To:) (BOA/Advies)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; N) (BOA/Advies)[ ]; Cleyndert <Cleyndert >'];) (BEDRIJF)[ ]; (UITVOERINGSBELEID)[ ]; >'[>']; >'[>'];) (HDFEZ/BC)[ ];) (BOA/BO&P/STAS)[ ];) (FISCALITEIT)[ ];) (BJZ/JZ)[ ]; (UITVOERINGSBELEID)[ ]; Wesseling, JK (Jasper) (AFP)[Wesseling]; IJzerman, JT (Jan) (DB)[Ijzerman];) (FISCALITEIT)[ ];) (HDFEZ/BC)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (BEDRIJF)[ ];) (FISCALITEIT)[ ]; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)[Bogtstra]; Stein, P (Peter) (BOA)[Stein]; < >'[>']; ( ) (FISCALITEIT)[ ];) (BJZ/JZ)[ ];) (BJZ/JZ)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; Willems, TJ (Talien) (COMM)[Willems]; (FISCALITEIT)[ ];) (HDFEZ/BC)[ ]; < >'[>']; < >'[< >']; Gelder, JH (Han) van (pSG)[Gelder];) (DB/FRI)[ ];) (BOA/Advies)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; BDG Belastingdienst[;) (BOA/Advies)[ ]; >'[< >']; Blieck, J (Jos) de (MT)[J. de Blieck]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)[Uijlenbroek];) (BOA/BO&P/STAS)[ ]; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)[Obbink]; Leijten, MR (Manon) (SG)[Leijten]

From:) (COMM)

Sent: Wed 6/12/2019 3:38:43 PM

Importance: Normal

Subject: RE: feitelijke vragen over de brief 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11-zaak' - inbreng aanstaande vrijdag 14.00 uur

MAIL_RECEIVED: Wed 6/12/2019 3:38:48 PM

Aanbiedingsbrief beantwoording Kamervragen lid Omtzigt en feitelijke vragen vaste commissie Financien.docx
Inspectierapport EXDADIM 2011 (gescand).pdf
Bevindingenverslag GGD Rijnmond 2011.pdf
20190611 Antwoorden feitelijke vragen CIE financien 1726 def.docx
20190611 Beantwoording vragen Omtzigt 1722 def.docx
Aanbiedingsbrief beantwoording Kamervragen lid Omtzigt en feitelijke vragen vaste commissie Financien.docx
Inspectierapport EXDADIM 2011 (gescand).pdf
Bevindingenverslag GGD Rijnmond 2011.pdf
20190611 Beantwoording vragen Omtzigt 18.19 DEF.docx
20190611 Antwoorden feitelijke vragen CIE financien 18.24.docx

Hoi,

Gisteren zijn bij COM via Tenslotte bijgaande stukken aangeleverd. Deze zijn verstuurd naar Kamer en gepubliceerd. (wegens dubbelingen zoals inspectierapport en bevindingenverslag niet allemaal twee keer op rijksoverheid.nl)

Twee aparte sets

https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/06/11/aanbiedingsbrief-beantwoording-kamervragen-en-feitelijke-vragen-van-de-vaste-commissie-voor-financien-over-kinderopvangtoeslag

https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/06/11/kamerbrief-oplossing-ouders-kinderopvangtoeslag

Stukken die Omtzigt noemt zitten er dus niet bij.

- de 2 emails met concrete signalen van de GGD. in de interviews werd gesteld dat die bij de kamerstukken zouden zitten. die zijn er niet.

- De GGD rapporten uit 2011, 2012 en 2013 10.2.e !
- De EDP rapporten van bevindingen (en opdrachten), zie punt 42 van de besluitenlijst van de procedurevergadering
- Het antwoord op de brief van de ombudsman. Die eiste 18 dagen geleden binnen 14 dagen antwoord.

