

DEPARTEMENT ZORG

Zorginspectie

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: KWALITEITSLABEL KLEUTEROPVANG

INRICHTENDE MACHT

Naam	VZW BKO Genk Oost
Juridische vorm	VZW
Ondernemingsnummer	0475-432-830
Adres	Reinpadstraat 169 3600 Genk

INSPECTIEPUNT

Naam	De Apenstaart
Adres	Reinpadstraat 169 3600 Genk
Dossiernummer	910029984

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	02/04/2025
Verslagnummer	ZI-2025-01147
Inspecteurs	Van Roey Kevin
	Van Droogenbroek Johan

INSPECTIEBEZOEK

Inspectiepunt (locatie vermelden wanneer er bezoek is geweest)

Onaangekondigde inspectie op 02/04/2025 (12:00 - 13:22)

Gesprekspartner(s):

Coolen Els: Pedagogisch Directeur

[REDACTED]: administratief medewerker

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

Bijkomende gegevens

Capaciteit opvanglocatie: 139

Verantwoordelijke opvanglocatie: Paruys Noora

Aantal aanwezige kinderen: 104

Aantal aanwezige begeleiders: 12

Beschikbare opvangruimtes: Er zijn twee gebouwen bestemd voor de opvang: één gebouw met het secretariaat en twee grote leefruimtes voor de oudere kinderen, één gebouw voor de kleuters aan de andere kant van de speelplaats met een grote ravotruimte binnen en een hoeken ruimte met tafels, kitchenette, sanitaire ruimte, grote buitenspeelruimte.

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

De datum van de laatste vaststelling, die wordt gedefinieerd in artikel 13 van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid, is te vinden op het voorblad van dit inspectieverslag. Binnen 30 dagen na de laatste vaststelling ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag.

Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag.

Waarop is de inspectie gebaseerd

- Decreet houdende de organisatie van buitenschoolse opvang en de afstemming tussen buitenschoolse activiteiten (03/05/2019)
- BVR tot toekenning van een kwaliteitslabel aan organisatoren van kleuteropvang, 16/10/2020
- BVR 'Overgangsbesluit subsidies buitenschoolse opvang, 24/09/2021'

De regelgeving vindt u op de website van Opgroeien www.kindengezin.be en Kind en Gezin voor professionelen.

Hoe leest u het inspectieverslag

In het inspectieverslag leest u wat de inspecteur heeft vastgesteld en wat zijn/ haar beoordeling is. Naast een inleiding, de identificatiegegevens en de situering van het bezoek vindt u per geïnspecteerd aspect van de werking in het verslag de regelgeving, de bron, de concrete vaststelling van de inspecteur uitgedrukt in de vorm van inbreuken en/ of aandachtspunten.

- Inbreuk:
De inspecteur stelt vast dat een aspect van de werking niet overeenstemt met de regelgeving. De organisator wordt uitgenodigd de inbreuk weg te werken en de werking in overeenstemming te brengen met de regelgeving.
- Aandachtspunt:
De inspecteur stelt vast dat de praktijk van de werking van de voorziening mogelijk beter kan en niet beantwoordt aan een goede praktijk. De organisator is niet verplicht een aandachtspunt weg te werken.
- Beschrijving:
Het aspect van de werking is tijdens het inspectiebezoek aan bod gekomen. De inspecteur beschrijft in het verslag wat er vastgesteld werd.

In de toelichting beschrijft de inspecteur in de grote lijnen de werking zoals deze aan bod gekomen is tijdens het inspectiebezoek.

Wat na de inspectie

Het inspectiepunt en -indien van toepassing- de klachtindiener krijgen de mogelijkheid om te reageren op onjuistheden in het **ontwerpverslag**. Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag aangepast worden. Op dat moment wordt het ontwerpverslag een definitief verslag. Het **definitief verslag** wordt bezorgd aan Opgroeien en -indien van toepassing- de klachtindiener. Opgroeien spreekt zich vervolgens uit over mogelijke gevolgen van de inspectie. Het is dan ook bij Opgroeien waar u terecht kan met vragen over uw eigen dossier.

