

Onderzoekscommissie naar
de veiligheid in de kinderopvang

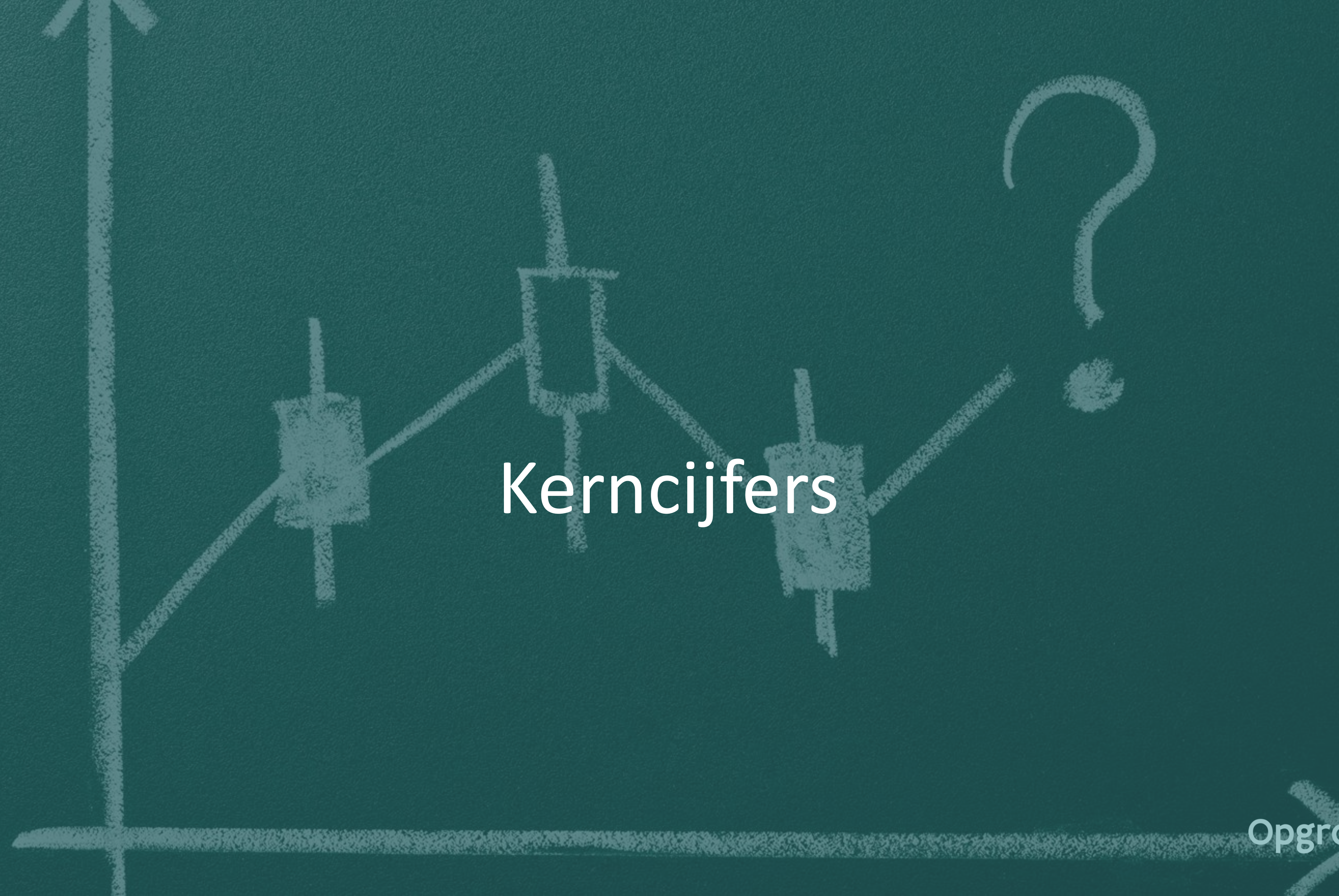
Hoorzitting 22 april 2022

Toelichting door Katrien Verhegge, administrateur-generaal Opgroeien en
Ariane Vandenberghe, afdelingshoofd Voorzieningenbeleid Opgroeien

A large, ancient tree trunk with a hollowed-out section, set against a white background. The tree's bark is dark and textured, with a large, irregular hole in the center. The trunk is surrounded by green grass at the base and green leaves at the top.

