

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

////////////////////////////////////

INSPECTIERAPPORT KINDEROPVANG GEZINSOPVANG

////////////////////////////////////

INSPECTIEPUNT

Naam	Evi Cuppers
Adres	Reyerstraat 19 bus 3, 3540 Herk-de-Stad
Dossiernummer	910022147

INRICHTENDE MACHT

Naam	CUPPERS, EVI
Juridische vorm	NP

INSPECTIEBEZOEK

Bezoek	Onaangekondigd bezoek op 17/03/2023 (9:00-12:48)
Datum laatste vaststelling	17/03/2023

LOCATIEKENMERKEN

Capaciteit opvanglocatie	8
--------------------------	---

SITUERING VAN HET INSPECTIEBEZOEK

Zorginspectie bracht het inspectiebezoek in opdracht van Opgroeien (Kind en Gezin) naar aanleiding van een klacht over de opvanglocatie.

Ter info: de diensten van Opgroeien volgen het dossier verder op.

Over de opdracht en werking van ZORGINSPECTIE

Waarom toezicht?

Jonge kinderen zijn kwetsbaar. Aangezien de kwaliteit van de kinderopvang in de eerste jaren van een kind een grote invloed heeft op zijn latere ontwikkeling, is het aanbieden van een kwalitatieve kinderopvang erg belangrijk. Daarom legt de Vlaamse overheid specifieke voorwaarden op aan alle organisatoren die kinderopvang voor baby's en peuters aanbieden. Het is de opdracht van Zorginspectie en het Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin) om toe te zien op de realisatie van deze voorwaarden, meer bepaald de vergunningsvoorwaarden en subsidiëringsvoorwaarden. Meer informatie over deze voorwaarden vindt u op de website van Opgroeien.

Hoe inspecteert Zorginspectie?

Elke inspectie is een momentopname. Tijdens een inspectie observeert de inspecteur de werking, bevroegt hij medewerkers en verantwoordelijken, kijkt hij documenten in en inspecteert hij opvanglokalen en uitrusting. De inspecteur bespreekt zowel de positieve als de negatieve vaststellingen en geeft medewerkers de kans om de vaststellingen toe te lichten, te nuanceren of verder uit te leggen.

Een inspectie gebeurt steeds aan de hand van vastgelegde afspraken. Zo kan de inspecteur beoordelen of de organisatie aan de regelgeving en kwaliteitseisen voldoet. De inspecties gebeuren in principe onaangekondigd, op gelijk welk moment van de dag. Tijdens het inspectiebezoek probeert de inspecteur de werking van de kinderopvang zo weinig mogelijk te verstoren. Voor de organisatie van dit toezicht werkt Zorginspectie volgens de voorwaarden van het Toezichtsdecreet.

Wat na het inspectiebezoek?

Na het inspectiebezoek maakt de inspecteur het inspectieverslag op en bezorgt dit aan de organisator en het Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin). In dit inspectieverslag leest u de vaststellingen van het inspectiebezoek en of de kinderopvanglocatie al dan niet voldoet aan de geïnspecteerde voorwaarden. Hier stopt de opdracht van Zorginspectie en neemt het Agentschap Opgroeien over.

Opgroeien (Kind en Gezin) beheert het hele dossier van een vergunde opvanglocatie. Het agentschap volgt de vaststellingen van Zorginspectie verder op en beslist over de mogelijke gevolgen voor de opvanglocatie. Op basis van alle informatie waarover Opgroeien op dat moment beschikt – dit kan meer zijn dan enkel de vaststellingen van Zorginspectie – beslist het agentschap of ze verdere stappen zet en het toezicht verscherpt. Als dat het geval is, start Opgroeien een handhavingstraject op. Dat traject kan een impact hebben op de vergunning van de kinderopvanglocatie.

Over dit INSPECTIERAPPORT

Het inspectierapport is een beknopte versie van het inspectieverslag en bevat alle relevante informatie, maar zonder privacygevoelige beschrijvingen. Omdat een inspectierapport een weergave is van een momentopname, moedigt Zorginspectie gezinnen aan om in gesprek te gaan met de vertegenwoordigers van de kinderopvanglocatie. Op het moment dat u dit inspectierapport leest, kan er in de praktijk van de kinderopvanglocatie al veel veranderd of aangepakt zijn. Het is belangrijk een inspectie te zien als een leermoment, waarbij de organisator na een inspectiebezoek de minpunten aanpakt en de goede punten verderzet. Wil u toch het inspectieverslag lezen, kan u dit opvragen via de website van Zorginspectie. Let op: alle privacygevoelige informatie wordt onleesbaar gemaakt.