SITUERING INSPECTIE

Zorginspectie bracht het inspectiebezoek in opdracht van Opgroeien (Kind en Gezin) om indicaties van risico's op te volgen. De indicaties van risico's betreffen een melding bij Opgroeien over de opvanglocatie die door Opgroeien reeds werden besproken met de organisator. Ter info: de diensten van Opgroeien volgen het dossier verder op.

Op het moment dat Zorginspectie de voorziening betrad, waren er nog geen kinderen aanwezig. De inhoud van de klacht werd samen met de pedagogisch directeur besproken. Naderhand werd het inspectiebezoek verdergezet, is de pedagogisch directeur vertrokken en zijn de aanwezige kinderbegeleiders bevestigd.

ORGANISATORISCH BELEID

Voorkomen van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag

Regelgeving

BVR 16.10.2020, Art. 5

§ 1. De organisator heeft de integriteit en het beleidsvoerend vermogen om kwaliteitsvolle en duurzame kleuteropvang te realiseren, en draagt dat uit in de volledige werking, minstens bij de toepassing van alle kwaliteitsvoorwaarden, vermeld in artikel 4 tot en met 20 van dit besluit.

In het eerste lid wordt verstaan onder: [...]

2° integriteit: de geldende normen en waarden naleven, minstens in de omgang met gezinnen, kinderen en medewerkers, met specifieke aandacht voor de positieve omgang met diversiteit en het voorkomen van en gepast reageren op discriminatie en grensoverschrijdend gedrag.[...]

§ 3. De naleving van de voorwaarden, vermeld in paragraaf 1 en 2, blijkt uit de manier waarop de volgende aspecten in de gelabelde werking aanwezig zijn en aangetoond kunnen worden door de organisator:

1° duidelijk leiderschap, met een gestructureerde werkomgeving;

2° ondersteuning van de medewerkers en van de organisator zelf;

3° een reflectieve en proactieve houding, met het oog op een voortdurende verbetering van de eigen werking, rekening houdend met de feedback van gebruikers, medewerkers en relevante expertise van externe organisaties;

4° een innovatieve houding, waarbij er oog is voor vernieuwing, rekening houdend met ontwikkelingen in de omgeving, de samenleving en de regelgeving;

5° doeltreffende communicatie en transparantie, waarbij erop gelet wordt dat de juiste informatie tijdig en duidelijk bij de juiste mensen terechtkomt. [...]

Bronnen

- Gesprek met de pedagogisch directeur
- Bevestiging kinderbegeleiders

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek wordt geen inbreuk vastgesteld.

Duiding/Toelichting

Tijdens dit inspectiebezoek werd gefocust op de wijze waarop de organisator het deelaspect 'het voorkomen van en gepast reageren op discriminatie en grensoverschrijdend gedrag' realiseert.

De gesprekspartners kunnen een invulling geven aan het begrip grensoverschrijdend gedrag en geven aan dat men elkaar zou aanspreken indien er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Tevens vertellen de kinderbegeleiders dat men er steeds alert voor is dat er niet wordt geroepen tegen de kinderen. Er wordt verwezen naar een opleiding 'positief opvoeden' die is georganiseerd voor alle kinderbegeleiders. Ook heeft er een opleiding seksuele voorlichting plaatsgevonden, op maat van de kleuterwerking. De gesprekspartners geven aan dat er jaarlijks een feedback gesprek plaatsvindt tussen de kinderbegeleiders en de verantwoordelijke. Dit is een los gesprek waarbij gepeild wordt hoe de kinderbegeleiders zich voelen, waar ze eventueel tegen aan lopen en waarbij er eventuele werkpunten worden opgesteld. Er wordt niet gewerkt met procedures en concrete schriftelijke afspraken, maar er wordt werk gemaakt van een gedragen visie die een goede aanpak impliceert. De kinderbegeleiders geven vooral antwoorden vanuit hun eigen inzichten die vertrekken vanuit een gedeelde/gedragen visie. De gedragenheid bereiken ze onder andere door vormingen (vb. Huis van het kind over seksueel grensoverschrijdend gedrag), een visie over positief opvoeden, teamoverleg, externe ondersteuning door partners vanuit o.a. PGO-sector, peilen naar draagkracht door de verantwoordelijken bij de begeleiders door onder andere het feedbackgesprek en algemene aandacht door de 'hoe loopt het in het team' gesprekken.