Inhoud

1. Kerncijfers
2. Kwaliteitsopvolging - proactief
3. Klachtenbehandeling
4. Handhaving
5. Gevaarsituaties
6. Samenwerking Zorginspectie



Kerncijfers

Opgroeien



Actuele cijfers kinderopvang

Locaties: **7.394** (eind 2021)

- **Vergunde locaties 6.469** (21.12.2021)
 - Gezinsopvang 3.867
 - Groepsopvang: 2.602
- **Buitenschoolse opvang 925** (31.12.2021)

Plaatsen: **142.020** (eind 2021)

- **Vergunde plaatsen 95.559** (21.12.2021)
- **Buitenschoolse opvang: 46.461** (31.12.2021)

Medewerkers in de kinderopvang: ongeveer **22.000**

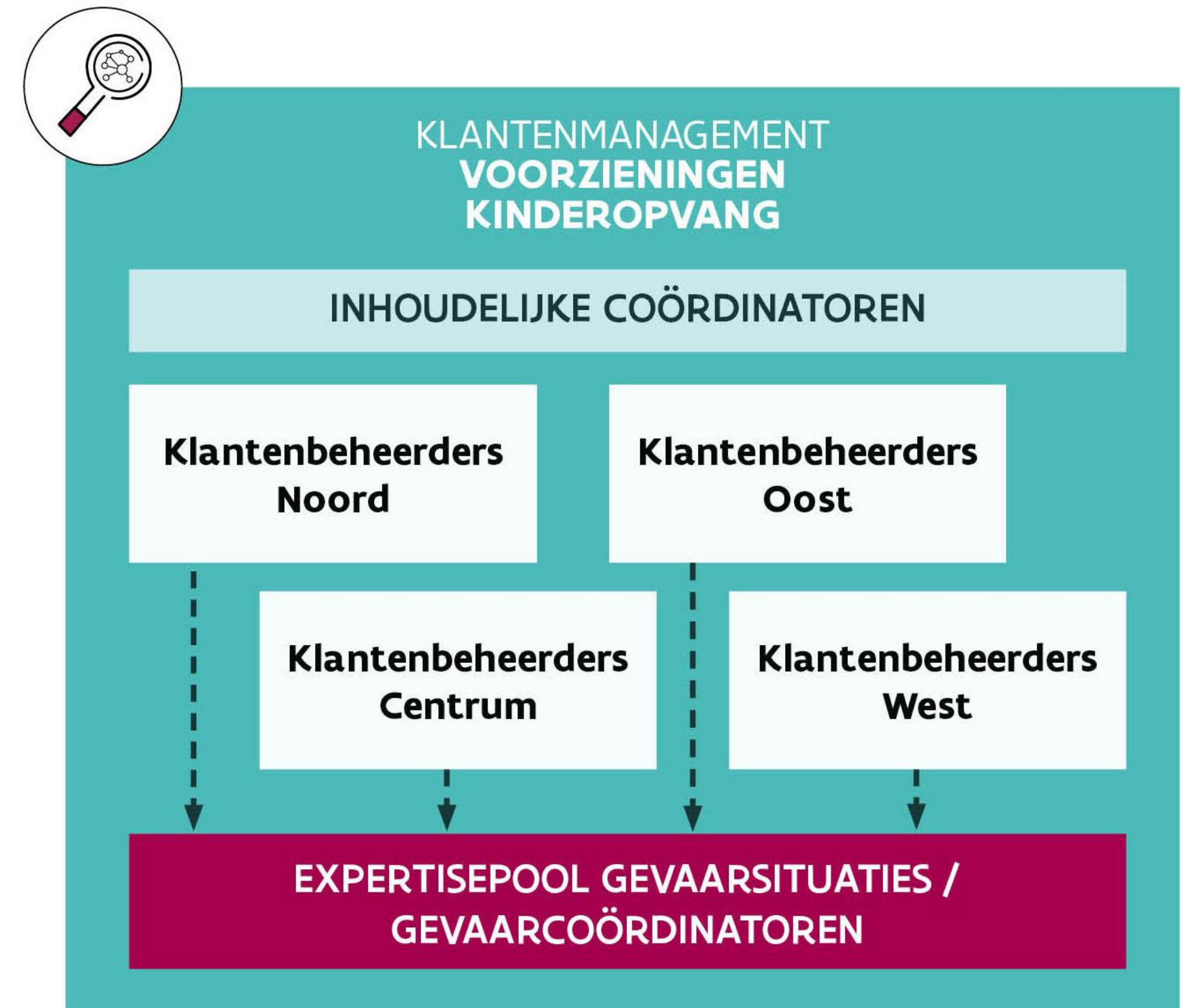
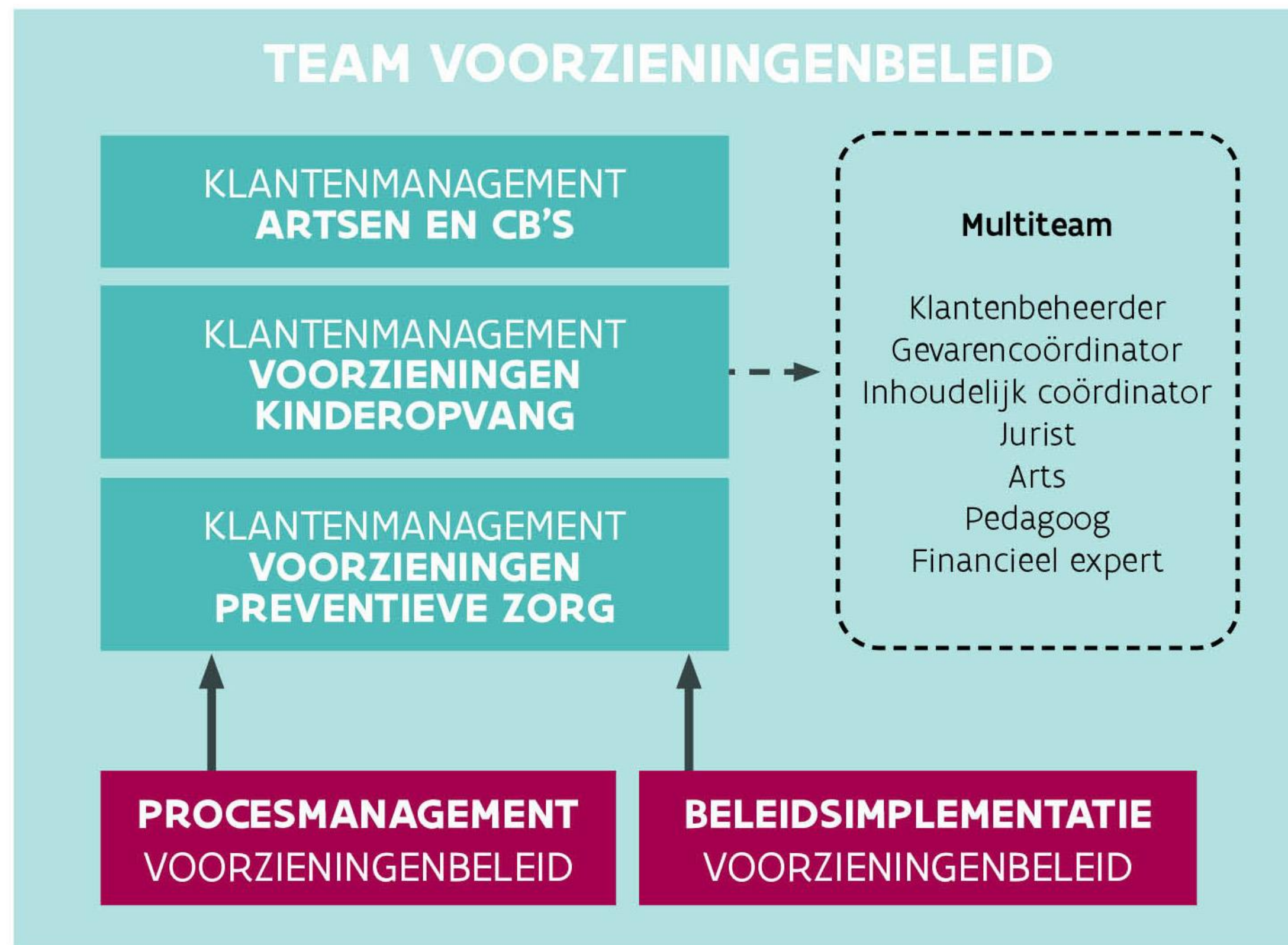
- **Kinderopvang baby's en peuters: 13.950** (1.1.21)
- **Buitenschoolse opvang, circa 8.000** (1.1.21)

