



## Inspectierapport

De Flierefluitier (KDV)  
Fluitakker 59  
6721ZE Bennekom  
Registratienummer 549004361

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Toezichthouder:                      | Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden |
| In opdracht van gemeente:            | Ede  |
| Datum inspectie:                     | 06-02-2020   |
| Type onderzoek:                      | Jaarlijks onderzoek                                |
| Status:                              | Definitief   |
| Datum vaststelling inspectierapport: | 20-02-2020   |

*Veiligheids- en Gezondheidsregio*



**Gelderland-Midden**

**GGD**

# Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INHOUDSOPGAVE</b> .....                            | <b>2</b>  |
| <b>HET ONDERZOEK</b> .....                            | <b>3</b>  |
| ONDERZOEKSOPZET .....                                 | 3         |
| BESCHOUWING .....                                     | 3         |
| ADVIES AAN COLLEGE VAN B&W .....                      | 3         |
| <b>OBSERVATIES EN BEVINDINGEN</b> .....               | <b>4</b>  |
| PEDAGOGISCH KLIMAAT .....                             | 4         |
| PERSONEEL EN GROEPEN.....                             | 5         |
| <b>OVERZICHT GETOETSTE INSPECTIE-ITEMS</b> .....      | <b>8</b>  |
| PEDAGOGISCH KLIMAAT .....                             | 8         |
| PERSONEEL EN GROEPEN.....                             | 8         |
| <b>GEGEVENS VOORZIENING</b> .....                     | <b>11</b> |
| OPVANGGEGEVENS .....                                  | 11        |
| GEGEVENS HOUDER .....                                 | 11        |
| <b>GEGEVENS TOEZICHT</b> .....                        | <b>11</b> |
| GEGEVENS TOEZICHTHOUDER (GGD) .....                   | 11        |
| GEGEVENS OPDRACHTGEVER (GEMEENTE) .....               | 11        |
| PLANNING .....  | 11        |
| <b>BIJLAGE: ZIENSWIJZE HOUDER KINDERCENTRUM</b> ..... | <b>12</b> |

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek.

Tijdens dit onderzoek zijn niet alle items beoordeeld, omdat er sprake is van een zogeheten risico-gestuurd toezicht (RGT). Op basis van het model risicoprofiel zijn de onderzoeksactiviteiten bepaald. Deze onderzoeksactiviteiten richten zich primair op de kwaliteit van de dagelijkse praktijk, aangevuld met aandachtspunten uit vorige onderzoeken.

## Beschouwing

Deze beschouwing beschrijft de resultaten van dit onderzoek. Na de feiten over het kindercentrum en de onderzoek geschiedenis, volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden elders in het rapport per domein verder uitgewerkt.

### **Feiten over het kindercentrum**

Kinderdagverblijf (KDV) De Flierefluiter, onderdeel van kinderopvangorganisatie Saartje Kinderopvang BV, biedt opvang aan maximaal 35 kinderen van nul tot vier jaar, verdeeld over drie groepen. De Bever-en Eekhoorngroep zitten op de benedenverdieping en hebben een directe toegang tot de buitenruimte. De Bosmuis zit op de bovenverdieping en is alleen op de maandag, dinsdag en donderdag geopend. Op deze locatie bevindt zich ook buitenschoolse opvang (BSO) De Flierefluiter.

### **Onderzoek geschiedenis**

- Tijdens het jaarlijkse onderzoek in 2017 is er overleg en overreding aangeboden binnen het domein 'Veiligheid en Gezondheid' waarna aan de voorwaarden werd voldaan.
- Tijdens het jaarlijkse onderzoek in 2018 is er herstelaanbod aangeboden binnen de domeinen 'Pedagogisch klimaat' en 'Veiligheid en Gezondheid' waarna aan de voorwaarden werd voldaan.
- Tijdens het jaarlijkse onderzoek van 2019 voldeed KDV De Flierefluiter aan de getoetste voorwaarden van de Wet kinderopvang.

### **Bevindingen op hoofdlijnen**

Op geen van de geïnspecteerde voorwaarden zijn overtredingen geconstateerd.

Het onderzoek heeft in een prettige sfeer plaatsgevonden. De toezichthouder heeft alle drie de groepen geobserveerd en heeft met zowel de beroepskrachten als de teamleidster gesproken. De beroepskrachten en de teamleidster hebben de toezichthouder van alle informatie voorzien.