PEDAGOGISCH BELEID

Continuïteit in de begeleiding

Regelgeving

BVR 16.10.2020, Art. 11

De organisator zorgt ervoor dat de begeleiders kwaliteitsvolle interacties aangaan met de kinderen. Die interacties voldoen aan de volgende voorwaarden: [...]

3° er wordt gezorgd voor zo veel mogelijk continuïteit in de begeleiding.

BVR Overgangsbesluit subsidies buitenschoolse opvang, 24/09/2021, Art. 16

Er zijn maximaal 14 kinderen per begeleider aanwezig in de groepen met kleuters.

Tijdens piekmomenten kan de voormelde grens overschreden worden, op voorwaarde dat een begeleider die alleen werkt in een opvanglocatie, nooit meer dan achttien kinderen gelijktijdig opvangt in groepen met kleuters.

Daarom zorgt de organisator voor:

1° een registratie van de aanwezigheid van de begeleiders;

2° een registratie van de aanwezigheid van de opgevangen kinderen, waarbij per opvangdag de aankomst- en vertrektijd van elk opgevangen kind van de afgelopen twaalf maanden wordt vermeld.

De gezinnen bevestigen schriftelijk of elektronisch de geregistreerde aanwezigheid van hun kind.

De registraties, vermeld in het eerste lid, zijn minstens voor Zorginspectie raadpleegbaar op de opvanglocatie in kwestie.

Bronnen

- Inzage digitale aanwezigheidsregistratie van de kinderbegeleiders voor de laatste 5 dagen tot en met de dag van het inspectiebezoek 02/04/2025
- Inzage digitale aanwezigheidsregistratie van de kinderen voor de laatste 5 dagen tot en met de dag van het inspectiebezoek 02/04/2025
- Tellen van medewerkers en kinderen
- Rondgang in de opvangruimtes

- Observatie van de werking tijdens het inspectiebezoek
- Bevraging gesprekspartners

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek wordt geen inbreuk vastgesteld.

Duiding/Toelichting

De gesprekspartners geven aan dat het registreren van de kinderen op de nabij gelegen school gebeurt door de kinderbegeleiders die de kinderen gaan ophalen. Wanneer alle kinderen op het tablet zijn geregistreerd, stappen de kinderen samen met de begeleiders op de bus naar de opvanglocatie. Indien er kinderen zijn die op school niet worden opgehaald, dan kunnen deze wanneer de contactgegevens in orde zijn, ook worden opgevangen. Wanneer de kinderen de opvang verlaten, worden ze meteen uitgeschreven door de kinderbegeleiders. De gesprekspartners geven aan dat men op woensdagen soms kortstondig veel kinderen opvangen, meestal gaat dit maximaal over een kwartiertje. De pedagogisch directeur geeft aan dat het lokaal bestuur wil werken met één kinderbegeleider voor 18 kinderen. In de opvang zelf werkt men liever met één kinderbegeleider voor 14 kinderen, zodat er meer activiteiten en risico vol spel kunnen aangeboden worden, alsook om een beter toezicht te kunnen hanteren.

aanwezig tijdens het inspectiebezoek:

Coolen Els: pedagogisch directeur

[REDACTED]: administratief medewerker

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

niet aanwezig tijdens het inspectiebezoek:

[REDACTED]: team coördinator Bonobo

Paruys Noora: directeur/verantwoordelijke

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

[REDACTED]: kinderbegeleider

Een gezonde omgeving

Regelgeving

BVR 16.10.2020, Art. 12

De organisator biedt een gezonde omgeving aan die aan de volgende voorwaarden voldoet: [...]

4° ze is uitdagend en zo veilig als nodig.

Bronnen

- Gesprek met de begeleiders en de pedagogisch directeur
- Rondgang in de binnenruimtes en de buitenruimte
- Observatie van de werking tijdens het bezoek

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek wordt geen inbreuk vastgesteld.