1. Toezicht op de pedagogische kwaliteit via een afname van het monitoringsinstrument MeMoQ

Naast het toezicht op de vergunningsvoorwaarden en de subsidiëeringsvoorwaarden, volgt Zorginspectie de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang op. Dit gebeurt onder andere met het monitoringsinstrument MeMoQ, een wetenschappelijk instrument dat speciaal werd ontwikkeld om de pedagogische kwaliteit te meten. Meer informatie over MeMoQ vindt u op de website van Kind en Gezin.

In het 'monitoringsinstrument MeMoQ' komen 6 dimensies van pedagogische kwaliteit aan bod. Tijdens een eerste bezoek, observeert de inspecteur de dimensies welbevinden, emotionele ondersteuning, educatieve ondersteuning en omgeving. Tijdens een tweede bezoek bevaart de inspecteur medewerkers over de dimensie diversiteit en omgaan met gezinnen.

Als het monitoringsinstrument MeMoQ werd afgenomen tijdens de inspectie, dan vindt u in het inspectierapport per dimensie een score terug, samen met informatie over wat deze score precies betekent. Aangezien een goede pedagogische kwaliteit erg belangrijk is voor kinderen, moeten deze scores voldoen aan de pedagogische norm. Elke dimensie krijgt een score van 1 tot 4. Een score 1 is 'onvoldoende' en vergt bijsturing. Een score 2 is 'nipt voldoende' en vraagt aandacht en bijsturing. Score 3 betekent 'goed' en een score 4 is 'uitstekend'.

2. Toezicht op de overige vergunningsvoorwaarden

Tijdens een inspectiebezoek worden een aantal vergunningsvoorwaarden geïnspecteerd. In het inspectierapport vindt u per geïnspecteerde vergunningsvoorwaarde de inspectieresultaten terug en leest u met welke vergunningsvoorwaarden de kinderopvang in orde is en met welke niet. In de beschrijving gaat er extra aandacht naar de impact op de kinderen en de werking.

3. Het advies op het einde van het inspectierapport is een signaal van Zorginspectie aan Opgroeien (Kind en Gezin)

Omdat een goede kwaliteit in de kinderopvanglocatie zo belangrijk is voor de opgevangen kinderen, formuleert Zorginspectie op basis van alle vaststellingen van het inspectiebezoek een advies aan het Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin). Dit advies is een oordeel van Zorginspectie op basis van de situatie tijdens de inspectie en kan voorstellen om verdere stappen te zetten in het verscherpen van het toezicht met mogelijke impact op de vergunning. Wanneer het de eerste keer is dat de kinderopvang zo'n advies krijgt, spreekt Zorginspectie van 'opstart van de handhaving'. Als er bij een volgend bezoek geen verbetering is ten opzichte van de vorige inspectie, gaat het over 'verderzetting van de handhaving'.

Opgroeien (Kind en Gezin) beslist of ze het advies van Zorginspectie volgt en dwingende maatregelen oplegt aan een opvanglocatie om de regels en voorwaarden te doen naleven in het belang van de kinderen. Handhaving omvat alle activiteiten of tussenkomsten die Opgroeien doet ten opzichte van de organisator van de kinderopvang en die gericht zijn op het laten voldoen aan de eisen die aan het werken met een vergunning kinderopvang worden gesteld. Zo kan Opgroeien bijvoorbeeld vragen dat de organisator een plan van aanpak opstelt om de vastgestelde inbreuken weg te werken of kan ze bijvoorbeeld de vergunning schorsen.

Toezicht op de pedagogische kwaliteit via afname van het monitoringsinstrument MEMOQ

Per dimensie kan men een score halen van 1 tot 4. Een score 1 is 'onvoldoende' en moet zeker bijgestuurd worden. Een score 2 is 'nipt voldoende' en vraagt aandacht en bijsturing. Een score 3 is 'goed' en moet zeker behouden en eventueel nog verbeterd worden. Een score 4 is 'uitstekend'.

