



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Zorginspectie in de kinderopvang

22/11/2024

GO! Onderwijs

**ZORGINSPECTIE**

departementzorg.be  
zorginspectie.be

# Wat komt aan bod

- ▶ **Zorginspectie**
  - Wie zijn we? Wat doen we/niet? Team kinderopvang?
- ▶ **Inspecties in de kinderopvang**
  - Waar inspecteren we? Soorten inspecties?
- ▶ **Verloop van een inspectiebezoek**
- ▶ **Monitoringsinstrument MeMoQ**
  - Pedagogisch raamwerk, monitoringsinstrument, zelfevaluatie-instrument
- ▶ **Hoe voorbereiden op een inspectie?**
- ▶ **Wat na het inspectiebezoek?**
  - Het inspectieverslag, de reactiemogelijkheid, de opvolging
- ▶ **Openbaarheid inspectieverslagen**
  - Actieve versus passieve openbaarheid
- ▶ **Klachten over het verloop van het inspectiebezoek**
- ▶ **Toekomst**



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Zorginspectie

# Wie zijn we?

Zorginspectie is een dienst van de Vlaamse overheid

- Maakt deel uit van het Departement Zorg
  - [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)
- Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Zorginspectie en Opgroeien regie (Kind en Gezin)

- Zijn twee verschillende organisaties binnen hetzelfde beleidsdomein

Rechten en plichten van Zorginspectie en de rechten van de geïnspecteerde

- Toezichtdecreet (vanaf 1/1/2019 van toepassing)



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Zorginspectie inspecteert in volgende sectoren

Gehandicaptenzorg

Kinderopvang

Gezinsondersteuning

Revalidatiecentra

Ziekenhuizen

Jeugdhulp

Welzijn

Geestelijke gezondheidszorg

Ouderenzorg

Thuiszorg



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Wat doen we?

- Inspecteren = toezicht
- Stelt over iedere inspectie een verslag op
  - kinderopvang
  - woonzorgcentra
  - ziekenhuizen
  - voorzieningen voor personen met een handicap
  - ...

- ▶ Gaat na of **voorzieningen de regelgeving toepassen**  
= **voorwaarde** voor het verkrijgen/behoud van de vergunning/subsidiëring

# Wat doen we niet?

- Zorginspectie beslist **niet** over de **mogelijke gevolgen** van een inspectie  
= **niet verantwoordelijk voor de handhaving**
- **Handhaving in de kinderopvang** = Opgroeien (Kind en Gezin)
- **Opgroeien beheert uw dossier (klantenbeheerder)**
  - vragen of advies
  - **plan van aanpak** (intenties voor verbetering)

= functiescheiding

# Wat doen we niet?


- Zorginspectie zegt **niet HOE**  
wel
  - ▶ **WAT** - de inhoud van de regelgeving toelichten-  
duiden
  - ▶ **WAAROM** - deze regelgeving belangrijk is
  - ▶ **VERWIJZEN** - naar informatie/ondersteuning/  
instrumenten
- Zorginspectie maakt deze regelgeving niet maar de  
minister, de Vlaamse Regering of het Vlaams Parlement



# Samenstelling van het team kinderopvang

Teamverantwoordelijke: aansturing team

- Ondersteuning door twee stafmedewerkers



Inspecteurs-supervisoren: operationele aansturing en opvolging van de inspecteurs



Inspecteurs

- Meer dan een verdubbeling (70-tal inspecteurs tegen eind 2024)
- Inspecteurs: diploma hoger onderwijs/ bachelor (grotendeels humane wetenschappen)



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Werking van het team kinderopvang

## Maandelijks overleg met alle inspecteurs

- Maken van afspraken
- Reflectie op onze toezichtsoopdracht
- ...

## Supervisoren ondersteunen en begeleiden inspecteurs

- Via coaching, intervisie en supervisie
- Ondersteuning bij het voorbereiden inspecties en/of afwegen van vaststellingen
- Het opvolgen van verslagen
- Jaarlijkse evaluatie- en planningsgesprekken
- ...

## Systematisch aanbod van opleiding/vorming

- Certificering afname Monitoring MeMoQ + intervisie
- Integriteit
- Communicatievaardigheden
- ...