Duiding/Toelichting

De gesprekspartners verklaren dat er geen vaste afspraken met het team zijn gemaakt betreffende het toezicht op de kinderen. Wel wordt aangegeven dat de kinderbegeleiders heel goed op elkaar zijn afgestemd door onder andere het tweewekelijkse teamoverleg en door op voorhand in te spelen op specifieke situaties en door opleidingen over o.m. risicovol spel. Het toezicht wordt georganiseerd in functie van de noden op dat moment, waar er kinderen zijn, is er toezicht, de kinderbegeleiders zijn goed op elkaar ingespeeld, zo wordt verklaard. Hetzelfde geldt voor de risico inschatting, tijdens het teamoverleg wordt er gepraat over de activiteiten die plaatsvonden, tijdens dit evaluatiemoment stuurt men de activiteiten soms bij in functie van veiligheid. Op deze manier worden er soms ook veranderingen in de opstelling van de lokalen aangebracht, in functie van het toezicht en de veiligheid. Indien er nieuwe collega's zijn, dan worden deze mee opgevolgd door de reeds ingewerkte kinderbegeleiders, de pedagogisch directeur geeft nog aan de nieuwe collega's meestal stagiaires zijn die de werking reeds kennen. Tevens is de pedagogisch directeur vaak aanwezig en houdt zij de dagdagelijkse werking i.f.v. veiligheid en toezicht nauwlettend mee in de gaten, aldus de gesprekspartners.

Alle gesprekspartners geven aan veel belang te hechten aan vrij spel. Zo hebben ze allemaal de opleiding 'Loose Parts' gevolgd in functie van creatief spel. Zo zijn er buiten takken en banden gelegd waarmee men een uitdagende omgeving wil creëren waarin kan gespeeld worden. Tevens is er binnen een 'ravot' ruimte voorzien waarin de kinderen met fietsen zichzelf kunnen uitleven.

MEDEWERKERSBELEID

Verantwoordelijke

Regelgeving

BVR 16.10.2020, Art. 14

§ 1. De organisator beschikt over een verantwoordelijke die de dagelijkse werking aanstuurt.

De verantwoordelijke voldoet aan de volgende voorwaarden:

1° hij heeft de nodige competenties om de dagelijkse werking aan te sturen;

2° hij heeft de kennis en kunde om te handelen in crisissituaties;

3° hij past de basisprincipes toe ter preventie van ziekte en ter bevordering van de gezondheid.

De verantwoordelijke heeft voldoende, actieve kennis van het Nederlands om met de Vlaamse overheid en de gebruikers te kunnen communiceren.

§ 2. Bij afwezigheid van de verantwoordelijke in de opvanglocatie is er een persoon aanwezig die de opdracht van de verantwoordelijke als aanspreekpersoon voor de Vlaamse overheid en de gebruikers overneemt.

De aanspreekpersoon heeft de kennis zodat hij voldoet aan de voorwaarde, vermeld in § 1, laatste lid.

Bronnen

- Bevraging gesprekspartners
- Observatie van de werking
- Inzage noodnummers opgehangen in de leefruimte bij het tablet
- Inzage map met werkafspraken en verslagen van de dagelijkse briefing

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek wordt geen inbreuk vastgesteld.

Duiding/Toelichting

De gesprekspartners verklaren dat er tweewekelijks een teamvergadering wordt georganiseerd. Hierop komen o.a. volgende onderwerpen aan bod: begeleiding vrij spel, risicovol spel, positief opvoeden, evaluatie en bijsturing activiteiten i.f.v. toezicht en veiligheid. Daarnaast is er de dagelijkse briefing, hiervan worden verslagen en afspraken bijgehouden in een map. De pedagogisch directeur en de verantwoordelijke verklaren zeer veel aanwezig te zijn en op die manier voeling en controle over de opvanglocatie te houden.

Begeleiders

Regelgeving

BVR 16.10.2020, Art. 15

De organisator beschikt in de opvanglocatie over voldoende begeleiders om aan de voorwaarde, vermeld in artikel 11, te voldoen.

De begeleiders voldoen aan de volgende voorwaarden: [...]

2° ze hebben kennis en kunde om te handelen in crisissituaties;

3° ze passen de basisprincipes toe ter preventie van ziekte en ter bevordering van de gezondheid. [...]

Bronnen

- Bevraging gesprekspartners

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek wordt geen inbreuk vastgesteld.

