

Organisatie van inspecties van klachten door Zorginspectie

Karine Moykens
Secretaris-Generaal
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Hoorzitting van de parlementaire onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang
dd. 22 april 2022

INHOUD

“...Tijdens deze hoorzitting wenst de commissie van u te vernemen welke procedures Kind en Gezin en de Zorginspectie dienen te volgen bij klachtenmeldingen...”

- ▶ Regelgevend kader en uitgangspunten en belangrijke consequenties
 - Oprichtingsbesluit
 - Toezichtsdecreet
 - Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters
- ▶ Situering van ZI en het team KO
- ▶ De algemene werking van het team KO
- ▶ De werking bij klachten



Regelgevend kader en consequenties

Regelgevend kader

Besluit van de Vlaamse Regering van 31 maart 2006 betreffende het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ...

- **Inspectieopdracht** wordt **ingekanteld** in het departement WVG in 2015
- Voor de uitoefening van de taken ... wordt gewaakt over de naleving van het beginsel van de **functiescheiding** tussen enerzijds de agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en de afdelingen van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, die belast zijn met de aansturing van voorzieningen, en anderzijds Zorginspectie.



Regelgevend kader

Besluit van de Vlaamse Regering van 31 maart 2006 betreffende het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ...

Consequenties:

- Geen rol in de handhaving (geen interferentie met erkenning/subsidiëring/handhavingsoordelen)
- Enkel inspectiedossiervorming, geen dossiervorming op niveau van een vergunde opvanglocatie (groepsopvang/gezinsopvang)
- Geen opdracht naar ondersteuning, coaching,...(enkel 'wat' en 'waarom', niet het 'hoe')



Regelgevend kader

Decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid (Toezichtsdecreet)

- De inspecteurs oefenen hun bevoegdheden uit met het oog op het **toezicht** op de **naleving** van de regelgeving in het kader van het gezondheidsbeleid en het welzijns- en gezinsbeleid. Onder **regelgeving** wordt niet alleen wetgeving verstaan, maar ook geformaliseerde afspraken.
- Het toezichtsdecreet voorziet in een aantal toezichts**rechten** voor **inspecteurs**, maar biedt ook heel wat rechten voor de **geïnspecteerde** en de **klachtindieners**.
- Het decreet wil de **positie** van de geïnspecteerde voorzieningen **versterken**; het biedt ook duidelijkheid over hún rechten. Met dit decreet wordt duidelijk afgelijnd wat er wel en niet mag/moet tijdens inspecties.



Regelgevend kader

Decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid (Toezichtsdecreet)

Consequenties:

- De regelgeving bepaalt de inhoud alsook de methodiek van het toezicht (zie ook verder)
- Het waarborgen van de decretale rechten vergt een gestandaardiseerd inspectieproces en respecteren van termijnen
- Een sterke professionalisering: inwerkingtraject nieuwe inspecteurs, specifieke deontologische code, afstemming tussen inspecteurs over methodiek en focus tijdens inspectie en afweging van de gedane vaststellingen, kwaliteitsbewaking doorheen het hele inspectieproces...



Regelgevend kader

Kinderopvang

Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters

Besluit van de Vlaamse Regering van 22 november 2013 houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters (Vergunningsbesluit)

- **Eenzelfde regelgeving** voor alle voorschoolse groepsopvang en gezinsopvang
- **Impact op inspectieconcept**
 - eenzelfde toezicht voor de vergunde opvang
 - aantal vergunde locaties (groepsopvang- gezinsopvang) is sterk toegenomen met impact op het inspectieconcept/model (op heden +/- 6.500 locaties)
 - bij de start ambitie om toezicht te doen op alle vergunde locaties
- Het agentschap (Opgroeien) oefent toezicht uit op stukken → Toezicht is een gedeelde opdracht (art. 15 van het decreet) → **Toezichtsmapping** op bepalingen Vergunningsbesluit (zie verder)