## Thematische werkgroepen

- Bereiden concrete inspectiemethodieken voor
- Evalueren inspectiemethodieken

## Kwaliteitscontrole

- Veel aandacht voor afstemming tussen de inspecteurs, maar blijft mensenwerk
- Kwaliteitscirkel
- Reactieoverleg



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Inspecties in de kinderopvang

# Sinds 2024 inspecteert het team KO

## ► Kinderopvang

- Baby's en peuters (van 0 tot de leeftijd dat ze naar school gaan (2,5 – 3 jaar) –(+/- 5750 locaties)
  - × Groepsopvang en samenwerkende onthaalouders
  - × Gezinsopvang (zelfstandig en aangesloten)
- Kwaliteitslabel kleuteropvang (+/- 1000 locaties) (vroegere buitenschoolse opvang)

## ► Consultatiebureaus

# Soorten inspecties in de kinderopvang

## Op eigen aansturing

- Structureel toezicht (in principe 2 x in een periode van 3 jaar) bij groepsopvang en alleen werkende gezinsopvang
- Aangekondigd aan organisatoren alle groeps- en gezinsopvang (frequentie wordt nog verder bepaald)
- Aangesloten onthaalouders ter voorbereiding of in opvolging van aangekondigde bezoeken aan organisatoren

## Op vraag van Opgroeien (Kind en Gezin)

- Meldingen bij Opgroeien (prioritair)
- Opvolging handhaving (prioritair)
- Opvolging risico's (prioritair)
- Niet vergunde voorzieningen
- Nieuwe vergunningen (nieuwe initiatieven of bij wijzigingen)



# Soorten inspecties in de kinderopvang

## Realiteit de voorbije periode

- ▶ Baby's en peuters grotendeels in opdracht van Opgroeien
  - opdrachten ernstige gebeurtenissen, klachten, opvolging handhaving en opvolging risico
  - weinig inspecties in eigen aansturing
- ▶ Kwaliteitslabel kleuteropvang enkel inspecties op vraag van Opgroeien
  - Voorlopig enkel dringende opdrachten op vraag van Opgroeien

# Soorten inspecties in de kinderopvang

## Inspecties infrastructuur

- ▶ Is nodig vóór de aanvraag van de vergunning, enkel bij groepsopvang
  - > Aangekondigde inspectie op vraag van de organisator
  - > Inspectieverslag met advies moet toegevoegd worden aan een vergunningsaanvraag
- Opdracht Zorginspectie =
  - × Nagaan of locatie geschikt is voor opvang baby's en peuters
  - × Advies geven over de geschiktheid van de opvanglocatie en de potentiële capaciteit die er kan opgevangen worden.

# Verloop van een inspectie



# Verloop van een inspectie

- In principe **1 inspecteur**, soms 2 inspecteurs omwille van gelijktijdige observatie, het leren van mekaar, opleiding van nieuwe collega's
  - × op dit moment veel inspecties met 2 omwille van de opleiding van nieuwe collega's
  
- Inspecteur beschikt over een **legitimatiekaart** die spontaan wordt getoond bij een eerste bezoek
  - × men kan altijd vragen de kaart te tonen of bellen naar ZI en navragen of het bezoek gepland werd

# Verloop van een inspectie

- **Inspectiebezoek in de opvanglocatie = (in principe) onaangekondigd**
  - de opvang moet op ieder moment aan de voorwaarden voldoen
  - inspecteur probeert de werking zo weinig mogelijk te (ver)hinderen
- momentopname ...
- maar ook onderzoek naar **werkwijze, implementatie van afspraken en systematiek in de dagelijkse werking**

# Verloop van een inspectie

- **Toelichting over de werkwijze/verloop** van de inspectie
- **Gesprekken** met verantwoordelijke /aanspreekpersoon/kinderbegeleiders
- **Observatie** van de werking in de leefgroep(en)
  - Toezicht op de 'pedagogische norm' via de afname van het Monitoringinstrument MeMoQ
- **Bezoeken** van lokalen van de opvang
- **Documentatie** (papier, digitaal, ...) inkijken
- **Vaststellingen bespreekt de inspecteur** met gesprekspartner(s) - positieve en negatieve vaststellingen
- Mogelijkheid voor de geïnspecteerde om **toe te lichten of te nuanceren**
- **Afronding** van het bezoek

