuwe documenten/afspraken, een aantal onthaalouders geven aan dat er in hun werking niets veranderd is.

## Samenvatting

Uit de analyse van de verslagen van de aangesloten onthaalouders blijkt dat de opvanglocaties goed scoren op de aspecten aanwezigheidsregister, het aantal aanwezige kinderen in relatie tot de vergunde capaciteit, crisisprocedure en klachtenbehandeling. De opvanglocaties scoren gemiddeld op inlichtingenfiche. Het overleg met de ouders komt in alle opvanglocaties aan bod. In de opmaak van de risico-analyse worden ze ondersteund door de diensten maar in de praktijk hebben ze zelf ook aandacht voor risico's. De getoetste pedagogische aspecten komen in alle opvanglocaties aan bod.



## 4.3 Resultaten van de feedbackbevraging bij de geïnspecteerden

### 4.3.1 Bevindingen van de geïnspecteerde opvanglocaties

Alle deelnemende voorzieningen werden aansluitend bij het verzenden van het ontwerpverslag uitgenodigd deel te nemen aan een online bevraging.. De bevraging is korte vragenlijst met een eerste vraag naar de globale appreciatie over de proefinspectie en de mogelijkheid voor de deelnemer in een open veld aan te geven wat men geapprecieerd heeft of wat gestoord heeft aan de proefinspectie.

Aansluitend worden een aantal stellingen over het inspectieverloop en het verslag geponeerd waarbij de deelnemer een keuze heeft tussen akkoord en niet akkoord. Indien men niet akkoord is, werd men verplicht dit verder te duiden om de werkwijze bij te kunnen sturen. Bij iedere vraag kan men bij ook bij akkoord vrijblijvend in een open veld bemerkingen opnemen. Een laatste open vraag biedt de mogelijkheid bemerkingen te formuleren over aspecten die niet in de vragenlijst opgenomen zijn. De bevraging en de verwerking van de gegevens gebeurt anoniem. Bij niet-respons werd de deelnemer een tweede keer uitgenodigd om deel te nemen aan de bevraging.

#### 4.3.1.1 Respons

In het totaal werden 121 proefinspecties uitgevoerd en evenveel vragenlijsten verzonden. In het totaal werden 82 vragenlijsten volledig ingevuld. Dit is een totale respons van **68 %**.

Als we de resultaten per deelgroep bekijken is er een variatie

- Groepsopvang (vroegere erkende kinderdagverblijven): 19/21 – een respons van **90 %**
- Groepsopvang (vroegere zelfstandige kinderdagverblijven):17/25 – een respons van **68 %**
- Gezinsopvang (vroegere zelfstandige onthaalouder zoo): 7/8 –respons van **87,5 %**
- DVO en AOO: 39/67 – respons van **58%**<sup>17</sup>

#### 4.3.1.2 Resultaten per vraag van de vragenlijst

##### 1. Globale appreciatie van de proefinspectie (positief of negatief?)

Groepsopvang/gezinsopvang

---

<sup>17</sup> Uit de gegevens is niet duidelijk af te lijnen hoeveel diensten en hoeveel aangesloten onthaalouders de vragenlijst ingevuld hebben: in de bevraging werd ‘dienst’ 22 keer aangeduid terwijl er maar 17 diensten geïnspecteerd werden.

- 98 % positief

Diensten/aangesloten onthaalouders

- 90 % positief

**Wat vindt u positief aan proefinspectie? (open antwoorden)**

- duiding van de werkwijze en het inspectieverloop
- de informatie over en de duiding van de regelgeving; de concrete doorverwijzing naar ondersteuning
- ervaring als een leermoment (externe kijk) en een aanduiding van de eigen stand van zaken
- de mening van de geïnspecteerde wordt bevraagd
- ook het positieve komt ook aan bod
- de houding inspecteurs (open, vriendelijk, rustig, houden rekening met de context..)
- het verslag is duidelijk/ overzichtelijk/ correct weergave
- de korte duur van de inspectie wordt veelal ervaren als efficiënter

**Wat heeft u gestoord aan de proefinspectie? (open antwoorden)**

- niets (in 27 keer)
- een paar bemerkingen rond het verslag, werkwijze, houding inspecteur, moment van het bezoek
  - afweging tijdens inspectie verschillend t.o.v. verslag (3 keer)
  - afwezigheid van verantwoordelijke maakt dat niet voldoende duiding, uitleg kan gegeven worden
  - houding/attitude van inspecteur (8 keer)
- andere verwachtingen naar inspectie
  - regelgeving/ inhoud van inspectie
  - verwachten uitgebreider advies van inspectie (2 keer)
- liever aangekondigde bezoeken (4 keer)
- inspectie stoort de werking (3 keer)
- duur van de inspectie (5 keer)

