



Aanpak inspectieverslag ontvangen 8/12/2022 i.v.m. inspectie 28/11/2022

1/Aanwezigheidsregister:

Duiding:

Tekort m.b.t. het aanwezigheidsregister.

Opvolging van het tekort zoals het tijdens een vorig inspectiebezoek werd vastgesteld:

Volgend deelaspect is nog niet in overeenstemming met de regelgeving:

Duiding:

- Tijdens het bezoek d.d. 13-05-2022 stelde inspectie vast dat het aanwezigheidsregister niet steeds correct ingevuld werd. Inspectie stelde toen vast dat de geregistreerde tijden niet overeenstemden met de realiteit.

Voor de huidig ingekeken periode stelde inspectie vast dat het aankomst- en vertrekur niet steeds genoteerd werd:

- 3-11-2022: vertrektijd van 1 kind in leefgroep Knorretjes
- 7-11-2022: aankomsttijd van 1 kind in leefgroep Jullekes
- 15-11-2022: vertrektijd van 1 kind in leefgroep Knorretjes
- 16-11-2022: aankomsttijd van 1 kind in leefgroep Annatjes en de aankomsttijd van 1 kind in leefgroep Vlindertjes
- 18-11-2022: vertrektijd van 1 kind in leefgroep Jullekes en aankomsttijd van 1 kind in leefgroep Annatjes
- 25-11-2022: aankomsttijd van 1 kind in leefgroep Knorretjes

Deze vaststellingen werden niet besproken tijdens het inspectiebezoek.

= ik heb gemeld aan de inspectie dat er soms fouten staan en op het einde van de maand corrigeren we deze ook (maken van de facturen en doorgeven aanwezigheden naar Opgroeien). Deze fouten ontstaan vaak door ouders die een foutieve code intoetsen of als ouders opnieuw binnenkomen om iets te halen of binnen te brengen. Maar buiten ons digitaal systeem hebben we ook onze evacuatie lijsten waar de gegevens juist staan en waar indien nodig info bij genoteerd wordt door de begeleiding. Indien je nu op het programma zou kijken kan je deze fouten nergens meer terugvinden.

Tijdens huidig inspectiebezoek werd vastgesteld dat volgend deelaspect niet in overeenstemming is met de regelgeving:

Duiding:

- Het aanwezigheidsregister vermeldt niet elk opgevangen kind.

Op de dag van het bezoek stelde inspectie vast dat in leefgroep Pukjes één kind nog niet als aanwezig genoteerd stond.

De kinderbegeleiders lichtten toe dat ouders bij aankomst een code intoetsen bij het binnen komen in de opvanglocatie waardoor het kind op de aanwezigheidslijst als aanwezig komt te staan. Het kind dat niet genoteerd is, is nog maar net gestart en heeft ook een zus/broer in de opvang. Ze vertelden dat de ouders mogelijks enkel de code van het oudere kind intoetsten. De kinderbegeleider paste de aanwezigheidslijst meteen aan, na bemerking van inspectie.

=hier ook weer hetzelfde, wat begeleiding melden klopt, maar op het evacuatie formulier staat het kind dan wel aanwezig. En van zodra de begeleiding een melding op de computer moet doen zal dit ook wel aanpassen op de computer. (in bijlage C een voorbeeld van onze evacuatielijsten)

Toelichting

Een afgedrukte versie van de aanwezigheidslijsten van de kinderen werd aan inspectie meegegeven. Gezien niet alle gegevens opgenomen waren in het overzicht, werd er op vraag van inspectie een digitale versie doorgestuurd op 29-11-2022.

=er was eerst gemeld door inspectie dat ze het hier ter plaatse ging nakijken. Doordat mevrouw Devogeleer geen tijd meer had hebben we de Exel van de aanwezigheidsregistraties uitgeprint en meegegeven met de melding dat er in deze Exel vaak nog fouten staan. Dezelfde dag (28/11/2022) heb ik vernomen van een collega dat we op een veel juistere manier een overzicht kunnen bezorgen aan Zorginspectie via het computerprogramma, wat ik dan ook gedaan heb.