# MeMoQ en Zorginspectie

## (baby's en peuters)

# MeMoQ onderzoek

<https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/kwaliteit-de-opvang>



Het Monitoringsinstrument MeMoQ is 1 van de 4 instrumenten voor het nagaan van de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang voor baby's en peuters

Pedagogisch  
raamwerk

Wetenschappelijk  
meetinstrument  
(nul- één meting)

Monitoringsinstru-  
ment MeMoQ en  
de pedagogische  
norm

Zelfevaluatie-  
instrument (voor  
de opvanglocaties)



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Het monitoringsinstrument MeMoQ in de praktijk

- ▶ Een valide en betrouwbaar instrument gemaakt door wetenschappers
- ▶ In gebruik door Zorginspectie vanaf juni 2017 in functie van toezicht op de **pedagogische norm** (van toepassing sinds 1/4/2018)
- ▶ **De afname van het instrument**
  - maakt deel uit van een inspectiebezoek
  - andere aspecten van de vergunningsvoorwaarden blijven we ook inspecteren
  - een afname komt niet bij ieder inspectiebezoek aan bod
  - kan op ieder moment van de dag doorgaan

# Het monitoringsinstrument MeMoQ in de praktijk

- ▶ Duur van de observatie van de 5 dimensies
  - Welbevinden, Betrokkenheid, Emotionele ondersteuning, Educatieve ondersteuning en Omgeving
    - ▶ 2u + introductie in de leefgroep en feedback-gesprek na afname
    - ▶ geen bevraging/gesprek met kinderen/kinderbegeleiders tijdens de observatie
- ▶ Dimensie 6 (Diversiteit en omgaan met gezinnen) wordt niet langer afgenomen als een dimensie van het Monitoringinstrument
  - de thema's zijn geïntegreerd in de toets van andere vergunningsvoorwaarden

# Het monitoringsinstrument MeMoQ in de praktijk

## Waar letten we op bij afname?

- introductie van het instrument en toelichting van de werkwijze aan de kinderbegeleiders van de leefgroep

## Hoe observeren?

- kiezen van een leefgroep
- contextgegevens van de leefgroep/specifieke situatie
- kinderen en kinderbegeleiders even laten wennen aan de aanwezigheid van inspecteur

## Feedbackgesprek

- voorbeelden van de observatie worden gebruikt om te duiden
- komen niet in het verslag





# Het monitoringsinstrument MeMoQ in de praktijk

- ▶ Verslaggeving bij afname Monitoringsinstrument
  - geen apart inspectieverslag
  - **scores** in aparte rubriek in het inspectieverslag
  - **extra informatie** in de betrokken rubriek over het instrument en de aanpak
  - **context** van de leefgroep

# Het monitoringsinstrument MeMoQ in de praktijk

- ▶ per dimensie wordt **de score geïllustreerd**  
(= geen exhaustieve opsomming van voorbeelden of beschrijving van wat geobserveerd werd)
- ▶ **link met zelfevaluatie-instrument**
- ▶ in deze rubriek wordt niet gesproken over tekorten/aandachtspunten maar over **scores van 1 tot 4**
  - 4 = uitstekend
  - 3 = goed
  - 2 = nipt voldoende
  - 1 = onvoldoende

# Het monitoringsinstrument MeMoQ in de praktijk

- Website Opgroeien
  - × Onderzoek en instrumenten pedagogische kwaliteit (MeMoQ)

<https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/kwaliteit-de-opvang/pedagogische-aanpak>

- In de werking veel aandacht geven aan de accenten/verwachtingen van **het pedagogisch raamwerk** = pedagogisch referentiekader

# Het monitoringsinstrument MeMoQ in de praktijk

## ► Bij afname door Zorginspectie

- Score = signaal = **leermoment**
  - × om te **borgen** wat **goed** is
  - × om te **verbeteren** wat **minder goed** is

## ► Het zelfevaluatie-instrument geeft

- alle informatie, hulp om aan de slag te gaan (eventueel met ondersteuning)
- voorafgaand aan de afname = evaluatie van pedagogische praktijk
- achteraf om te weten hoe men kan verbeteren
- kinderbegeleiders inzicht geven/aan de slag laten gaan met wat de accenten zijn binnen het pedagogisch raamwerk



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Hoe voorbereiden op inspectie?