**2. De toelichting bij de start en tijdens het bezoek over de werkwijze en het verloop van de inspectie was duidelijk? (akkoord/niet akkoord)**

Groepsopvang/gezinsopvang

- 93% akkoord

Diensten en aangesloten onthaalouders

- 87% akkoord

**3. Tijdens het inspectiebezoek en bij de afronding werd voldoende informatie gegeven bij de vaststellingen? (akkoord/niet akkoord)**

Groepsopvang/gezinsopvang

- 88% akkoord

Diensten en aangesloten onthaalouders

- 82% akkoord

**4. Tijdens het inspectiebezoek heb ik voldoende mogelijkheid gehad om te reageren op de vaststellingen? (akkoord/niet akkoord)**

Groepsopvang/gezinsopvang

- 93% akkoord

Diensten en aangesloten onthaalouders

- 84% akkoord

**5. Tijdens het inspectiebezoek heb ik voldoende mogelijkheid gehad om informatie te vragen over de (nieuwe) regelgeving? (akkoord/niet akkoord)**

Groepsopvang/gezinsopvang

- 79% akkoord

Diensten en aangesloten onthaalouders

- 77% akkoord

**6. Het inspectieverslag geeft voldoende informatie over de opdracht, werkwijze van ZI? (akkoord/niet akkoord)**

Groepsopvang/gezinsopvang

- 95% akkoord

Diensten en aangesloten onthaalouders

- 92% akkoord

**7. De geformuleerde vaststellingen in het inspectieverslag zijn duidelijk. Het is duidelijk waarom er een tekort of een aandachtspunt geformuleerd wordt? (akkoord/niet akkoord)**

Groepsopvang/gezinsopvang

- 88% akkoord

Diensten en aangesloten onthaalouders

- 92% akkoord

**8. De vaststellingen in het verslag worden herkend door de voorziening? (akkoord/niet akkoord)**

Groepsopvang/gezinsopvang

- 88% akkoord

Diensten en aangesloten onthaalouders

- 82% akkoord

**9. Andere opmerkingen over de proefinspecties die u relevant vindt en niet bevraagd worden in deze vragenlijst?**

- herhaling positieve appreciatie (zie boven bij globale appreciatie)
- suggesties
  - afwegingen in tekorten meer differentiëren/wegen
  - inhoud van de inspectie: meer focus op pedagogische (welbehagen van het kind) aspecten; te veel focus op administratieve aspecten (of aldus ervaren elementen)
  - bezoeken aankondigen
  - opvolging tekorten bij volgend bezoek
  - duidelijke handhaving<sup>18</sup>
  - website K&G meer leesbaar en toegankelijk maken

**4.3.1.3 Besluit**

Globaal genomen was de feedback van de deelnemers zeer positief over het verloop, de werkwijze en de verslaggeving van de proefinspecties.

De scores wat de algemene appreciatie betreft variëren van 90 % (diensten en aangesloten onthaalouders tot 98 % (groepsopvang en gezinsopvang (ZOO)) wat zeer hoge scores zijn.

Wat het verloop en de werkwijze tijdens de proefinspectie betreft variëren de scores van 77% tot 93%. De scores op de verslaggeving variëren van 82% tot 95%.

De scores zijn gelijklopend voor alle opvangvormen<sup>19</sup>

- zeer positieve scores (tussen de 77% en 92% akkoord- globaal 85%) voor de DVO en AOO.
- zeer positieve scores (tussen de 79% en 95% akkoord- globaal 89%) voor de groepsopvang en gezinsopvang.

Geen enkel aspect van proefinspecties wordt globaal genomen negatief gescoord. Dit wil niet zeggen dat in de open antwoorden geen minpunten en suggesties geformuleerd werden. Met een aantal van deze bemerkingen zal ook rekening gehouden worden bij de bijsturing van de werkwijze.

**4.3.2 Bevindingen van de inspecteurs**

Alle inspecteurs hebben de proefinspecties globaal genomen als positief ervaren.

<sup>18</sup> Is de opdracht van Kind en Gezin.

<sup>19</sup> De aangesloten onthaalouders werden een eerste keer geïnspecteerd door Zorginspectie en was de proefinspectie een kennismaking met de werkwijze en aanpak van Zorginspectie.