Regelgevend kader

Kinderopvang

Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters

Besluit van de Vlaamse Regering van 22 november 2013 houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters (Vergunningsbesluit)

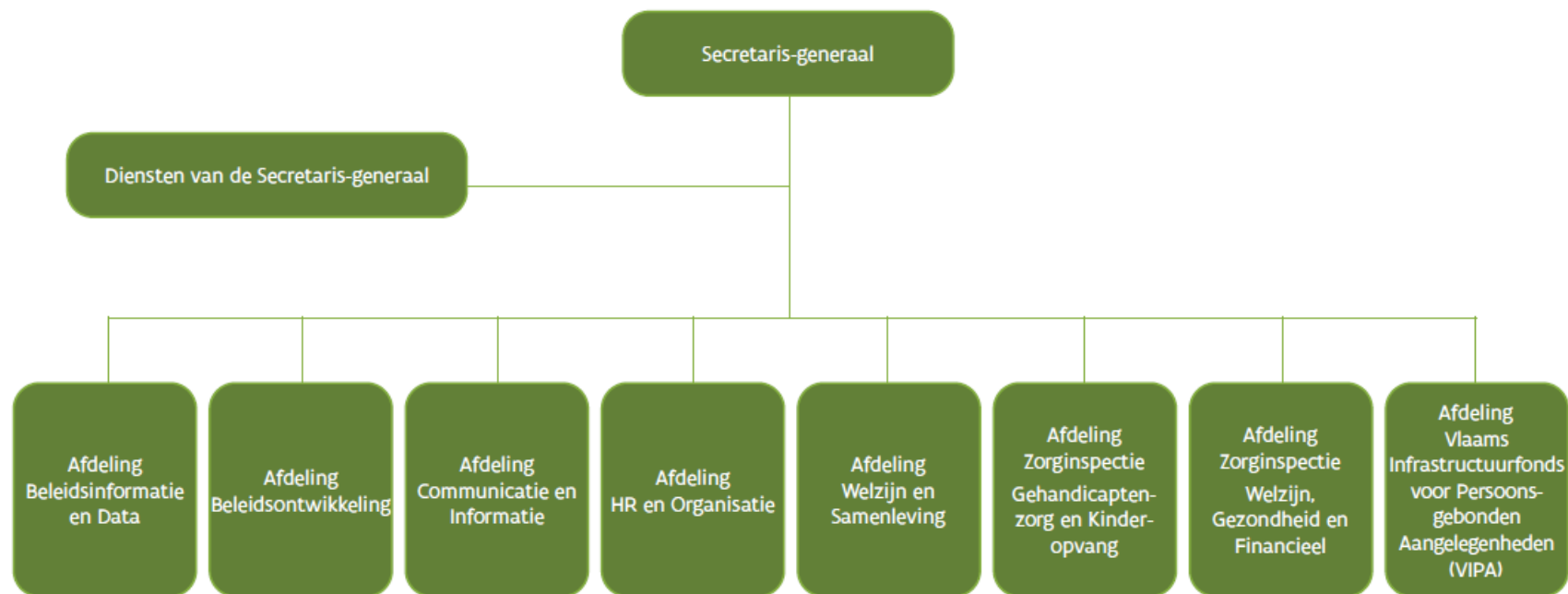
- Focus op 'deregulering'
- Focus op verantwoordelijkheid van de organisator = eigenaar van de vergunning
- Uitbouw ondersteuningsnetwerk (Mentes)