# Hoe voorbereiden?

- Zorginspectie gaat na of de werking in uw opvang overeenstemt met de **regelgeving** (vergunning, subsidiëring, procedure en handhaving)

- **Regelgeving op de website van Opgroeien**

<https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/vergunning-regelgeving-en-handhaving/regelgeving-kinderopvang>

- ▶ **TIP:** goed op de hoogte zijn van de **wetgeving** (vergunningsvoorwaarden) is belangrijk om de juiste accenten te leggen in je werking
    - ▶ **TIP: gebruik van het ‘referentiekader’**= regelgeving met toelichting en verwijzing naar ondersteuning/reflectievragen
    - ▶ **TIP: pedagogisch raamwerk en zelfevaluatie-instrument**  
**MeMoQ** kan inspirerend zijn voor het pedagogisch beleid
    - ▶ **TIP:** inschrijven op **de nieuwsbrief van Kind en Gezin** zo ben je op de hoogte van wijzigingen aan de wetgeving  
<https://www.kindengezin.be/nl/nieuwsbrieven>

# Hoe voorbereiden

- Nagaan of je met je werking de **vooropgestelde (doel)regelgeving realiseert**
- In de werking aandacht hebben voor de **IMPLEMENTATIE van de afspraken**
- De inspectie als een '**leermoment**' zien, inbreuken zijn een signaal om de werking bij te sturen
- **Medewerkers** leren omgaan met inspectie - voorbereiden op onaangekondigde (onverwachte) inspectiebezoeken
- **Aanspreekperso(o)n(en)** aanduiden die de verantwoordelijke vervangt (bij groepsopvang, incl. samenwerkende onthaalouders)
- De inspecteur **bevragen** tijdens het bezoek over de vaststellingen en **reactie geven** tijdens het bezoek als het onduidelijk is/ je de situatie verder wil toelichten



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Wat na de inspectie?



# Het inspectieverslag

De organisator en kinderopvanglocatie ontvangen het **ontwerpverslag** via e-mail.

Het (ontwerp)verslag bestaat uit:

- **leeswijzer** (toelichting bij de werkwijze)
- **overzicht** van de vaststellingen
- vaststellingen in **rubrieken/clusters**
  - × enkel die rubrieken die geïnspecteerd werden, komen in het verslag terecht
  - × per rubriek staat de regelgeving en noteert de inspecteur de bronnen, al dan niet **inbreuken** en/of **aandachtspunten of een beschrijving** van de vaststellingen

# Het inspectieverslag

## ► Vaststellingen

### ➤ Inbreuk (tot eind 2023 – tekort)

→ stemt niet overeen met de wetgeving en **moet bijgestuurd** worden

### ➤ Aandachtspunt

→ stemt niet overeen met een aanbeveling van Opgroeien of Zorginspectie

→ **niet verplicht** weg te werken, wel **aan te raden** (veel aanbevelingen van Opgroeien zijn immers wetenschappelijk onderbouwd)

### ➤ Toelichting

→ **geen afweging** maar beschrijving van de vaststellingen

## ► Inbreuken van vorige inspecties worden **opgevolgd bij volgende inspectie(s)**

→ weggewerkt/niet weggewerkt/niet opgevolgd

# Het inspectieverslag

- ▶ Een verslag is een weergave van wat er tijdens de inspectie aan bod komt, gezegd en getoond werd
  - × de inspecteur weegt af of **kwaliteit voldoende gegarandeerd** is op basis van de regelgeving
  - × **belang van kind staat steeds centraal!**
  - × **bij twijfel: intern overleg**
- ▶ De inspecteur beoordeelt het geheel van de afwegingen, maakt een besluit. In dit besluit wordt een advies gegeven t.a.v. Opgroeien: geen advies tot of een advies tot opstart/verderzetting handhaving.