### **Conclusie**

Geconcludeerd kan worden dat men bij KDV De Flierefluiter aan de getoetste voorwaarden van de Wet kinderopvang voldoet.

## Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

De houder van een kindercentrum is verantwoordelijk voor het voeren van een zodanig pedagogisch beleid dat een en ander redelijkerwijs leidt tot verantwoorde kinderopvang. De houder draagt er zorg voor dat het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan, waarin de voor dat kindercentrum kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. De houder draagt er verder zorg voor dat personen werkzaam bij een kindercentrum in de praktijk handelen naar het door de houder vastgestelde pedagogisch beleidsplan.

Tijdens dit onderzoek is de pedagogische praktijk geobserveerd en beoordeeld.

### **Pedagogisch beleid**

De houder hanteert een algemeen pedagogisch beleidsplan, waarin het binnen de organisatie geldende beleid staat. Daarnaast hanteert elke locatie haar eigen pedagogisch werkplan met het locatie gebonden beleid.

### **Conclusie**

Het pedagogisch beleidsplan voldoet aan de gestelde voorwaarden.

### **Pedagogische praktijk**

#### **Inleiding**

De wijze waarop de houder ervoor zorgt dat op de locatie sprake is van verantwoorde kinderopvang, is op basis van een observatie en een interview met een beroepskracht onderzocht.

Tijdens de observatie van de pedagogische praktijk wordt gebruik gemaakt van het veldinstrument 'observatie kindercentrum' (opgesteld door GGD GHOR Nederland, versie januari 2015). Dit veldinstrument is gebaseerd op de vier onderstaande pedagogische basisdoelen uit de Wet Kinderopvang geldend voor alle kinderen in de kinderopvang (Rixsen Walraven 2000; van IJzendoorn e.a. 2004):

- op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
- kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
- kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
- kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

Per basisdoel staat in het veldinstrument 'observatie kindercentrum' een aantal observatiecriteria waar de toezichthouder op let tijdens de observatie. Aan de hand van indicatoren uit dit veldinstrument heeft de toezichthouder de pedagogische praktijk beoordeeld. Indicatoren uit dit veldinstrument worden cursief weergegeven.

Alle basisdoelen zijn tijdens de observatie duidelijk waargenomen. Twee basisdoelen worden middels een voorbeeld uit de praktijk hieronder beschreven.

### **Feiten**

De toezichthouder observeert eerst op groep de Bevers. De kinderen worden verschoont en daarna krijgen alle kinderen hun jas en schoenen aan zodat ze buiten kunnen gaan spelen. Zowel de Bevers als de Eekhoorns gaan buitenspelen. Na het buitenspelen observeert de toezichthouder het lunchmoment op groep de Eekhoorns en de Bosmuis.

### **Emotionele veiligheid**

#### **Indicator:**

*Kennen/ herkennen*

*De beroepskrachten kennen ieder kind in de groep; ze kennen hen bij naam en weten persoonlijke bijzonderheden (bv karakter, slaapritueel, allergieën). In het contact met het kind wordt die kennis gebruikt.*

#### **Praktijkvoorbeeld:**

Op de Bevers voelt een kindje zich niet lekker. De beroepskracht vertelt dat ze aan het kind zag dat hij zich niet lekker voelde. Ze heeft al met ouders gebeld om te overleggen. Het kind ligt nu in bed en de beroepskracht gaat regelmatig even kijken hoe het gaat.

Tijdens de lunch wordt een ander kindje wakker. Hij wordt begroet door de beroepskracht. De beroepskracht vraagt aan het kind: "Zal ik een boterham voor je smeren? Zal ik er alleen boter op doen of ook iets anders?" De beroepskracht vertelt dat het kind alleen boter lust op zijn boterham.

Op groep de Bosmuis zijn de kinderen ook aan het lunchen. De beroepskracht vertelt dat één van de kinderen het beleg wat op tafel staat niet lust. Speciaal voor hem haalt ze de pot pindakaas uit de keuken. Dit lust hij wel.