2/Aantal aanwezige kinderen:

Vaststellingen

Volgend deelaspect, m.b.t. het tekort zoals het tijdens een vorig inspectiebezoek werd vastgesteld, is nog niet in overeenstemming met de regelgeving.

Duiding:

- Tijdens het bezoek d.d. 13-05-2022 stelde inspectie vast dat er meer kinderen tegelijk aanwezig waren dan het aantal vergunde plaatsen vermeld op de vergunning. Destijds had men een vergunning voor 80 plaatsen en stelde inspectie een overbezetting vast op 5 dagen gaande van 86 tot 96 gelijktijdig aanwezige kinderen.

Voor de huidig ingekeken periode stelde inspectie vast dat er op 2 dagen meer kinderen tegelijk aanwezig waren dan het aantal vergunde plaatsen vermeld op de vergunning:

- 10-11-2022: 91 kinderen

- 17-11-2022: 95 kinderen

Deze vaststellingen werden niet besproken tijdens het inspectiebezoek.

=we hebben zelf ook deze twee dagen nogmaals nagekeken (zie bijlage D). Op 10/11 waren er inderdaad 91 kindjes aanwezig ondanks de vraag van ons om kindjes niet te brengen, maar dit kwam omdat er een vergissing (van een tweeling) in de registratie was en hierdoor waren die dag twee kindjes te veel. Op 17/11 is de fotograaf langzamerhand op deze dag waren er ook 91 kindjes aanwezig (dus geen 95 zoals geteld door Zorginspectie). Dit zijn de enige twee dagen dat onze bezetting niet klopte sinds we onze vorige controle gehad hebben op deze twee dagen hadden we inderdaad 2 kindjes te veel. Eens we onze verhuis naar de Genstesteeuweg (waar alles al klaar staat sinds oktober) kan dit zeker niet meer voorkomen.

Toelichting

De verantwoordelijke verklaarde dat ze ervoor tracht te zorgen dat er geen overbezetting is door te bekijken hoeveel kinderen er normaal gepland staan en aan de ouders per mail de vraag te stellen wie in de mogelijkheid is een andere oplossing te vinden. De verantwoordelijke gaf aan dat ze dit in handen van de ouders laat om aan te geven of ze hun kind zelf of elders opvangen. Zodra het aantal afgebelde gezinnen ervoor zorgt dat de vergunde capaciteit niet overschreden wordt, geeft ze ouders opnieuw een sein per mail. Ze gaf aan dat dit proces vlot verloopt.

Ze voegde eraan toe dat ze door nog extra afwezige kinderen, bv. door ziekte, haar bezetting die dagen vaak nog verder daalt.

De verantwoordelijke maakte de bemerking dat ze had gehoopt dat ze de tweede opvanglocatie, 't Achtertuintje 2, intussen al had kunnen opstarten, waardoor dit probleem opgelost zou zijn en ze dit niet meer zou moeten vragen aan de ouders.

3/Groepsgrootte:

Vaststellingen

Tekort m.b.t. de groepsgrootte.

Opvolging van het tekort zoals het tijdens een vorig inspectiebezoek werd vastgesteld:

Volgend deelaspect is nu wel in overeenstemming met de regelgeving:

Duiding:

- Tijdens het bezoek d.d. 13-05-222 stelde inspectie vast dat de organisator er niet voor zorgde dat er maximum 18 kinderen tegelijkertijd in één leefgroep aanwezig zijn.

De verantwoordelijke verklaarde tijdens huidig inspectiebezoek dat als er meer dan 18 kinderen in de leefgroep zouden toekomen, ze deze kinderen dan herverdeelt over andere groepen. Op de dag van het bezoek stelde inspectie vast dat er in geen enkele leefgroep meer dan 18 kinderen gelijktijdig aanwezig waren.

Tijdens huidig inspectiebezoek werd vastgesteld dat volgend deelaspect niet in overeenstemming is met de regelgeving:

Duiding:

- De organisator zorgt er niet voor dat de kinderen worden opgevangen in een leefgroep waaronder wordt verstaan: een groep kinderen, gekoppeld aan een of meer bepaalde kinderbegeleiders en aan een of meer bepaalde ruimtes.