# De reactiemogelijkheid

- Na ontvangst van ontwerpverslag **14 kalenderdagen** om te **reageren** op (1x te verlengen op vraag)
  - onjuistheden in het inspectieverslag: een fout e-mailadres, onduidelijk omschreven vaststelling...
  - [reactie@zorginspectie.be](mailto:reactie@zorginspectie.be)
- **Geen reactie:** na 14 dagen wordt het verslag definitief
- **Wel reactie:**
  - inspecteur heeft **30 kalenderdagen** tijd om reactie te verwerken
  - en wordt het verslag **definitief**
- **Definitieve verslag (+ reactie)** bezorgt Zorginspectie aan Opgroeien regie
  - Uitzondering: bij ernstig gevaar voor kinderen geeft Zorginspectie een vroegtijdig signaal aan Opgroeien

# Opvolging en (mogelijke) handhaving door Opgroeien

**Opgroeien regie** spreekt zich uit over **mogelijke gevolgen** (plan van aanpak, gesprek, andere handhavingsmaatregel) van de vaststellingen tijdens het inspectiebezoek

**Plan van aanpak (verbeterplannen)/intenties:**  
te bezorgen aan **Opgroeien regie** - **niet** aan Zorginspectie

**Opgroeien regie** beantwoordt uw **vragen over het gevolg voor de vergunning**



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Openbaarheid inspectieverslagen

Actieve en passieve openbaarheid

# Passieve Openbaarheid

- = iedereen kan inspectieverslagen opvragen
- = de burger neemt het initiatief om een verslag op te vragen

- Wie? Ouders, journalisten, politie, ...
- Hoe?
  - Via online aanvraagformulier:
    - <https://www.departementwvg.be/zorginspectie-inspectieverslagen-en-openbaarheid>
  - Per mail via [openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be)
  - Per briefwisseling t.a.v. Zorginspectie, Koning Albert II-laan 15, bus 497, 1210 Brussel
- Steeds **controle en screenen** op privacygevoelige informatie + begeleidende e-mail

# Actieve Openbaarheid

## Hoe?

- Model op maat van kinderopvang: geen verslag maar een **rapport**, omwille van privacygevoeligheid.
- Gestart in december 2022, geëvalueerd in november 2023 (meer detail t.o.v. de eerste rapporten) in overleg met sector en Opgroeien.

## Wat vind je in het inspectierapport?

- Leeswijzer
- Scores MeMoQ (bij afname)
- Per cluster:
  - Wat was in orde + doel regelgeving
  - Wat was niet in orde + doel regelgeving
- Advies (al dan niet handhaving)

## Via de kinderopvangzoeker (website Opgroeien)

- Publicatie inspectierapport
- Optioneel: Stem van de organisator
- Indien van toepassing: info over handhavingstraject



# Hoe aan de slag met inspectieverslagen en – rapporten?

Transparant communiceren met de ouders over (cfr. Vergunningsbesluit, artikel 33):

- de vaststellingen tijdens een inspectiebezoek
- de aanpak die je voorziet of hanteert naar aanleiding van de inspecties

Actieve openbaarheid in de kinderopvang (website)

- Publicatie 'stem van de organisator' op de kinderopvangzoeker
- Doorgeven van URL website aan klantenbeheerder bij Opgroeien



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# Klachten over het verloop van een inspectiebezoek

# Klachten over de inspectie

- <https://www.departementwvg.be/home-zorginspectie-klachten#waar-kan-ik-terecht-met-een-klacht-over-een-inspectie>
- **Klachtenbehandelaar** van Zorginspectie en klachtencoördinator binnen het departement Zorg
  - **Onafhankelijk** van het inspectieteam, Zorginspectie
  - Via klachtenformulier: <https://zorg-en-gezondheid.be/form/een-klacht-over-het-departementzorg>
- **Beroep** als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht: **Vlaamse Ombudsdienst**

# Toekomst

# Toekomst

## Baby's - peuters

- Aangekondigde bezoeken bij organisatoren (toezicht op selectie vergunningsvoorwaarden, waaronder beleidsvoerend vermogen (BVV) en subsidievoorwaarden, o.a. IKT, ...)
- ZI informeert voorafgaand over aanpak
- BVV ook in beeld via onaangekondigde bezoeken, met nadruk op de implementatie in de praktijk
- <https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/beleidsvoerend-vermogen>

## Kwaliteitslabel kleuteropvang

- Periodiek toezicht is in voorbereiding
- ZI informeert voorafgaand over aanpak

# Vragen?



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

## Contactgegevens:

DEPARTEMENT ZORG  
Afdeling Zorginspectie

**Bezoekadres**

Belpairegebouw, Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel

**Briefwisseling**

Koning Albert II-laan 15 bus 497, 1210 Brussel

02/553 34 34 (onthaal)

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

**ZORGINSPECTIE**

departementzorg.be  
zorginspectie.be