Organisatiemodel Zorginspectie

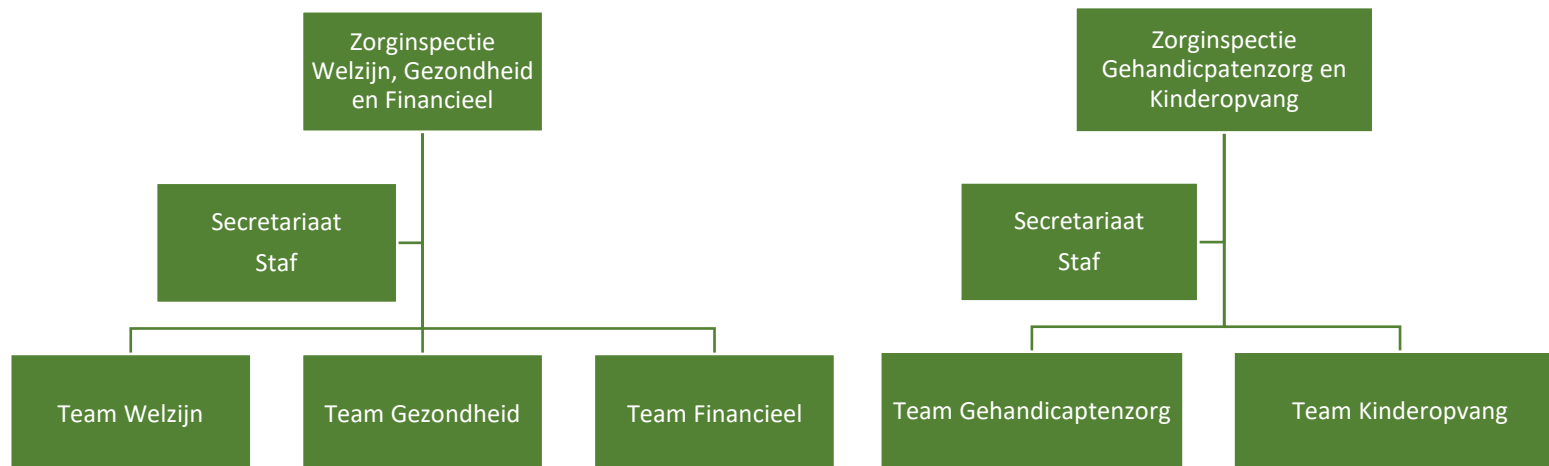


Vlaanderen
is zorgzaam samenleven

Organisatiemodel



Organisatiemodel



Organisatiemodel

Team Kinderopvang

- ▶ Het team kinderopvang inspecteert de **vergunde groepsopvang en gezinsopvang voor baby's en peuters** (op heden +/- 6500 vergunde locaties)
- ▶ Inspecteert bijkomend in **alle sectoren met erkenning** door K&G (excl. Jeugdhulp)
 - Buitenschoolse KO (nu kwaliteitslabel voor peuters)
 - Preventieve gezinsondersteuning
 - Adoptie
 - VK's
 - CKG
 - Consultatiebureaus



Organisatiemodel

Team Kinderopvang

- ▶ Afstemming over **wat** en **hoe** we inspecteren
→ voorbereiding via werkgroepen, opmaak handleidingen
- ▶ Coaching van afspraken in kleine(re) groepen
- ▶ Voorbereiding en ondersteuning bij specifieke dossiers (gevaarsituaties, klachten en adviezen) – coachen lezen na
- ▶ Kwaliteitscirkel: verslagen worden altijd nagelezen hetzij door collega –inspecteur of coach (specifieke dossiers of bij inwerking nieuwe collega of op vraag van een inspecteur)
- ▶ Inwerking nieuwe inspecteurs = proces en vraagt tijd
- ▶ Inwerkingtraject afname Monitoringinstrument MeMoQ



Inspecties in de KO Algemeen

Inspecties in de vergunde kinderopvang

Soorten inspecties

► Inspecties voorafgaand aan de vergunning

→ Inspecties infrastructuur (groepsopvang)

- inspectie op vraag van de organisator in het kader van een vergunningsaanvraag
- =advies over de geschiktheid en capaciteitsbepaling van de infrastructuur groepsopvang

→ Recent (beperkt):

- opdrachten de actuele situatie van de bestaande werking te onderzoeken (beleidsvoerend vermogen) van een organisator naar aanleiding van de vergunningsaanvraag voor de opstart van een nieuwe opvanglocatie