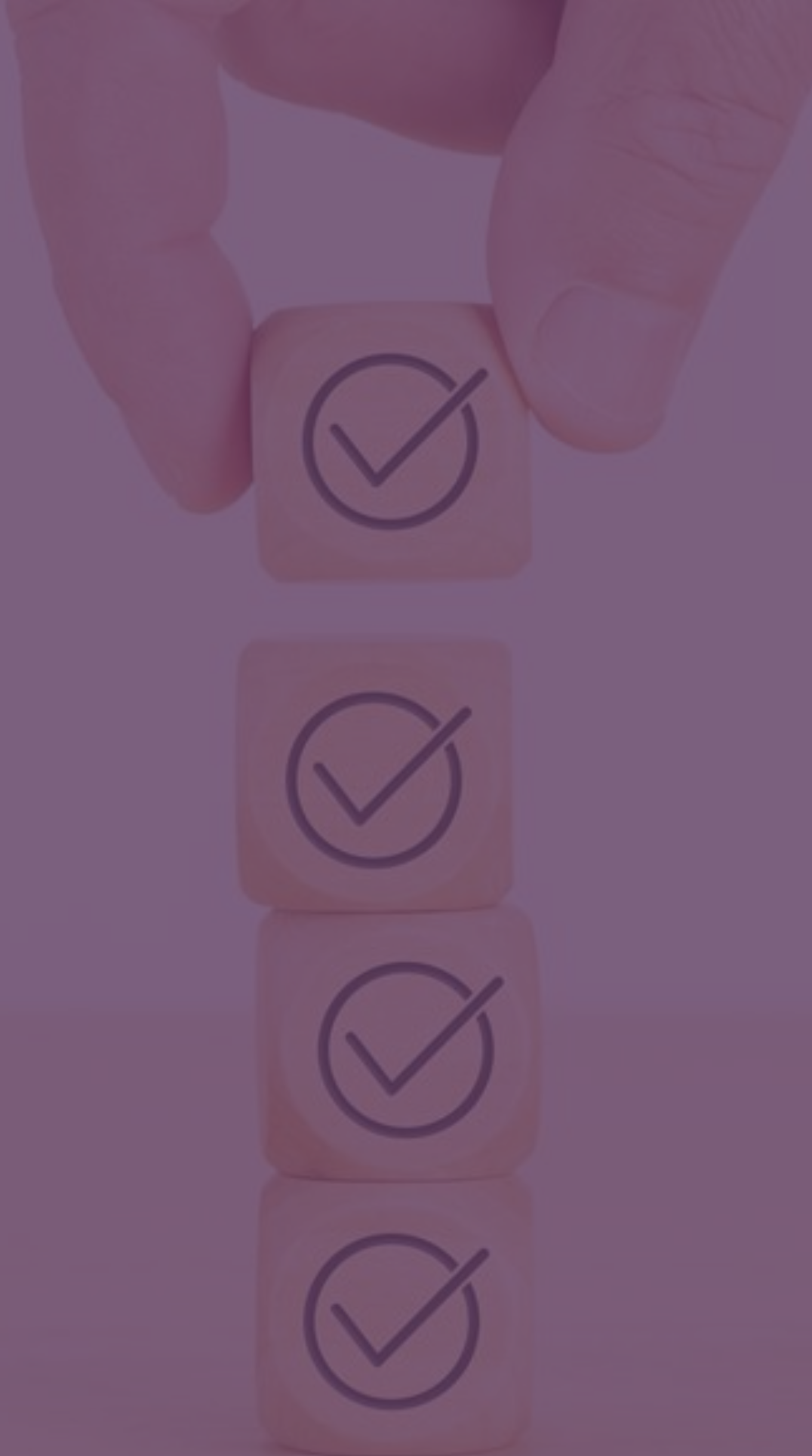


Actuele cijfers klantenbeheer

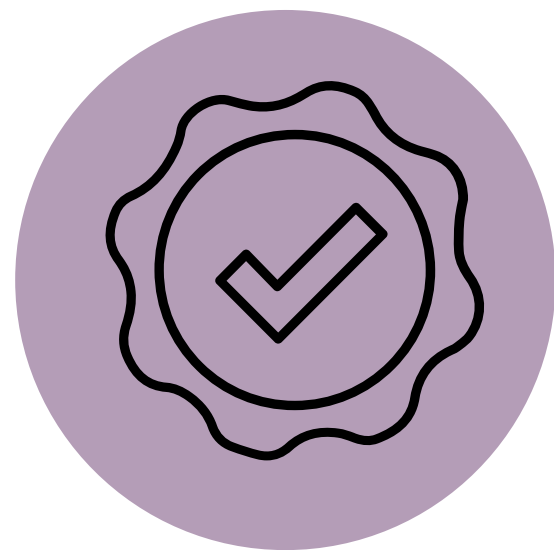
Klantenbeheer Kinderopvang

- 39,9 VTE (1.4.2022)
 - 33,1 klantenbeheerders
 - 3,4 inhoudelijk coördinatoren
- 1 VTE per 223 locaties Kinderopvang
- Impact corona start 2019 - maart 2022: 50-80% van werktijd van alle klantenbeheerders (vragen van voorzieningen, berekening compensatie)