De organisator opteert ervoor de kinderen te herverdelen over andere leefgroepen in geval de maximale leefgroepsgrootte overschreden zou worden, wat een impact kan hebben op de hechting van de kinderen.

In de ingekeken aanwezigheidsregistratie stelde inspectie vast dat er meermaals meer dan 18 kinderen van een leefgroep gelijktijdig aanwezig waren.

Deze vaststelling werd niet besproken tijdens het inspectiebezoek.

=inderdaad doordat we nog niet kunnen verhuizen zijn kan het soms gebeuren dat er in een leefgroep meer dan 18 kindjes geregistreerd staan (maar dit gebeurt bijna nooit omdat ik per leefgroep het aantal bekijk voor ik aan de ouders de vraag stel wie er zelf voor opvang kan zorgen). Maar indien dit zo is zullen er altijd kindjes naar een andere leefgroep gaan zodat er nooit meer dan 18 kinderen in de leefgroep aanwezig zijn, dit wordt ook steeds genoteerd op de evacuatielijst. Na onze verhuis kan dit zich niet meer voordoen want de verdeling van de kindjes gebeurt t.o.v. de leefgroepen.

4/Participatie gezinnen:

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- De organisator kan niet aantonen dat elk gezin in de periode dat hun kind wordt opgevangen de mogelijkheid heeft gekregen om de werking en de tevredenheid te evalueren.

De verantwoordelijke vertelde dat ze jaarlijks een tevredenheidsenquête organiseren. Sinds vorig jaar zou dit digitaal verlopen. De tevredenheidsenquête van januari 2021 en de resultaten hiervan kan men echter niet voorleggen.

De verantwoordelijke kan wel een blanco document voorleggen van een korte bevraging m.b.t. groepsverdeling van 2020.

=ik vind het zeer spijtig dat ik hier een tekortkoming voor krijg. Terwijl we zo een sterk ouderbeleid hebben. We bevragen constant de ouders naar hun tevredenheid, mondeling, op oudervergaderingen, op tentoonstellingen, op feestjes en vormingen die we organiseren voor de ouders en grootouders. Inderdaad ik kon het verslag van de enquête niet voorleggen omdat ze thuis ligt (de helft van onze administratie ligt bij mij thuis, omdat we nu onvoldoende ruimte hebben om hier alles te stockeren. Als we onze 22plaatsen kunnen verhuizen zal alles weer hier ter plaatse kunnen bijgehouden worden).

Toelichting

1° De verantwoordelijke lichtte toe dat ze jaarlijks in januari een algemene tevredenheidsbevraging organiseren, alsook dat alle gezinnen een bevraging ontvangen bij het verlaten van de opvang.

2° 's Ochtends en 's avonds wordt er steeds gecommuniceerd over de dag van het kind en worden bijzonderheden gemeld, vernam inspectie. Informatie m.b.t. voeding, verzorging en rustmomenten wordt steeds genoteerd in het digitale registratiesysteem, waar ouders dagelijks een rapport ontvangen.

Wanneer een kind zou vallen of zich pijn doen in de opvang dan worden ouders steeds op de hoogte gebracht, ofwel door het te noteren in het dagelijks rapport of door de ouders op te bellen, afhankelijk van de ernst, vertelden de kinderbegeleiders.

5/Procedure grensoverschrijdend gedrag:

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- De eigen rol van de medewerkers in de procedure grensoverschrijdend gedrag is niet door alle medewerkers gekend.

Door bevraging van de nieuwe medewerkers, stelde inspectie vast dat 2 nieuwe medewerkers niet op de hoogte zijn van de eigen rol bij grensoverschrijdend gedrag. De betreffende kinderbegeleiders lichtten wel toe dat ze bij de start een hele bundel met informatie en procedures kregen die ze moesten doornemen en dat deze informatie beschikbaar is in de personeelsruimte.