Duiding/Toelichting

De gesprekspartners geven aan dat er tweejaarlijks een EHBO opleiding plaatsvindt. Er is geen procedure op papier omtrent veiligheid en handelen in crisissituaties, maar de gesprekspartners geven aan dat iedereen weet wat te doen bij een crisissituatie, dit wordt tevens gestaafd met enkele voorbeelden. De pedagogisch directeur

geeft aan dat men overweegt om op termijn wel een procedure te voorzien.

MONITORING EN EVALUATIE

Meldingsplicht

Regelgeving

BVR 16.10.2020, Art. 18

De organisator meldt elke schending van de fysieke of psychische integriteit van een kind of van een medewerker onmiddellijk aan het agentschap.

Bronnen

- Bevraging gesprekspartners.

Vaststellingen

De pedagogisch directeur toont aan dat de reeds besproken melding d.d. 17/12/2024 werd gemeld aan Opgroeien op 19/12/2024. Vervolgens is tijdens het inspectiebezoek de inhoud van de melding besproken. De pedagogisch directeur verklaart dat iedereen enorm was geschrokken door het voorval en beschrijft de situatie en welke stappen er vervolgens zijn ondernomen om te voorkomen dat dit nogmaals kan gebeuren. De kinderen die van school kwamen hebben eerst samen gegeten, de kinderen die klaar waren met eten, mochten vrij spelen. Tijdens dit spelmoment werd door een kinderbegeleider opgemerkt dat een van de kinderen een poetsproduct in een spuitflacon (verstuiver) vasthad. De pedagogisch directeur toonde aan dat het product verscholen stond opgesteld, buiten het zicht van de kinderbegeleiders. Wanneer de kinderbegeleider dit wegnam, vertelden enkele kinderen dat ze hiervan hadden gedronken. De tijd tussen het binnenkomen van de kinderen, het spelmoment en het weghalen van het poetsproduct moet kort zijn geweest, aldus de pedagogisch directeur. Vervolgens werd verklaard dat er snel is gehandeld en dat men de betrokken kinderen met twee auto's naar het ziekenhuis heeft gebracht voor verder onderzoek. Het anti gif centrum werd ook meteen gebeld om te informeren wat er onmiddellijk gedaan kon worden. Het ging hier concreet over 5 kinderen die mogelijks van het product hadden gedronken. In het ziekenhuis werden geen sporen van irritatie of iets dergelijks gevonden, het is dus nog maar de vraag of er effectief van het poetsproduct is gedronken, zo geeft de pedagogisch directeur nog mee. De ouders werden ook meteen op de hoogte gebracht en kwamen tevens naar het ziekenhuis. Ook Opgroeien werd op de hoogte gebracht omtrent het voorval. De pedagogisch directeur geeft nogmaals aan dat iedereen enorm was geschrokken, dat er een debriefing heeft plaatsgevonden en dat men de werking heeft aangepast om te voorkomen dat dit nogmaals kan gebeuren. Nu vindt er alle dagen een briefing plaats vlak voor de opvang van start gaat. Na dit overlegmoment vindt er steeds een visuele controle plaats van alle opvangruimtes met het oog op veiligheid. Bijkomend heeft ook de poetsdienst hun werking aangepast. Er wordt nog maximum gebruik gemaakt van 4 poetsflacons om een makkelijker overzicht te behouden over de poetsproducten. Tevens wordt er steeds een foto gemaakt van de poetsproducten wanneer deze na gebruik terug in de kast zijn geplaatst. De foto wordt verstuurd aan het externe poetsbedrijf dat de controle op de aangepaste procedure en op de werknemers voert. De pedagogisch directeur verklaart dat ook de andere opvanglocaties op de hoogte zijn gebracht van de situatie met de boodschap om alert om te springen met poetsproducten. Vervolgens is er gecommuniceerd naar alle ouders om de situatie uit te leggen en mee te delen welke acties er zijn ondernomen. Ook de pers werd pro actief op de hoogte gebracht.

Duiding/Toelichting

De gesprekspartners geven aan dat men op de hoogte is van de meldingsplicht en dat de pedagogisch directeur deze taak op zich neemt.