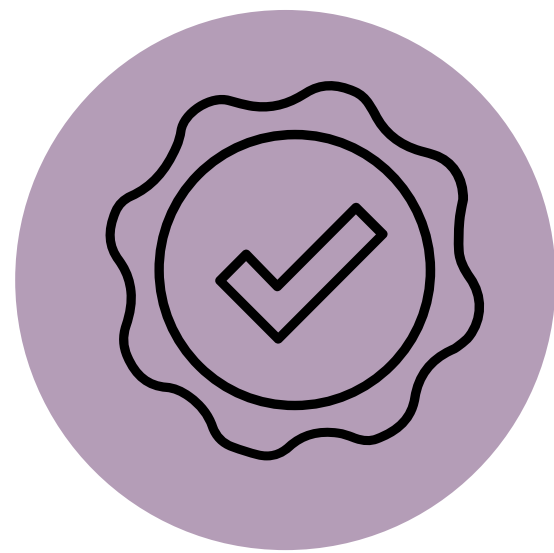
Kwaliteitsopvolging proactief



Evolutie regelgeving

Vóór 2014

- Iedereen mag kinderopvang organiseren
 - Enkel meldingsplicht (31/03/2014 - 552)
 - Dan geen enkele kwaliteitsregel
 - Burgemeester bevoegdheid te sluiten
- Indien subsidies:
 - Attest van Toezicht (44%)
 - Erkenning (56%)
- Verschillende subsidies/ kwaliteitsvoorwaarden



Evolutie regelgeving

Vanaf 2014

- Algemene startvoorwaarden
 - Kennis werkingsvoorwaarden
 - Risico-analyse
 - Zorgen voor pedagogische ondersteuning
 - Verslag infrastructuur van Zorginspectie
 - Attest brandveiligheid
 - Opportuniteitsadvies lokaal bestuur
- Werkingsvoorwaarden
 - Aantal kinderen
 - Infrastructuur
 - Veiligheid en gezondheid
 - Omgaan met kinderen/ouders
 - Personen a/h werk in de opvang
 - Organisatorisch management
 - Klachtenbehandeling



Evolutie visie

Decreet 2014 als mijlpaal

- Veel meer verantwoordelijkheid bij organisator, maar sector die heel divers geprofessionaliseerd was en deel nood aan ondersteuning
- Opstart ondersteuningsstructuur (pedagogisch + ondernemerschap), pools gezinsopvang
- Instrumenten vanuit K&G: startersmappen, leermodules, brochures, referentiekader....
- Laatste jaren: groter besef voor nood aan beleidsvoerend vermogen
- Ondersteuningsstructuur wordt Mentees (2019)
- “Essentie kinderopvang is hart hebben voor kinderen, maar ook veel meer”



Beoordeling kwaliteit

Beoordeling kwaliteit

- Al in 1994 pedagogische beoordelingsschaal voor erkende kinderdagverblijven + later schaal zelfstandige sector
- Beoordeling zowel door Zorginspectie als zelfevaluatie
- Vlaams pedagogische raamwerk met afgeleide MemoQ – Ontwikkeld KU-Leuven/ U-Gent (2015)
 - Zelfevaluatie-instrument
 - Beoordelingsinstrument voor Zorginspectie
 - Periodieke opvolging algemene pedagogische kwaliteit

Klachtenbehandeling

A red rotary telephone is positioned on the right side of the image, resting on a wooden surface. The phone has a coiled cord and a circular dial with numbers 1 through 0. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter.

Opgroeien



Melding - Klacht

Melding

- Via K&G-Lijn (laagdrempelige infolijn), waarbij in overleg met de burger bekeken wordt voor verdere behandeling door de Klachtendienst
- Meldingen over gevaarsituatie/verontrusting worden altijd doorgegeven conform gevaarprocedure (cf later)

Klacht

- Via de Klachtendienst, ook anoniem indien burger dit uitdrukkelijk wenst



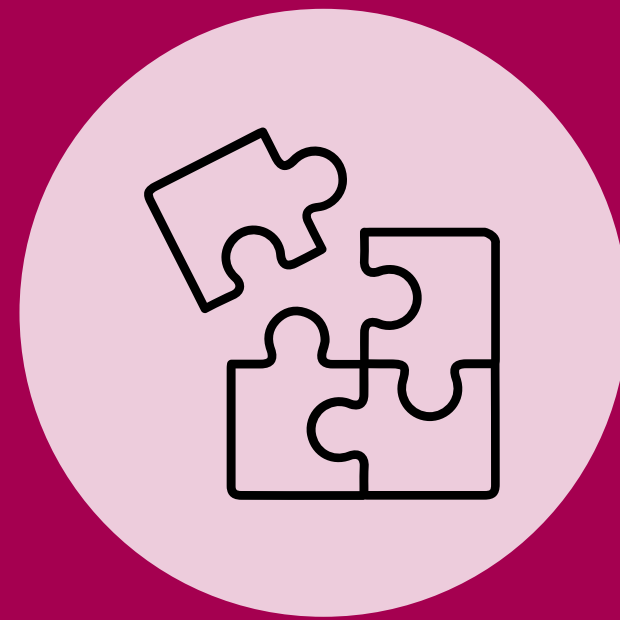
Klachtenbehandeling – Bestuursdecreet – BVR Vergunningen