Inspecties in de vergunde kinderopvang

Soorten inspecties

► Inspectie na het verkrijgen van de vergunning

→ Inspecties in opdracht van Opgroeien

- Gevaarsituaties naar aanleiding van klacht(en) of melding
- Klachtopdrachten
- Opvolging handhaving/risico
- Na een nieuwe vergunning (wijziging van locatie, uitbreiding van capaciteit, nieuwe organisator/locatie)



Inspecties in de vergunde kinderopvang

Soorten inspecties

→ Inspecties op eigen aansturing

- **Basistoezicht (opvolgingsbezoeken)**
 - door regio-inspecteur in eigen regio met afgestemde focus (vooraf te plannen maar wordt doorkruist door dringende opdrachten)
- Bij de **opstart 2014** was het **voornemen**
 - 2 bezoeken in een periode van 3 jaar (voor alle groepsopvang en gezinsopvang waar de organisator de onthaalouder is)
 - 1 bezoek in een periode van 5 jaar bij aangesloten onthaalouders met sociaal statuut



Inspecties in de vergunde kinderopvang

Prioritaire inspecties

→ Prioritaire opdrachten

- gevaarsituaties (streefdatum bezoek in principe 2 weken)
- klachten (streefdatum bezoek in principe 30 dagen)
- opvolging handhaving in opdracht van Opgroeien (streefdatum varieert en hangt samen met de opgelegde timing binnen de handhaving)
- opvolging in eigen regie

Voetnoot

- streefdata kunnen afwijken op bovenstaande termijnen
- opdrachten 'advies infrastructuur' zijn ook op te nemen op korte termijn gezien de korte tijd tussen vergunningsaanvraag en geplande opstart van de werking.

Inspecties in de vergunde kinderopvang

Uitgangspunten voor het toezicht

► **Risico-gestuurd inspecteren op basis van**

- Type van locatie (frequenter bij (zelfstandige- alleen werkende) gezinsopvang, groepsopvang dan bij de onthaalouders met sociaal statuut (gezinsopvang))
- Toezicht op een selectie van elementen uit de regelgeving (Vergunningsbesluit) op basis van risico-inschatting naar impact op de kinderen
- Toezichtmapping (Opgroeien doet toezicht op documenten, attesten cfr. decreet baby's en peuters art. 15)
- Prioritering in opdrachten



Inspecties in de vergunde kinderopvang

Verloop van een inspectie

- ▶ Onaangekondigd
- ▶ Introductie
- ▶ Tijdens het bezoek
 - Bevraging van verantwoordelijke, aanspreekpersoon maar ook meerdere medewerkers in functie van nagaan van de implementatie van afspraken
 - Inkijken documenten, rondgang, observatie, ...
 - Afname Monitoringinstrument MeMoQ (observatie van 5 dimensies of bevraging dimensie 6) – zo maximaal mogelijk
 - Tekorten van vorige bezoeken worden opgevolgd
- ▶ Terugkoppeling tijdens inspectiebezoek van de vaststellingen (positieve en negatieve) en vervolg



Inspecties in de vergunde kinderopvang

Verloop van een inspectie

► Focus op kwaliteit van zorg en kwaliteitszorg

→ Selectie van elementen uit de vergunningsvoorwaarden

- Aantal kinderen, inzet kinderbegeleiders, aansturing en opvolging van de werking door verantwoordelijke (op indicatie)
- Ouderparticipatie via inlichtingenfiches, overleg met ouders, nagaan tevredenheid van ouders over de werking, afname dimensie 6 Monitoringinstrument

Inspecties in de vergunde kinderopvang

Verloop van een inspectie

- **Veiligheid en gezondheid kinderen**
risico- analyse (inzicht), toezicht, veilig slapen, hygiëne, ...
- **Pedagogische kwaliteit**
 - afname Monitoringinstrument MeMoQ (observatie)
 - andere aspecten van pedagogische kwaliteit (buiten spelen, ritme van het kind volgen, werkwijze voor het opvolgen van welbevinden en betrokkenheid, wennen)
- **Kwaliteitszorg**
 - crisisprocedure en implementatie
 - procedure Grensoverschrijdend gedrag en implementatie
 - klachtenprocedure en implementatie