### **Persoonlijke competentie**

#### **Indicator:**

*Responsief*

*De beroepskrachten herkennen de signalen van individuele kinderen, kunnen deze correct interpreteren en sluiten hier tijdig en op een gepaste manier op aan. Het kind voelt zich gezien en begrepen.*

#### **Praktijkvoorbeeld:**

Bij de Eekhoorns gaan de kinderen naar buiten. Een kind blijft op de mat zitten en begint te huilen. Beroepskracht: "Wat is er (naam kind)? Lisa pakt jouw handschoentjes. Denk je dat je niet naar buiten mag? Kom maar, jij mag ook gewoon naar buiten. Je handschoentjes komen er zo aan. Het kind wordt rustig en gaat naar buiten.

### **Conclusie**

Op basis van onder ander bovenstaande observaties en de interviews met de beroepskrachten kan geconcludeerd worden dat de houder zorg draagt voor de uitvoering van het pedagogisch beleidsplan.

Er wordt pedagogisch verantwoorde dagopvang geboden.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (met de aanwezige beroepskrachten)
- Observatie(s)
- Pedagogisch beleidsplan (Pedagogisch beleidsplan kinderopvang Saartje Versie 1.1 oktober 2019)

## **Personeel en groepen**

Binnen de dagopvang is het verplicht om de kinderen op te vangen in vaste stamgroepen. Er moet voldoende personeel op elke groep zijn. Hoeveel beroepskrachten nodig zijn, is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd.

Elke beroepskracht moet een geldig diploma hebben en ingeschreven staan in het Personenregister Kinderopvang. Een pedagogisch beleidsmedewerker begeleidt de beroepskrachten in hun werk.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang**

De beroepskrachten (steekproef van 6 beroepskrachten) en de 3 stagiaires zijn geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang (PRK) en zijn gekoppeld aan de houder.

#### **Conclusie**

De houder voldoet aan de gestelde voorwaarden.

### **Opleidingseisen**

De diploma's van de twee nieuw gestarte beroepskrachten en van de pedagogisch beleidsmedewerker zijn door de toezichthouder bekeken en alle drie beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk.

#### **Conclusie**

De houder voldoet aan de gestelde voorwaarden.

### **Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires**

De beroepskracht-kindratio is beoordeeld op grond van het aantal aanwezige kinderen en beroepskrachten op zowel de Bevers als de Eekhoorns en de Bosmuis op 06-02-2020. Daarnaast zijn de presentielijsten en personeelsroosters van twee weken daarvoor van de Bevers ingezien.

Op grond hiervan kan geconcludeerd worden dat er voldoende beroepskrachten zijn ingezet voor het aantal aanwezige kinderen.

#### **Conclusie**

De houder voldoet aan de gestelde voorwaarden.

### **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

De toezichthouder heeft op houderniveau de gegevens over 2019 en 2020 opgevraagd. Op grond hiervan heeft de toezichthouder de urenverdeling over de kindercentra op aannemelijkheid beoordeeld, gesplitst in uren voor beleidsvoornemens en coaching voor zowel 2019 als 2020. Uit de urenverdeling van de houder blijkt dat de vastlegging aan de volgende aspecten heeft voldaan:

- De urenverdeling is jaarlijks, per kindercentrum en schriftelijk opgesteld.
- De houder heeft deze urenverdeling per kindercentrum inzichtelijk gemaakt voor beroepskrachten en ouders.
- De houder heeft in de urenverdeling duidelijk onderscheid gemaakt tussen de ureninzet beleidsvoornemens en de ureninzet coaching uren.
- Uit de urenverdeling per kindercentrum blijkt dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.

Uit gesprek met beroepskrachten blijkt dat zij ook daadwerkelijk zijn gecoacht door een pedagogisch beleidsmedewerker in 2019. Coaching vond plaats door middel van:

- Coaching on the job
- Ondersteuning bij pedagogische vragen
- Individuele coaching naar behoefte van de beroepskracht
- Cursus over het pedagogisch beleidsplan

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de gestelde voorwaarden.

### **Stabiliteit van de opvang voor kinderen**

KDV De Flierefluiter bestaat uit de volgende drie verticale (0-4 jaar) stamgroepen:

- Bevers waar maximaal 12 kinderen per dag worden opgevangen.
- Eekhoorns waar maximaal 12 kinderen per dag worden opgevangen.
- Bosmuis waar maximaal 11 kinderen per dag worden opgevangen.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de gestelde voorwaarden.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (met de aanwezige beroepskrachten)
- Observatie(s)
- Personenregister Kinderopvang
- Diploma('s)/kwalificatie(s) beroepskrachten
- Presentielijsten
- Personeelsrooster
- Diploma/kwalificatie pedagogisch beleidsmedewerker(s)
- Overzicht inzet pedagogisch beleidsmedewerker(s)

## Overzicht getoetste inspectie-items

### Pedagogisch klimaat

#### Pedagogisch beleid

Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de dagopvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.