Eerstelijnsklachtenbehandeling

- Door kinderopvangvoorziening zelf
- Vergunningsvoorwaarde
 - BVR vergunningen art 34: huishoudelijk reglement bevat minimaal procedure klachtenbehandeling
 - BVR vergunningen art 58: verplicht hebben van procedure klachtenbehandeling

Tweedelijnsklachtenbehandeling

- Klachtendienst Opgroeien -
- **Artikel 9** van het oprichtingsdecreet Opgroeien regie:
 - *“Onverminderd de behandeling van klachten over de eigen werking en dienstverlening zoals bepaald in titel II, hoofdstuk 5, van het Bestuursdecreet moet het agentschap klachten tegen partners en door hen geregistreerde voorzieningen opnemen en behandelen.”*



Werking Klachtendienst Opgroeien

Informatie geven (klachtenoverzicht, stand van zaken van een afhandeling, ...)

Klachtenbehandeling

- Opdracht aan Zorginspectie: omwille van ernst klacht of historiek - terugkoppeling naar klachtindiener door Klachtendienst - verslag wordt door Zorginspectie bezorgd aan klantenbeheer - terugkoppeling aan klachtindiener door Zorginspectie
- Opdracht organisator: eerder bij twijfel/onduidelijkheid - vraag tot uitklaring aan Klachtendienst en opdracht aan organisator om contact op te nemen met klachtindiener
- Informatieve nota: minder ernstige klacht - vraag verantwoording organisator met vraag tot terugkoppeling naar klantenbeheer en ter info door Klachtendienst naar Zorginspectie



Opvolging klachten/vastgestelde tekorten gebeurt door klantenbeheer via handhaving

Opgroeien



Cijfers klachten- behandeling

Aantal ontvankelijke klachten

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totaal
Gezinsopvang	408	349	301	169	79	82	1388
Groepsopvang	122	291	366	500	535	549	2363
Totaal	530	640	667	669	614	631	3751

Aantal ontvankelijke klachtelementen

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totaal
Gezinsopvang	749	616	523	206	101	110	2305
Groepsopvang	168	439	576	682	725	719	3309
Totaal	917	1055	1099	888	826	829	5614

A blue rope is coiled on a red and yellow geometric shape, which is placed on a grassy field. The text "Handhavingsbeleid in de kinderopvang" is overlaid in white.

Handhavingsbeleid in de kinderopvang

Handhaving sinds 1 april 2014

Nieuw decreet Kinderopvang baby's en peuters + BVR 1 december 2015

- Grote wijzigingen met impact op handhavingsbeleid:
 - Uniforme kwaliteitsvereisten voor alle types opvang
 - Vergunning tot op niveau van gezinsopvang (vroeger op niveau van dienst)
- Ontwikkeling van een versterkt handhavingsbeleid (Onderzoek beleidsdomein Prof Put)
 - Handhaving is meer dan sancties alleen: preventieve aanpak
 - Opmaak regelgeving: duidelijk en naleefbaar
 - Informeren over regelgeving, het 'waarom' duiden (referentiekader)
 - Sensibiliseren en ondersteunen (toeleiding naar ondersteuningsnetwerk)
 - Voortraject - aanpak bij tekorten
 - Sanctionering

Praktijk handhaving vandaag

Getrapte aanpak

Stap 1 Voortraject – kadert in oplossingsgerichte aanpak

- Fase waarin de organisator bij tekorten (inbreuk regelgeving) werking moet bijsturen
- ‘Plan van aanpak’ = mits duidelijk stappenplan aantonen hoe, en binnen welke termijn problemen aangepakt/tekorten weggewerkt worden
- Evaluatie door klantenbeheer, al dan niet gevolgd door bezoek van Zorginspectie
- Plan van aanpak moet uiterlijk binnen 30 dagen worden bezorgd

Het eerste doel van de handhaving is de naleving van de regelgeving bevorderen, zodat de naleving toeneemt zonder te moeten sanctioneren. We werken daarom verder aan een oplossingsgerichte cultuur bij de Vlaamse inspectiediensten. We gaan in overleg met de betrokken actoren als het kan, en bestraffen indien nodig. (p.99 regeerakkoord)

Praktijk handhaving vandaag

Getrapte aanpak

Stap 2 Aanmaning

- De organisator wordt formeel op de hoogte gebracht dat er inbreuken zijn op vergunnings- en/of subsidievoorwaarden
- Hierbij wordt hij aangemaand om deze structureel en duurzaam weg te werken
- Een plan van aanpak wordt opgevraagd en organisator wordt ook gehoord
- Opdracht Zorginspectie indien opvolging voorwaarden ter plaatse moeten vastgesteld worden