Dimensie Welbevinden

De mate waarin kinderen genieten, spontaan en zichzelf zijn, ontspannen zijn, zich open opstellen, levenslust uitstralen, zelfvertrouwen hebben, weerbaar en assertief zijn en in contact zijn met hun gevoelens. In deze dimensie observeert de inspecteur de mate waarin momenten van hoog, matig en laag welbevinden voorkomen.

De dimensie welbevinden behaalde een **score 3**, wat 'goed' is. Dit betekent dat het gemiddeld kind tijdens de observatie signalen van voldoening vertoonde, zich goed in zijn vel voelde.

Dimensie Betrokkenheid

De mate waarin kinderen geconcentreerd en tijdvergeten bezig zijn, gemotiveerd bezig zijn, een open houding hebben voor wat de omgeving te bieden heeft, intens mentaal actief zijn, exploratiedrang hebben en zich bewegen aan de grens van de eigen mogelijkheden. In deze dimensie observeert de inspecteur de mate waarin momenten van hoge, matige en lage betrokkenheid voorkomen.

Op de dimensie betrokkenheid werd een **score 2** behaald, wat 'nipt voldoende' is. Dit betekent dat het gemiddeld kind tijdens de afname van het instrument een lage betrokkenheid had, weinig geconcentreerd bezig was.

Dimensie Emotionele ondersteuning

De mate waarin de onderlinge relaties (tussen begeleider(s) en kinderen én tussen kinderen onderling) en de begeleidersstijl emotioneel ondersteunend zijn voor kinderen. In deze dimensie observeert de inspecteur (1) de inspanningen van de begeleider(s) om zich te verbinden met de kinderen, om respectvol met hen om te gaan en de onderlinge relaties tussen kinderen én (2) de wijze waarop de begeleider(s) zich bewust zijn van emoties en gedrag van kinderen, hier gepast op reageren en fungeren als een veilige basis voor kinderen.

De dimensie emotionele ondersteuning behaalde een **score 3**, wat 'goed' is. Dit betekent dat de kinderbegeleider(s) tijdens de observatie nabij waren, signalen van kinderen oppikten en daarop reageerden met aandacht voor het perspectief van het kind zelf.

Dimensie Educatieve ondersteuning

De mate waarin de begeleider(s) het leren en de ontwikkeling van kinderen stimuleert via een actieve en stimulerende begeleidersstijl en door de taalontwikkeling van kinderen te ondersteunen. In deze dimensie observeert de inspecteur (1) de mate waarin de begeleider(s) de taalontwikkeling van kinderen ondersteunt via het eigen taalgebruik, het uitlokken en verrijken van taal bij kinderen én (2) de inspanningen van de begeleider(s) om de exploratie van kinderen te stimuleren, de onderlinge relaties tussen kinderen te bevorderen en in te spelen op het perspectief van kinderen.

Op de dimensie educatieve ondersteuning werd een **score 2** behaald, wat '**nipt voldoende**' is. Dit betekent dat de kinderbegeleider(s) tijdens de observatie op bepaalde momenten kansen lieten liggen om kinderen uit te dagen en hun ontwikkeling te bevorderen. De kinderbegeleider(s) speelden beperkt in op taaluitlatingen van kinderen en boden een beperkt taalgebruik aan.

Dimensie Omgeving

De mate waarin het aanbod en de organisatie interessant is voor kinderen. In deze dimensie observeert de inspecteur (1) de inrichting en indeling van de ruimte, de presentatiewijze van materialen en activiteiten, de rijkdom van het aanbod en de afstemming ervan op de aanwezige kinderen én (2) de mate waarin de dagindeling, de inzet van de begeleider(s) en het klimaat kindvriendelijk is.

De dimensie omgeving behaalde een **score 2**, wat '**nipt voldoende**' is. Dit betekent dat de omgeving voor de kinderen weinig interessant was en weinig uitdagingen bood. De organisatie in de leefgroep was weinig doeltreffend voor de kinderen.