(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### Pedagogische praktijk

In het kader van het bieden van verantwoorde dagopvang, draagt de houder van een kindercentrum er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:

- a. op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
- b. kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
- c. kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
- d. kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### Personeel en groepen

#### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang



In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

- a. de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum;
- b. de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
- c. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
- d. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
- e. de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met e ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang)

Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.

(art 1.48d lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

### **Opleidingseisen**

Beroepskrachten beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 6 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 7 lid 1 Regeling Wet kinderopvang)

Pedagogisch beleidsmedewerkers beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 6 lid 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 7 lid 2 Regeling Wet kinderopvang)

### **Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires**

De houder van een kindercentrum zet voldoende beroepskrachten in voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen, met dien verstande dat:

- de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1, onderdeel a, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
- indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in de gecombineerde groep wordt bepaald op grond van bijlage 1, onderdeel c, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
- indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten, dit niet leidt tot een verlaging van het totaal aantal minimaal op of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit;
- in afwijking hiervan op tijdstippen genoemd in het pedagogisch beleidsplan minder beroepskrachten kunnen zijn ingezet, met een maximum van drie uur.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 1, 2, 3, 4 en 7 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

De houder van het kindercentrum heeft het minimaal aantal uren waarvoor de pedagogisch beleidsmedewerker jaarlijks wordt ingezet, bepaald op grond van de rekenregels in bijlage 2 van het besluit.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 17 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks, indien hij meer dan één kindercentrum exploiteert, de wijze waarop hij het verplichte minimaal aantal uren waarvoor pedagogisch beleidsmedewerkers worden ingezet, verdeelt over de verschillende kindercentra en legt dit schriftelijk vast zodat dit inzichtelijk is voor de beroepskrachten en ouders. De houder geeft de verdeling zodanig vorm dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 8 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### **Stabiliteit van de opvang voor kinderen**

Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen. Een kind wordt opgevangen in één stamgroep. De maximale groepsgrootte wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

Indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep wordt de maximale grootte van de gecombineerde groep bepaald op grond van bijlage 1, onderdeel c van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 lid 1, 2, 7, 8, 9 en 10 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : De Flierefluter  
Website : <http://www.saartje.nl>  
Aantal kindplaatsen : 35  
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

### Gegevens houder

Naam houder : Saartje kinderopvang BV  
Adres houder : Postbus 2728  
Postcode en plaats : 3500GS UTRECHT  
Website : [www.saartje.nl](http://www.saartje.nl)  
KvK nummer : 30191567  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden  
Adres : Postbus 5364  
Postcode en plaats : 6802EJ ARNHEM  
Telefoonnummer : 0800-8446000  
Onderzoek uitgevoerd door : Krista de Boer

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Ede  
Adres : Postbus 9022  
Postcode en plaats : 6710HK EDE GLD

### Planning

Datum inspectie : 06-02-2020  
Opstellen concept inspectierapport : 18-02-2020  
Zienswijze houder : 18-02-2020  
Vaststelling inspectierapport : 20-02-2020  
Verzenden inspectierapport naar houder : 20-02-2020  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 20-02-2020  
Openbaar maken inspectierapport : 27-02-2020

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

De zienswijze betreft een reactie van de houder op de inhoud van het inspectierapport.

Op donderdag 6 februari 2020 heeft de jaarlijkse GGD inspectie plaatsgevonden op kinderdagverblijf de Flierefluit. De inspectie werd uitgevoerd door: mevr. K. de Boer De medewerkers van kinderdagverblijf de Flierefluit hebben deze inspectie als zeer prettig ervaren. Wij zijn zeer tevreden over het GGD rapport van de inspectie. De praktijkobservaties geven een goed beeld van de werkwijze van onze pedagogisch medewerksters, die iedere dag vol overtuiging en liefde voor de kinderen ervoor zorgen dat ze op de Flierefluit in een veilige, vertrouwde en warme omgeving worden opgevangen.