Stap 3 Voornemen tot maatregel

- Als na een aanmaning vastgesteld wordt dat de inbreuken niet weggewerkt zijn, volgt voornemen maatregel:
 - Geldboete
 - Vermindering, schorsing, stopzetten of terugvorderen subsidie
 - Schorsing, opheffing of wijziging vergunning
- De organisator heeft het recht om gehoord te worden bij elk voornemen tot een beslissing
- In overleg klantenbeheer –inhoudelijke coördinatoren – jurist – themaverantwoordelijke handhaving

Praktijk handhaving vandaag

Getrapte aanpak

Stap 4 Definitieve beslissing of Bezwaar

- Organisator kan bezwaar aantekenen bij Opgroeien
- Bezwaar wordt behandeld door Adviescommissie voor voorzieningen Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Beslissing minister indien advies adviescommissie anders luidt dan oorspronkelijke beslissing

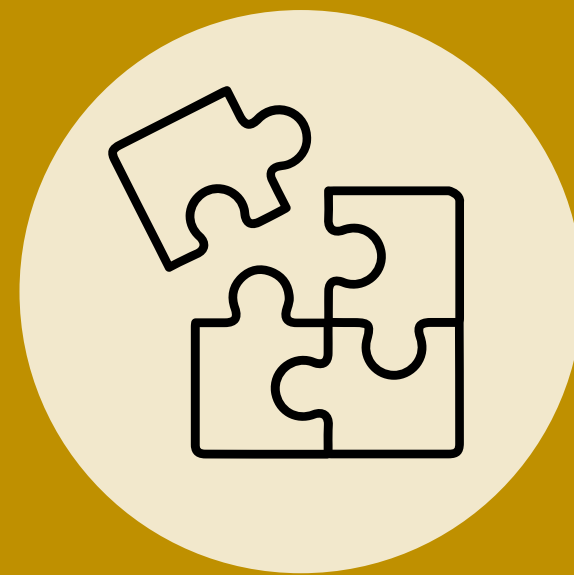
A hand is shown placing a domino on a line of standing dominoes. Several dominoes to the left have already fallen, creating a chain reaction. The background is a warm, golden-brown color with a soft, out-of-focus light source.

Handhaving: Acties 2021 project Ondernemingsplan



Dossieropvolging acties

- Actieve check op opvolging van dossiers
 - Door impact corona op werklust klantenbeheer
 - Check op doorlooptijden en opvolging
- Meer inhoudelijke check startvoorwaarden vergunning
 - Grondige analyse bestaande werking organisator (incl. rechtsvorm)
 - Gesprek met organisator



Intern multiteam

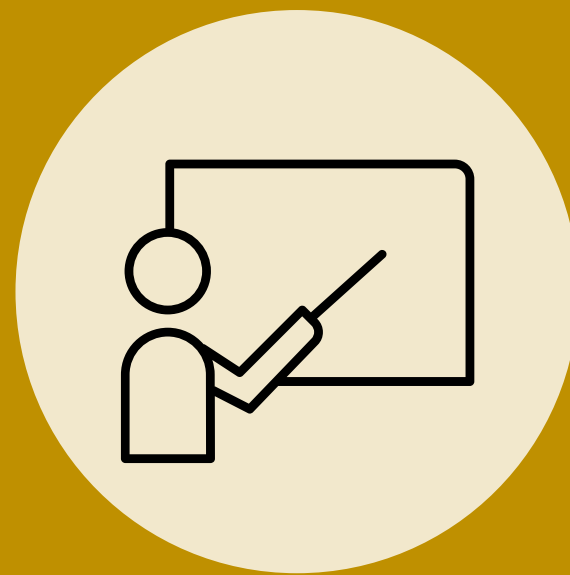
- Multidisciplinaire inschatting van werking van een voorziening vanuit verschillende, relevante perspectieven
- Welke dossiers kinderopvang?
 - Dossiers advies handhaving Zorginspectie
 - Nieuw tekort na herhaalde tekorten, ook zonder advies opstart handhaving Zorginspectie
 - Bij klacht/melding geen overeenstemming tussen klachten, signalen en vaststellingen Zorginspectie
 - Gevaardossiers
 - Datamining met oog op selectie dossiers (opgestart)
- Multi-team:
 - klantenbeheerder
 - inhoudelijk coördinator/gevarencoördinator
 - jurist
 - pedagoog
 - arts
 - financieel expert
- Frequentie: tweewekelijks een overleg