De verantwoordelijken reageerden verwonderd en vertelden dat ze de informatie ontvingen en dit ondertekenden. Daarnaast gaven ze aan dat ze altijd de gelegenheid krijgen om vragen te stellen. Ze gaven aan om een toelichting van de procedure te agenderen op de volgende teamvergadering

= was inderdaad spijtig om te horen, ondanks dat ik en het bestuur en Lena ons best doen dat begeleiding hiervan op de hoogte is. In bijlage (E) het verslag i.v.m. grensoverschrijdend gedrag van onze algemene vergadering van 30/11/2022.

6/Procedure klachtenbehandeling:

Vaststellingen

Tijdens het inspectiebezoek werd een tekort vastgesteld.

Duiding:

- De werkwijze rond het registreren van klachten (wie, wat, wanneer en hoe) maakt geen deel uit van de klachtenprocedure. (Was wel aanwezig! Staat in ons kwaliteitshandboek en heb ik ook laten inkijken????Zie hieronder wat er beschreven is)
- De organisator heeft geen klachtenregister.

De verantwoordelijke lichtte toe dat ze op het ogenblik van het bezoek bezig was met het opstellen van een klachtenregister, volgens een modelsjabloon van Kind en Gezin.

=er is wel een registraties van klachten in onze map (maar deze was ook niet aanwezig, deze lag ook bij mij thuis om dezelfde reden als in punt 4) en er ook een procedure uitgeschreven (die in ons kwaliteitshandboek staat en wat ook nagekeken is door Zorginspectie). In bijlage (F) kan u onze ondertussen in orde gemaakte registratie terugvinden. Onderstaande info vind je terug in ons kwaliteitshandboek (en heeft mevr. De Vogeleer ook ingekeken).

2.6 Klachten

Doel:

Het efficiënt en effectief afhandelen van een klacht. Zorgen voor betrokkenheid en participatie van gezinnen.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een ouder over een aspect van de werking. Ze komt tot stand als het overleg tussen de ouder en de opvang de ontevredenheid niet weggenomen heeft. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden.

Stap 1 : ontvangst en registratie van de klacht

Actie	Wie	Termijn	Opmerkingen
Overlopen bij het huishoudelijk reglement: "wat te doen bij een klacht"	Marijke	Bij inschrijving	Zie huishoudelijk reglement
In het communicatie mapje zitten de klachtenkaarten. Deze map ontvangen de ouders bij start.	Marijke	Bij opstart	Zie bijlage 'klachten' in communicatie mapje

Ontvangen van een klacht	Marijke en het team	Op elk moment. Hier wordt onmiddellijk over gesproken onderling (en naar elkaar geluisterd en oplossing gezocht)	Kan telefonisch, via mail, per brief maar liefst persoonlijk
Ontvangstmelding aan klager	Marijke	Binnen de 2 dagen	Schriftelijk

Stap 2: onderzoek van de klacht

Actie	Wie	Termijn	Opmerkingen
Onderzoek van de klacht	Marijke en het team		Opzoeken van relevante informatie, gesprek met klager, analyse van de oorzaak.
Overleg tussen de medewerkers naar het onderzoek van de klacht	Marijke en het team		
Verdere opvolging van de klacht gebeurt door alle medewerkers of de betrokken medewerkers	Marijke en het team		
Indien er een klacht over de medewerkers komt tegenover een andere medewerker, wordt hierover open gecommuniceerd	Marijke en het team		
Indien er een klacht komt over de verantwoordelijke dan zal het team dit open communiceren met de verantwoordelijke	Team		

Corrigerende maatregelen

Actie	Wie	Termijn	Opmerkingen
Opstellen en uitvoeren actieplan	Marijke & pedagogische ondersteuner Lena	Binnen de 5 werkdagen na afronden onderzoek	Zie klachtenregistratie (online)

Stap 3: communicatie naar klager

Actie	Wie	Termijn	Opmerkingen
Bekendmaking resultaat onderzoek en eventuele corrigerende maatregelen aan klager	Marijke & pedagogische ondersteuner Lena	Binnen de 15 werkdagen na ontvangst klacht	Mondeling + schriftelijk

AANPAK KLACHTENPROCEDURE

'T ACHTERTUINTIE -EI NINO

****In de inkom staat een klachten- en ideeën bus.

****In het heen- en weermapje zit een klachtenkaart.

Klachtenkaart:

LEEFGRUOP:

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van onze opvang, vragen we u om het probleem eerst met de betrokken persoon of met de verantwoordelijke te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand dat door een gesprek kan rechtgezet worden. Moest een gesprek geen oplossing bieden dan kunt u uw klacht op dit klachtenformulier noteren. Onze opvang verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk een gepaste oplossing voor uw klacht te zoeken.