Groet,

Van:) (BOA/Advies) <
Verzonden: woensdag 12 juni 2019 15:03
Aan:) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (BOA/Advies) < >; Cleyndert >';) (BEDRIJF) < >; (UITVOERINGSBELEID) < >;) (COMM) < >; >';) (BOA/Advies) < >; < >'; ( ) (HDFEZ/BC) < >;) (BOA/BO&P/STAS) < >;) (FISCALITEIT) < >;) (BJZ/JZ) < >; (UITVOERINGSBELEID) < >; Wesseling, JK (Jasper) (AFP) < Wesseling >; IJzerman, JT (Jan) (DB) < Ijzerman >;) (FISCALITEIT) < >;) (HDFEZ/BC) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (BEDRIJF) < >;) (FISCALITEIT) < >; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) < Bogtstra >; Stein, P (Peter) (BOA) < Stein >; < >';) (FISCALITEIT) < >;) (BJZ/JZ) < >;) (BJZ/JZ) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >; Willems, TJ (Talien) (COMM) < Willems >; (FISCALITEIT) < >;) (HDFEZ/BC) < >; < >'; Gelder, JH (Han) van (pSG) < Gelder >;) (DB/FRI) < >;) (BOA/Advies) < >;) (UITVOERINGSBELEID) < >; BDG Belastingdienst < >; ( ) (BOA/Advies) < >; >'; Blieck, J (Jos) de (MT) < J. de Blieck >; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) < Uijlenbroek >;) (BOA/BO&P/STAS) < >; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ) < Obbink >; Leijten, MR (Manon) (SG) < Leijten >
Onderwerp: FW: feitelijke vragen over de brief 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11-zaak' - inbreng aanstaande vrijdag 14.00 uur

Ha, zie onderstaand.

Zijn we de bijlagen vergeten mee te sturen?

Verzoek nu dus om de gevraagde stukken uiterlijk morgen aan de Kamer te verzenden. Zal ook nog wel als officieel verzoek binnenkomen.

Groet,

Van: Omtzigt P.H.
Verzonden: woensdag 12 juni 2019 14:54
Aan: Commissie Financiën <; Mulder, Anne <>; Lodders H. >; Mulder, E. <; Weyenberg van S. >; Snels, B. <; Leijten R.M. <>; Nijboer, H. < Bruins, E. <>; Raan van L. Stoffer, C. <; Azarkan, F. >; Baudet, T. <
CC:
Onderwerp: Re: feitelijke vragen over de brief 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11-zaak' - inbreng aanstaande vrijdag 14.00 uur

Geachte collega's,

Gisteren kregen we een deel van de gevraagde stukken

Ik miste onder andere nog

- de 2 emails met concrete signalen van de GGD. in de interviews werd gesteld dat die bij de kamerstukken zouden zitten. die zijn er niet.

- De GGD rapporten uit 2011, 2012 en 2013 over EXDADIM.1
- De EDP rapporten van bevindingen (en opdrachten), zie punt 42 van de besluitenlijst van de procedurevergadering
- Het antwoord op de brief van de ombudsman. Die eiste 18 dagen geleden binnen 14 dagen antwoord.

Graag zou ik die stukken voor donderdagavond ontvangen, zodat we ze kunnen meenemen bij de schriftelijke vragen.
Zo we de stukken niet ontvangen, zal ik uitstel van de inbreng aanvragen.

Vriendelijke groet,

Pieter Omtzigt

dr. P.H. (Pieter) Omtzigt
Lid van de Tweede Kamer voor het CDA

Plein 2
Postbus 20018
2500 EA 's Gravenhage
[redacted]
www.cda.nl/omtzigt

Van: Commissie Financiën
Verzonden: woensdag 12 juni 2019 10:32
Aan: Mulder, Anne; Lodders H.; Mulder, E.; Omtzigt P.H.; Weyenberg van S.; Snels, B.; Leijten R.M.; Nijboer, H.; Bruins, E.; Raan van L.; Stoffer, C.; Azarkan, F.; Baudet, T.
CC: [redacted] Kruijf de I.; [redacted] Stultiens, L.; [redacted], S.
Onderwerp: feitelijke vragen over de brief 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11-zaak' - inbreng aanstaande vrijdag 14.00 uur

Beste fiscaal woordvoerders,

Gisteren heeft de staatssecretaris van Financiën een brief aan de Kamer gestuurd over de CAF-11-zaak.

Bij de procedurevergadering van 22 mei 2019 heeft de commissie Financiën reeds besloten over deze brief feitelijke vragen te stellen.