Inspecties in de vergunde kinderopvang

Verslag

Het verslag is de **bundeling van de vaststellingen** die we tijdens de inspectie bevraagd, geobserveerd, vastgesteld hebben

→ **Opbouw vaststelling per element van de regelgeving**

- Regelgeving
- Bronnen
- Vaststelling
 - Al dan niet tekort (inbreuk) + beschrijving van de vaststellingen
 - Aandachtspunt(en)
- Bij afname van het Monitoringinstrument MeMoQ
 - Score per dimensie
- Toelichting: relevante duiding van de werking, reactie/input van de bevraagden tijdens het inspectiebezoek

Inspecties in de vergunde kinderopvang

Advies handhaving

► Doel

- Signaal voor de organisator en Opgroeien over (het geheel van) de vaststellingen tijdens het inspectiebezoek

► Hoe?

- Achterliggende weging van de vaststellingen in het formulier in Modular
 - Afstemming in het formuleren van een advies tussen de inspecteurs
- Op basis van het geheel van de weging komt er een automatisch voorstel voor advies
- De inspecteur kan gemotiveerd afwijken van het voorstel
- Alle verslagen met advies worden ter controle voorgelegd aan de coachen



Inspecties in de vergunde kinderopvang

Advies handhaving

→ **Opbouw van de weging**

- Weging van clusters (bv. cluster 'pedagogisch' weegt zwaarder dan de cluster 'beheer van documenten') – impact op de kinderen weegt zwaar
- Weging van de tekorten (inbreuken) op de regelgeving in de verschillende clusters (sommige tekorten wegen zwaarder)
- Weging van tekorten waarbij een niet- weggewerkt tekort (herhaaldelijk vaststellen) zwaarder weegt dan een nieuw tekort
- Weging van de scores bij afname van het Monitoringinstrument MeMoQ



Toezicht Kinderopvang

Impact pandemie 2020- 2021

- ▶ Team ingezet voor andere opdrachten in samenwerking met Z&G (telefoonpermanentie, OST inspecties,...)
- ▶ We inspecteerden op de (onvoorspelbare) golven van de pandemie binnen de mogelijkheden/restricties van het moment
 - lockdown, semi-lockdown (quarantaines, besmettingen en ziekte van inspecteurs, sluitingen van locaties, ...)
- ▶ Inspectiemethodiek aanpassen aan de mogelijkheden van het moment – heeft veel flexibiliteit gevraagd
 - Inperken van de aanwezigheid/duur in de leefgroepen (impact op afname Monitoringsinstrument MeMoQ)
- ▶ Impact op de geplande projecten van het team



Toezicht Kinderopvang

Impact pandemie 2020- 2021

► **Gevolg?**

→ minder opvolgingsbezoeken in de opvanglocaties, zowel in opdracht als op eigen aansturing



Toezicht Kinderopvang

Impact pandemie 2020- 2021

► Wat bleef prioritair?

- Gevaarsituaties, klachten, dringende opvolging (al dan niet op eigen aansturing)
- Soms gespreid over 2 verschillende inspectiemomenten om duur te beperken
- Opdrachten 'advies infrastructuur' – buiten de werkuren indien er al werking was (klantgericht)
- Thematische inspectie (deskinspectie) huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst op momenten dat inspecties in de locaties niet of moeilijk op te nemen waren
 - Transparantie over de rechten en plichten van ouders en organisator



Inspecties klachten

Inspectieproces



- **Inspectieopdracht**
- **Vorbereiding en planning**
- **Inspectiebezoek**
- **Ontwerpverslag**
- **Reactiemogelijkheid**
- **Definitief verslag**
- **Opvolging**