Samenwerking met VCEK

Expertise Kindermishandeling

- Situaties, voorvallen in kinderopvangvoorzieningen waar er mogelijk sprake is van kindermishandeling, in brede betekenis van woord
- Met oog op correcte inschatting van risico en besluitvorming
- Sinds opstart, 6 dossiers in samenwerking
- Wordt structureel verankerd



Rapportage

Transparantie

- Jaarlijks handhavingsrapport volgens vast stramien
- Toelichting en bespreking van jaarrapport op (kamer) RC
- Publicatie op website

Overleg Zorginspectie rond openbaarheid van verslagen

Samenwerking met lokale besturen

Overleg met VVSG 15.05.2021

- Beter aan de slag met lokale signalen over werking van opvangvoorzieningen
 - Via Lokale Loketten Kinderopvang
 - Ouders sensibiliseren om klacht in te dienen
 - Zelf signalen overmaken aan Klachtendienst Opgroeien
 - Dialoog met lokaal bestuur rond lopende trajecten
- Samenwerking bij handhaving/sluiting voorziening
 - Gezamenlijke info – communicatie naar ouders
 - Ondersteunen zoektocht nieuwe plaatsen

Opstart Ethisch Comité --> Comité van Toezicht

- Opstartvergadering 17 maart 2022
- Leden :
 - Voorzitter Prof. Liesbet Stevens (KULeuven)
 - Prof. Wendy De Bondt (UGent)
 - Janneke Vanheeteren (Inspectie kinderopvang Nederland)
 - Kristof Desair (Vertrouwenscentrum Vlaams-Brabant)
 - Lutgart Vrints (Gezinsbond)
- Doelstelling
- Review van aanpak handhaving in kader van veiligheid en integriteit in de kinderopvang
 - Sterke onduidelijkheid inzake proactieve aanpak

The background is a blurred image of a document with various charts, including bar and line graphs, and a silver pen resting on it. The entire image has a semi-transparent purple overlay.

Handhaving Cijfers

Opgroeien

	Maatregelen	Schorsing	Opheffing	Vermindering subsidie	Stopzetting subsidie
2017	Aantal keer	4	6	30	3
	Na traject HH	1	5		
	Hoogdringendheid	3			
	Na schorsing		1		
2018	Aantal keer	5	7	144	10
	Na traject HH	1	6		
	Hoogdringendheid	4			
	Na schorsing		1		
2019	Aantal keer	2	7	45	5
	Na traject HH	1	4		
	Hoogdringendheid	1	2		
	Na schorsing		1		
2020	Aantal keer	4	2	7	5
	Na traject HH	1	2		
	Hoogdringendheid	3			
	Na schorsing				
2021	Aantal keer	12	7	56	4
	Na traject HH		5		
	Hoogdringendheid	12	2		
	Na schorsing				

A hand is shown placing a white domino on a line of other white dominoes. Some dominoes are already fallen, while others are still standing upright. The background is a blurred image of a person, possibly a child, in a light-colored shirt. The entire image has a teal overlay.

Gevaarsituaties

Opgroeien



Gevaarsprocedure

- Specifieke aandacht
- Om even wie meldt (voorzieningen, ouders, derden...)
- Als fysieke of psychische integriteit van een kind in de kinderopvang in gevaar is, vaak gepaard met letsel.



Werking

Stap 1 Inschatting en beoordeling

- door gevarencoördinatoren Opgroeien
- vaak bespreking met arts en psychopedagoog Opgroeien
- Indien nodig bespreking via Multiteam Opgroeien

Stap 2 Indien inschatting gevaarsituatie

- Schorsing hoogdringendheid (kan dag zelf/dag erna)
- Afweging Inspectie-opdracht Zorginspectie (max 10 dagen)

Stap 3 Afsluiten of integratie opvolging klantenbeheer via handhaving



Cijfers

Aantal gemelde gevaarsituaties

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal gevaarsituaties	83	83	83	115	99	163
Waarvan handhaving opgestart	9	12	9	11	8	22



Opvolging strafonderzoek

- Indien weet van strafonderzoek – opvolging (PV nodig)
- Standaardprocedure: benadeelde partijstelling
- Na een maand: 1ste verzoekschrift voor inzage
- Indien geweigerd, moeten we drie maanden wachten voor nieuw verzoek (heel vaak weigeringen)
- Agentschap wordt niet steeds geïnformeerd over einde onderzoek
- Cijfers: **81 keer benadeelde partij** (2015-2021)

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
5	2	6	11	15	17	25

Opgroeien



Samenwerking Zorginspectie



- Afspraken opmaak inspectie-opdrachten/termijnen
- Overleg per kwartaal
- Per kwartaal excel-lijst opstart of verderzetting handhaving
- Toegang tot Edison