Toezicht op de overige vergunningsvoorwaarden (= regelgeving)

WAT WAS IN ORDE

Op volgend(e) aspect(en) van de regelgeving heeft Zorginspectie tijdens het inspectiebezoek geen inbreuken vastgesteld

Aanwezigheidsregister

Zorginspectie stelde vast dat de organisator de aankomst- en vertrektijden van de aanwezige kinderen correct registreert en bewaart.

Doel: een correcte registratie is belangrijk zodat het op ieder moment duidelijk is welke kinderen aanwezig zijn in de opvanglocatie (bv. in functie van mogelijke evacuatie) maar ook voor het opmaken van een correcte facturatie.

Participatie gezinnen

Zorginspectie stelde vast dat de organisator zorgt voor betrokkenheid en participatie van de gezinnen door regelmatig te overleggen over de pedagogische aanpak en omgang met het kind en door elk gezin de mogelijkheid te geven de werking te evalueren (bijvoorbeeld door hun tevredenheid te bevragen) in de periode dat hun kind er opgevangen wordt.

Doel: voor het welbevinden en de gezondheid van het kind is het belangrijk dat er een goede afstemming is tussen ouders en opvang, dat er een goede informatie-uitwisseling is en eenzelfde aanpak. Evaluaties van de werking en de tevredenheid door ouders geven input om de eigen werking te evalueren en bij te sturen indien nodig.

Buitenspelmogelijkheid

Tijdens het inspectiebezoek werd vastgesteld dat de organisator zorgt voor voldoende, vlot en veilig bereikbare buitenspelmogelijkheid die afgestemd is op het aantal vergunde kinderopvangplaatsen en op de leeftijd van de kinderen.

Doel: het is belangrijk voor hun ontwikkeling dat kinderen de kans krijgen om buiten te spelen. Buitenspel is namelijk anders dan binnenspel: andere vaardigheden, grovere snellere bewegingen, nieuwe inzichten en andere uitdagingen. Dit geldt ook voor baby's voor wie het ervaren van wind, gras, regen, ... leerervaringen zijn. Bij buitenspel verruimen kinderen hun exploratiemogelijkheden en ontwikkelen ze een andere motoriek waardoor hun spieren vollediger en krachtiger worden. Ook licht en zuurstof zijn belangrijk voor de gezondheid.

WAT WAS NIET IN ORDE

Op volgend(e) aspect(en) van de regelgeving heeft Zorginspectie tijdens het inspectiebezoek inbreuken vastgesteld.

Welbevinden en betrokkenheid

Zorginspectie stelde vast dat het pedagogisch beleid van de kinderopvanglocatie geen methode bevat om het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen na te gaan en/of te bevorderen.

Doel: het opvolgen van het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen is belangrijk om tijdig signalen van de kinderen te kunnen oppikken en er mee aan de slag te gaan. Het bevorderen van het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen is belangrijk in functie van de ontplooiing en persoonsvorming van de kinderen.

Aantal aanwezige kinderen

Tijdens het inspectiebezoek werd vastgesteld dat de organisator de vergunde capaciteit van de opvanglocatie niet steeds respecteert. De vergunde capaciteit is het maximum toegelaten aantal kinderen die gelijktijdig aanwezig mogen zijn; dit aantal wordt vermeld op de vergunning.

Doel: de vergunde capaciteit van de kinderopvanglocatie werd onder andere bepaald op basis van de beschikbare infrastructuur. Die infrastructuur moet de medewerkers voldoende ruimte geven om kwaliteitsvol te werken en moet de kinderen voldoende ontwikkelingskansen bieden. Wanneer meer kinderen aanwezig zijn dan toegelaten, biedt de organisator niet voldoende ruimte voor de ontwikkeling van de kinderen en hebben de kinderbegeleiders niet voldoende ruimte om kwaliteitsvol te kunnen werken.

Verantwoordelijke

Tijdens het inspectiebezoek werd vastgesteld dat de organisator

- geen verantwoordelijke heeft aangesteld die voldoet aan de voorwaarden;
- en/of geen (wijziging van) verantwoordelijke heeft gemeld aan Kind & Gezin.