Soorten inspectieopdrachten

- **opdracht gevaarsituatie**
 - ✓ op basis van een klacht of een melding
 - ✓ Opgroeien weegt af of er een opdracht gegeven wordt aan ZI

- **klachtopdracht voor ZI**
 - ✓ de klacht wordt onderzocht door ZI en na onderzoek verder afgehandeld door de klachtendienst

- **klacht wordt een 'informatieve nota'**
 - ✓ geen opdracht voor ZI
 - ✓ overgemaakt aan de organisator die kan reageren naar klantenbeheerder
 - ✓ niet afgehandeld door de klachtendienst, maar door klantenbeheer

VOORBEREIDING

► Opdracht van Opgroeien

→ opdracht toewijzen aan de inspecteur

► Inspecteur bereidt de opdracht voor

- analyse van de klachtelelementen
- nalezen vorige inspectieverslagen
- bijkomende informatie over de opvanglocatie opzoeken in het elektronisch dossier van Opgroeien
 - indien nodig klantenbeheerder Opgroeien contacteren

VOORBEREIDING

→ **Klachtindiener wordt gecontacteerd**

- = interne afspraak bij ZI
- Is consequentie van het betrekken van de klachtindiener bij de verslaggeving (decretale verplichting)
- **Doel:** helder krijgen van de klachtinhoud en verduidelijking inspectieproces en inspectiemogelijkheden/beperkingen

VOORBEREIDING

► Bespreking intern van de concrete aanpak klachtinspectie

- Welke aspecten? Invalshoeken? Bronnen?
- Tekorten (inbreuken vorig inspectiebezoek) in kaart brengen (gerelateerd aan de klachtelementen?)
- Met welke methodiek/instrumenten?
- Afwegen al dan niet afnemen van Monitoringsinstrument MeMoQ

IMPACT OP PLANNING

- Klachtelementen/ dossier-elementen die bij de analyse naar boven komen en verder moeten verduidelijkt worden
- Opstart gerechtelijk onderzoek en interferentie met de opdracht
- Acties van Opgroeien na het geven van de opdracht (overleg met organisator, contacten met dokters, VK, politie, ...)
- Contacteren van klachtindieners verloopt soms moeizaam
- Beschikbaarheid inspecteurs- coachen (ondersteuning)

IMPACT OP PLANNING

- Onvoorspelbaarheid van het aantal alsook in welke regio de klachten/gevaarsituaties
- Sluiting van opvanglocatie (pandemie, verlofperiodes, verlof/onverwachte afwezigheid, ... alsook de pandemie de voorbije jaren)
- Langere streefdata



- ▶ **Onaangekondigd**
- ▶ Onderzoek naar klachtelementen
- ▶ Naast het onderzoek van de klachtelementen worden ook andere aspecten van de werking geïnspecteerd en tekorten opgevolgd
- ▶ Bij verontrustende feiten/signalen worden deze aansluitend op het inspectiebezoek aan de diensten van Opgroeien meegedeeld zodat Opgroeien onmiddellijk de nodige maatregelen kan nemen



► Tijdens het bezoek

- Bevraging van verantwoordelijke of aanspreekpersoon maar ook (meerdere) kinderbegeleiders over concrete klachtelementen en het nagaan van de implementatie van werkafspraken
- Bijkomend komen ook andere aspecten van de werking aan bod
- Inkijken documenten (afspraken/werkwijze, noodzakelijke registraties, rondgang, observatie, ...)
- Tekorten van vorige bezoeken worden (zo veel als mogelijk) opgevolgd



► Tijdens het bezoek

- Afname MeMoQ (observatie 5 dimensies of bevraging dimensie 6)
 - afname maximaal in normale omstandigheden (in 2020 en 2021 omwille van impact pandemie beperkte afnames)
 - een observatie duurt minimaal 2 uur, aansluitend is er een feedback gesprek met de medewerkers over de bevindingen
- Tekorten van vorige bezoeken worden (zo veel als mogelijk) opgevolgd