Noteer hier uw naam:.....

Adres:.....

Tel of GSM

Email:.....

Naam en geboortedatum van betrokken kind(eren)

.....

Omschrijving van uw klacht:

.....

****Ouders weten dat ze met klachten steeds bij mij terecht kunnen, op regelmatige basis vraag ik ook aan de ouders of alles ok is en of ze ergens vragen over hebben of een minder goed gevoel. Als ouders een klacht hebben bespreken we deze intern. Nadien nodig ik de ouders uit, eventueel met de betrokken begeleidster bij, om deze klacht te bespreken en een oplossing voor te stellen en of onze verontschuldigen over te brengen. Als het om een misverstand gaat zullen we deze ook uitleggen aan de ouders en vragen of ze hier nu een ander inzicht over hebben.

In het huishoudelijk reglement staat: Recht van het gezin

Klachtenbehandeling

Wij nodigen je uit om bedenkingen en klachten onmiddellijk te bespreken met de begeleidsters of de verantwoordelijken. Samen zullen we trachten een oplossing te vinden. Je kunt je klacht ook schriftelijk bezorgen aan de verantwoordelijken of in onze klachten- en ideeënbusje stoppen. We garanderen je dat elke klacht op een efficiënte manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt.

Indien je van mening bent dat je klacht ontoereikend beantwoord werd, kan je je wenden tot de Klachtendienst van Kind & Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel. Je kunt dit doen via klachtendienst@kindengezin.be of 02/5331414.

Hoe ga je om met klachten?

Via een klacht uiten ouders hun ongenoegen. Niet prettig, maar wel waardevol. Klachten wijzen aan wat beter kan en verwoorden precies wat er bij ouders en kinderen leeft.

Daarom moet elke organisator van opvang een klachtenprocedure hebben.

Moedig ouders aan om eventuele klachten uit te spreken

- Geef bv. een klachtenkaart aan de ouders bij de start van de opvang. Zo zijn ouders sneller geneigd hun klacht te uiten, ze weten dat die wordt behandeld.
- Ga ervan uit dat er voor elke gemelde klacht nog andere klachten zijn. Niet alle ouders durven negatieve opmerkingen maken.

TIPS

Zo ga je positief om met klachten:

- Laat de ouder zijn verhaal doen, luister goed en blijf open.
- Bespreek wat mogelijk is om de ontevredenheid weg te nemen.
- Bekijk elke klacht als een uitdaging om de opvang te verbeteren.
- Geef extra informatie of meer uitleg: soms ontstaan klachten uit misverstanden.

GOED OM TE WETEN

Er is niet altijd een oplossing. Soms kan je het probleem gewoonweg niet oplossen. Of komen bepaalde visies niet overeen. Ook tegen onoprechte klachten heb je weinig verweer. Je kan wel nagaan of je alles gedaan hebt om de ouders correct te informeren.

Toelichting

Inspectie vernam van de kinderbegeleiders dat ze in geval van bemerkingen eerst zelf bekijken of ze hier zelf al wat kunnen bemiddelen en dat indien dit niet lukt ze dit verder laten afhandelen door de verantwoordelijken. Ze proberen steeds om in dialoog te gaan met de ouders, vernam inspectie.

Dit is onze aanpak van de omschreven tekortkomingen. Ik vind het wel zeer spijtig dat de her controle nu al uitgevoerd en aangevraagd werd, wetende dat de meeste tekortkomingen er niet zouden geweest zijn als we de 22IKT plaatsen al verhuisd hadden.

Ik hoop echt dat we als de verhuis gebeurd is een her controle krijgen zodat we kunnen aantonen dat deze tekortkomingen niet aanwezig zouden geweest indien de splitsing gebeurd is.