Doel: de verantwoordelijke stuurt de werking aan, volgt ze op en ondersteunt ze zodat de kwaliteit, de veiligheid en gezondheid in de opvang voor ieder kind op ieder moment voldoende gegarandeerd is. Het is belangrijk dat een verantwoordelijke met de juiste kwalificaties wordt aangesteld, wordt gemeld bij Kind & Gezin en ook makkelijk te contacteren is voor zowel de gezinnen, de kinderbegeleiders als Kind & Gezin.

Inlichtingenfiche

Tijdens het inspectiebezoek stelde Zorginspectie vast dat

- de organisator niet voor alle opgevangen kinderen een actuele inlichtingenfiche heeft met alle noodzakelijke informatie zoals vastgelegd in de regelgeving;
- en/of de inlichtingenfiches niet op ieder moment in de opvanglocatie kunnen geraadpleegd worden door de verantwoordelijke, de kinderbegeleiders, Zorginspectie, Kind & Gezin en de gezinnen voor hun eigen kind.

Doel: actuele, volledige en makkelijk te raadplegen inlichtingenfiches zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat de opvanglocatie over de nodige en gegevens van de kinderen beschikt om de aanpak af te stemmen op de kinderen (bijvoorbeeld bij allergieën) en om de juiste personen te kunnen contacteren bij een crisisinterventie (bijvoorbeeld arts, ouders, ...).

Risicoanalyse

Tijdens het inspectiebezoek stelde Zorginspectie vast dat de organisator onvoldoende zorgt voor een veilige en gezonde omgeving aan de hand van het maken van een risicoanalyse. Er wordt vastgesteld dat de organisator er niet voor zorgt dat

- er een risicoanalyse is;
- en/of de risicoanalyse binnen een cyclus van 2 jaar wordt uitgevoerd;
- en/of de risicoanalyse alle opgelegde risicogebieden in beeld brengt;
- en/of er geen plan van aanpak met tijdsplan werd opgesteld om de risico's aan te pakken.

Doel: de risicoanalyse is belangrijk omdat deze de risico's beperkt en de onverantwoorde risico's uitsluit. Daarom is de risicoanalyse een essentieel instrument om een veilige en gezonde kinderopvang te realiseren. Want enkel in een veilige en gezonde omgeving kunnen kinderen voluit spelen en krijgen kinderen maximale kansen om zich te ontwikkelen.

Actief, auditief en visueel toezicht

Zorginspectie stelde vast dat de organisator niet steeds zorgt voor voldoende actief, auditief en visueel toezicht tijdens alle opvangmomenten.

Doel: voor het garanderen van de veiligheid van de kinderen is het belangrijk dat er op ieder moment voldoende actief visueel en auditief toezicht is op de kinderen, ook tijdens de slaapsituatie. Het toezicht is een dynamisch gegeven en moet worden aangepast aan het opvanggebeuren en aan de aanwezige kinderen. Het toezicht speelt ook een belangrijke rol in het kunnen inspelen op de noden en behoeften van de kinderen.

Veilig bed

Tijdens het inspectiebezoek werd vastgesteld dat de organisator er onvoldoende voor zorgt dat elk aanwezig kind over een veilig bed kan beschikken.

Doel: elk aanwezig kind moet in veilige omstandigheden kunnen slapen en dit volgens eigen behoefte. Voor een kind jonger dan achttien maanden wordt onder veilig bed verstaan: een bed of wieg met minstens twee spijlenwanden, een ventilerende bodem en een stevige passende matras, en dat voldoet aan de specifieke voorschriften die op de website van Kind en Gezin worden vermeld.

Crisisprocedure

Tijdens het inspectiebezoek werd vastgesteld dat

- de organisator niet alle opeenvolgende stappen en de manier van communiceren opgenomen heeft in de crisisprocedure;
- en/of niet alle medewerkers hun rol tijdens een crisissituatie kennen en weten hoe er moet gecommuniceerd worden tijdens en na de crisis;

-en/of niet elke crisis zo snel mogelijk werd gemeld aan Kind en Gezin

Doel: in geval van een crisis is het van het grootste belang om snel en efficiënt te kunnen handelen. Op voorhand hierover nadenken en verantwoordelijkheden vastleggen zorgt voor een betere aanpak. Daarom moeten alle medewerkers kennis hebben van de crisisprocedure en moeten ze weten wat te doen in geval van crisis. Elke crisis moet zo snel mogelijk gemeld worden aan Kind en Gezin zodat een volledige en correcte inschatting van de opvangsituatie kan worden gemaakt.