► Doel van de inspectie

- Waarheidsvinding klachtelementen (retro- actief) in functie van de verdere afhandeling van de klacht door de klachtendienst
- De werking in kaart brengen en vooral nagaan of er in de werking indicaties zijn die wijzen op structurele problemen (preventief bv. ook over de klachtelementen), klachtelementen kunnen indicatie zijn
- Kwaliteitsverbetering
 - inspectie is een leermoment voor de organisator werkingsaspecten aan te pakken/bij te sturen; met de signalen aan de slag te gaan.



► Beperkingen van inspectie

→ Waarheidsvinding klachtelementen

- Foutief handelen: enkel op basis van verklaringen, gebruik van verschillende bronnen omdat men niet terug in de tijd kan/ de situatie die men observeert niet dezelfde is
- Slechte registratie/documentatie in de opvanglocaties maakt het ook moeilijk ter plaatse klachtelementen op te sporen
- Termijn tussen de ervaringen/elementen die basis zijn voor de klacht en het indienen van de klacht
- De gevraagde anonieme afhandeling van de klacht zodat er niet altijd gericht kan gezocht worden/duidelijk kan bevraagd worden
- Onaangekondigd inspecteren



► Mogelijkheden van het Monitoringsinstrument MeMoQ

- Pedagogisch raamwerk als referentiekader voor de pedagogische kwaliteit in de opvang van kinderen van 0 tot 3 jaar
- Kwaliteitsverbetering (cfr. zelfevaluatie-instrument)
- Brengt vele aspecten van pedagogische kwaliteit in beeld
 - Welbevinden en betrokkenheid van de kinderen
 - Emotionele ondersteuning en educatieve ondersteuning
 - Omgeving
 - Omgaan met ouders en diversiteit
- Wetenschappelijk onderbouwd (betrouwbaar en valide)



► Beperkingen van het Monitoringinstrument MeMoQ

- Niet bedoeld voor het nagaan/opvolgen van het individueel handelen van een kinderbegeleider
- Momentopname van de pedagogische kwaliteit in één leefgroep van de opvanglocatie
- Scores op de dimensies 'emotionele ondersteuning', 'educatieve ondersteuning', 'omgeving' is het gemiddelde van de handelingen van de verschillende medewerkers in de leefgroep tijdens het moment van observatie
- Kan niet afgenomen worden in een anderstalige locatie/leefgroep

► Doel van het inspectieverslag

voldoende informatie bevatten zodat ze (mee) de basis kunnen vormen voor het bijsturen van de werking binnen de opvanglocatie (= leermoment)

- basis is en blijft de regelgeving en de opdracht van ZI

-> in kaart brengen van goede praktijken in de werking om deze te bestendigen

→ bruikbaar zijn voor Opgroeien

- voor de klantenbeheerder- in kader van handhaving
- voor de klachtendienst- voor de verdere afhandeling van de klacht

→ zinvol zijn bij de voorbereiding van een volgend inspectiebezoek

- opvolging van tekorten bij een volgend inspectiebezoek



► Het verslag is de **bundeling van de vaststellingen** die we tijdens de inspectie bevraagd, geobserveerd, vastgesteld hebben

→ In de kinderopvang voor baby's en peuters worden er 2 verslagstructuren gebruikt

- voor een advies infrastructuur (enkel infrastructuur komt hierin aan bod)
- toezicht op de werking (inclusief klachten, resultaten afname Monitoringinstrument MeMoQ)



► Opmaak van het verslag in **Modular**

- Informatieplatform voor bundeling van de verslagen en doorloop van opdrachten, verslagen en reacties voor ZI
- Verslagen worden opgemaakt volgens een vast verslagsjabloon

► **Termijnen** opgenomen in het Toezichtsdecreet

- Opmaak verslag binnen termijn van 30 dagen (1 x verlengbaar)