## De positieve ervaringen van de inspecteurs

- vlot verlopen
- proefinspecties werden in de voorzieningen goed onthaald; er werd geen weerstand ervaren tijdens de proefinspecties
- constructieve houding van de medewerkers tijdens de proefinspecties
- de informatie, verwijzingen en duiding tijdens het bezoek werd positief onthaald
- goede, duidelijke handleidingen om te gebruiken bij de voorbereiding en het bezoek zelf
- positieve ervaringen met de opbouw van het bezoek
- het leren van mekaar
- goede voorbereiding

## Bezorgdheden van een aantal inspecteurs

- soms tijd te kort<sup>20</sup>
- het vlot verloop is afhankelijk van de concrete context en het moment van de dag dat de inspectie doorgaat; tijdens de eetsituatie en bij afwezigheid van verantwoordelijke, aanspreekpersoon verlopen de inspecties minder vlot.
- meer tijd nodig voor de duiding van de nieuwe regelgeving
- voor een aantal inspecteurs is het loskomen van de oude regelgeving en manier van afwegingen niet zo makkelijk
- afwezigheid van documenten in de opvanglocatie maakt het inspecteren moeilijker

Over de inhoudelijke aspecten die aan bod gekomen zijn tijdens de proefinspecties geven de inspecteurs over het algemeen volgende aan

- ze geen problemen ervaren hebben met het inspecteren van de inhoudelijke aspecten tijdens de proefinspecties
- de afwegingen in tekorten en aandachtspunten was duidelijk
- het verloop van de inspecties verliep zeer vlot als de nieuwe regelgeving gekend was in de opvanglocatie

## Bezorgdheden van een aantal inspecteurs

- administratieve aspecten
- ontbreken van de verantwoordelijke/ aanspreekpersoon maakt bevraging/zicht krijgen op een aantal aspecten moeilijker
- nieuwe regelgeving is niet altijd gekend
- inspectie verloopt moeizamer als iemand er alleen voorstaat (gezinsopvang, kleine initiatieven waar de verantwoordelijke ook kinderbegeleider is)

## **Specifiek voor de proefinspecties bij de diensten en de aangesloten onthaalouders;**

Globaal genomen geven de inspecteurs in de bevraging aan dat de bezoeken zowel bij de diensten als bij de aangesloten onthaalouders vlot en zonder problemen verlopen zijn.

Volgende bezorgdheid naar aanleiding van de bezoeken bij de aangesloten onthaalouders werd geuit door enkele inspecteurs. Het is niet altijd makkelijk af te wegen op basis van de vaststellingen of het

---

<sup>20</sup> Om de aanwezigheid in de opvanglocatie te bewaken werden vooraf een duur per soort bezoek afgesproken. In een aantal bezoeken was het moeilijk deze richttijd te realiseren.

een tekort is op het niveau van de opvanglocatie of het eerder een tekort is dat toe te wijzen is aan de organisator (concreet de dienst).

## 5 Besluit

Algemeen kunnen we concluderen dat de doelstellingen van de proefinspecties in grote mate gerealiseerd zijn.

De aangepaste inspectiemethodiek van Zorginspectie werd via de proefinspecties geïntroduceerd in de verschillende soorten van de vergunde groepsopvang en gezinsopvang. Zowel naar werkwijze, het verloop en de verslaggeving van de proefinspecties zijn de reacties zeer positief. De introductie van Zorginspectie bij de aangesloten onthaalouders is geslaagd en werd ook positief geapprecieerd.

Via de proefinspecties is ook duidelijk geworden dat aan de implementatie van een aantal, zeer relevante aspecten van de vergunningsvoorwaarden in de verschillende opvangvormen nog moet gewerkt worden en dat de implementatie van de vergunningsvoorwaarden in deze overgangperiode niet de eerste prioriteit geweest is van de organisatoren. Via de proefinspecties hebben de organisatoren een signaal gekregen op welke aspecten nog verder moet gewerkt worden. Uit de bevraging tijdens de proefinspecties blijkt dat de organisatoren in eerste instantie de administratief noodzakelijke aanpassingen gedaan hebben in functie van de subsidiëring van de opvanglocaties en facturatie aan ouders.

De inspecteurs hebben met de tussenstap van de proefinspecties de nieuwe werkwijze en het toezicht op de nieuwe regelgeving kunnen uitproberen en evalueren. Bij de uitbouw van het hele proces werd de groep nauw betrokken.

Met de input van de deelnemers en inspecteurs gaan we aan de slag en wordt er verder gewerkt aan het verfijnen en verbeteren van het inspectieconcept in zijn geheel en de verdere afstemming van de afspraken en afwegingen van de regelgeving. Extra aandacht gaat naar het verder vorm geven van de inspecties bij de aangesloten onthaalouders. Hierbij wordt rekening gehouden met de bemerkingen, suggesties van deelnemers en inspecteurs.

## 6 Bijlagen

[Hyperlink regelgeving en referentiekader](#)

[Hyperlink ontwerpverslagen](#)