Procedure grensoverschrijdend gedrag

Zorginspectie stelde vast dat de organisator niet voldoet aan alle voorwaarden m.b.t. de procedure grensoverschrijdend gedrag.

De organisator moet een procedure opmaken die voorziet in preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. De werkwijze en afspraken moeten gekend zijn door de medewerkers en in de praktijk toegepast worden. De organisator moet iedere situatie van grensoverschrijdend gedrag melden aan Kind en Gezin.

Doel: het is belangrijk dat iedereen binnen de organisatie grensoverschrijdend gedrag naar kinderen herkent en meldt volgens afspraak. In het belang van de fysieke en psychische integriteit van ieder kind in de opvang is het belangrijk dat de organisatie gepast reageert op eventueel grensoverschrijdend gedrag.

Procedure klachtenbehandeling

Tijdens het inspectiebezoek stelde Zorginspectie vast dat de organisator niet voldoet aan alle voorwaarden m.b.t. de procedure voor klachtenbehandeling.

Een procedure voor klachtenbehandeling omvat een ontvangstmelding, een onderzoek, een schriftelijke mededeling van het resultaat aan de klager en de termijnen. De organisator registreert klachten met minstens een omschrijving of samenvatting van de klacht alsook het resultaat van de klachtbehandeling (gegrond, ongegrond of onduidelijk).

Doel: een eenvoudige klachtenprocedure moet helpen voorkomen dat negatieve gevoelens zich beginnen opstapelen waardoor kleine opmerkingen uitgroeien tot grote problemen. In het kader van efficiëntie, dient deze klachtenprocedure te beantwoorden aan enkele minimale vereisten.

ADVIES

Dit advies is een inschatting van Zorginspectie, gebaseerd op de vaststellingen van het inspectiebezoek, en is bedoeld als signaal aan Opgroeien (Kind en Gezin).

Opgroeien (Kind en Gezin) beslist of er in het belang van de kinderen al dan niet verdere stappen gezet worden naar de vergunning zoals bijvoorbeeld het aanscherpen van het toezicht op de opvanglocatie, het opvragen van een 'plan van aanpak' of het opleggen van dwingende maatregelen aan een opvanglocatie om zo de regels en voorwaarden te 'doen naleven' (=handhaving).

Zorginspectie spreekt van:

- *geen advies handhaving wanneer ze op basis van de vaststellingen van oordeel is dat er geen verdere stappen moeten gezet worden in de handhaving behalve de verwachting dat de organisator de eventuele inbreuken wegwerkt;*
- *'opstart van de handhaving' wanneer het een eerste keer is dat Zorginspectie adviseert dat Opgroeien verdere stappen zet zodat de organisator de vergunningsvoorwaarden naleeft;*
- *'verderzetting van de handhaving' als er bij een volgend bezoek geen verbetering is ten opzichte van de vorige inspectie en Zorginspectie opnieuw adviseert dat Opgroeien verdere stappen zet zodat de organisator de vergunningsvoorwaarden naleeft.*

Op basis van de vaststellingen gedaan tijdens dit inspectiebezoek, formuleert Zorginspectie een advies tot opstart van de handhaving

De verantwoordelijke zorgt onvoldoende voor een correcte aansturing en opvolging van de werking. Er wordt vastgesteld dat, niettegenstaande er tekorten aangepakt werden, niet alle tekorten werden weggewerkt en dat er nieuwe tekorten worden geformuleerd.

Volgende tekorten worden herhaaldelijk vastgesteld:

-inlichtingenfiche, risicoanalyse, welbevinden en betrokkenheid, crisisprocedure.

Volgende tekorten werden tijdens huidig inspectiebezoek vastgesteld:

-aantal aanwezige kinderen, inlichtingenfiche, veilig bed, toezicht, crisisprocedure, procedure grensoverschrijdend gedrag en klachtenprocedure.

Er wordt met overbezetting gewerkt terwijl dit niet gecommuniceerd werd aan Opgroeien, aldus onthaalouder.

Op de dimensies betrokkenheid, educatieve ondersteuning en omgeving wordt nipt voldoende gescoord.