► Opbouw verslagstructuur voor het toezicht op de werking

- Gegevens bezoek
- Leeswijzer
- Overzicht van de vaststellingen (positieve vaststellingen, negatieve vaststellingen, scores MeMoQ, ...)
- Per cluster (gebaseerd op het Referentiekader) de geïnspecteerde aspecten van de regelgeving
- Bij afname MeMoQ (aparte leeswijzer): de scores en illustraties van de scores
- Als een Advies Handhaving geformuleerd wordt - komt in het verslag



► Rubrieken

→ Opbouw vaststelling per element van de regelgeving

- Regelgeving
- Bronnen
- Vaststelling
 - Al dan niet tekort (inbreuk) + beschrijving van de vaststellingen
 - Aandachtspunt(en)
- Bij afname van het Monitoringinstrument MeMoQ
 - Score per dimensie
- Toelichting: relevante duiding van de werking, reactie/input van de bevraagden tijdens het inspectiebezoek



► Specifiek bij een klachtinspectie

- Alle bevindingen in 1 verslag
- De klachtelementen zoals ze aangebracht worden door de klachtindiener(s) komen vooraan in het verslag waar er de link gelegd wordt per klachtelement met de regelgeving die van toepassing is
- De verschillende klachtelementen komen aan bod bij de betreffende rubriek en worden al dan niet meegenomen in het formuleren van tekorten/aandachtpunten als er indicatie is dat het handelen/de werkwijze binnen de opvanglocatie niet voldoet aan de opgelegde voorwaarden van de regelgeving
- Alle klachtverslagen worden voorgelegd aan de coachen



- ▶ **Specifiek bij een klachtinspectie**
- ▶ **Versturen ontwerpverslag naar**
 - De organisator/de opvanglocatie
 - De klachtindiener(s) indien geen anonieme afhandeling gevraagd werd



Reactiemogelijkheid

► Reactietermijn van de geïnspecteerde

- 14 dagen, 1x verlengbaar – termijn opgenomen in het Toezichtsdecreet
- feitelijke onjuistheden, onduidelijke formuleringen
- loopt vanaf het verzenden van het ontwerpverslag
- bij een advies opstart of verderzetting handhaving wordt het ontwerpverslag ook bezorgd aan Opgroeien

► Afhandeling van de reactie door de inspecteur

- binnen een periode van 30 dagen (1 x verlengbaar) – termijn opgenomen in het Toezichtsdecreet
- (al dan niet aangepast) definitief verslag wordt bezorgd



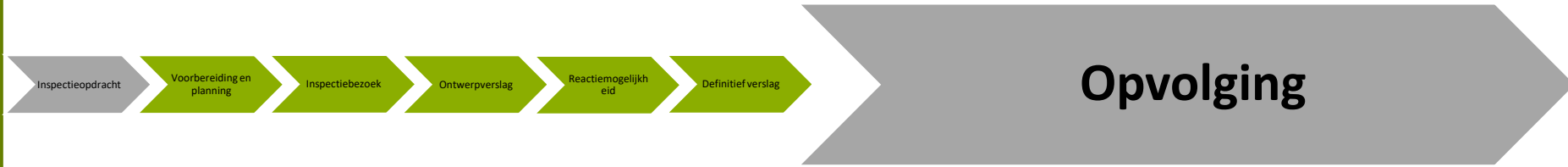


► Reactie

- komt in Modular
- beschikbaar voor Opgroeien
- reactie die buiten termijn toekomt bij ZI
 - overgemaakt aan klantenbeheerder van Opgroeien

► Het verslag is definitief en beschikbaar voor alle partijen

- Organisator/opvanglocatie
- Klachtindieners (ook diegenen die anonieme behandeling wensten)
- Opgroeien



► **De klachtendienst neemt de verdere afhandeling van de klacht op**

→ op basis van alle beschikbare informatie, inclusief het inspectieverslag

► **De klantenbeheerder van Opgroeien volgt op**