In de procedurevergadering van 5 juni 2019 heeft de commissie Financiën tevens de wens geuit vóór het zomerreces een plenair debat dan wel een algemeen overleg te voeren over deze kwestie.

Met het oog op het nog te houden plenair debat of algemeen overleg is de inbrengdatum voor feitelijke vragen over deze brief vastgesteld op aanstaande vrijdag 14 juni om 14.00 uur. De convocatie is zojuist verspreid.

Met vriendelijke groet,

EXGRIF1

Adjunct-griffier commissie Financiën
Griffie commissies Sociaal en Financieel
Tweede Kamer der Staten-Generaal

Postbus 20018, 2500 EA Den Haag

T (+31) EXGRIF1 |M (+31) EXGRIF1

E EXGRIF1 | I www.tweedekamer.nl

Vergaderjaar 2018-2019

31 066 **Belastingdienst**

Nr. **LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**
Vastgesteld .. 2019

De vaste commissie voor Financiën heeft over de brief van de staatssecretaris van Financiën van 29 maart 2019 over zijn toezeggingen, gedaan tijdens het plenaire debat op 21 maart 2019 over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen (Handelingen II 2018/19, nr. 65), over o.a. gemaakte kosten voor inschakeling van de Landsadvocaat in het CAF-11 dossier (Kamerstuk 31 066, nr. 479) de navolgende vragen ter beantwoording aan de staatssecretaris voorgelegd.

De vragen zijn op 14 mei 2019 aan de staatssecretaris gezonden en bij brief van ... beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Anne Mulder

De adjunct-griffier van de commissie,
EXGRIF1

Nr. Vraag en antwoord

1. **Zijn de signalen die de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) in 2013 en 2014 aan de Belastingdienst heeft doorgegeven, vervat in openbare inspectierapporten?**
De GGD stelt jaarlijkse openbare inspectierapporten op van kinderopvangorganisaties en gastouderbureaus. Met deze rapporten kunnen belanghebbenden een inschatting maken van de kwaliteit van de kinderopvangorganisaties en deze onderling vergelijken. De rapporten zien o.a. op de kwaliteit van het pedagogisch beleid. De Belastingdienst heeft vanzelfsprekend ook toegang tot deze openbare rapporten.

   Daarnaast ontvangt de Belastingdienst met regelmaat signalen van de GGD over de kwaliteit van de administratie van kinderopvangorganisaties en gastouderbureaus en over vermoedens van misbruik die niet openbaar zijn.

   Het was een niet openbaar signaal van de GGD over de kwaliteit van de administratie van een aantal betrokken gastouders dat aanleiding is geweest voor het onderzoek in CAF 11. Overigens dateert, naar nu blijkt, dat signaal van de GGD betreffende deze gastouders, uit 2011. Dit signaal van de GGD uit 2011 is blijven liggen en in 2013 opgepakt met de start van de CAF-zaken. In de regeling van werkzaamheden van 29 mei jl. is gevraagd naar de

onderliggende GGD-rapporten. Ik heb het gevraagde GGD-rapport en een bevindingenoverzicht, beide uit 2011, als bijlage bij de beantwoording toegevoegd.

2. **Wie zullen er van de kant van het ministerie van Financiën en/of de Belastingdienst aanwezig zijn bij het gesprek met de gedupeerde ouders? Klopt het dat de landsadvocaat ook bij de gesprekken aanwezig is?**
De directeur van Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) heeft op 15, 17 en 22 mei jl. samen met MT-leden van Toeslagen gesprekken gevoerd met betrokken ouders. Bij deze gesprekken waren ook mediators, werkzaam bij de Belastingdienst, aanwezig. De Landsadvocaat is niet betrokken dan wel aanwezig geweest bij deze gesprekken. Vandaag, op 11 juni, heeft er een gesprek met de staatssecretaris en een deel van de betrokken ouders plaatsgevonden.

3. **Bij wie kan een medewerker van de Belastingdienst het melden als hij/zij erachter komt dat de Belastingdienst onrechtmatig handelt, bijvoorbeeld door het achterhouden van stukken van een belastingplichtige. Wat voor een bescherming hebben klokkenluiders bij de Belastingdienst?**
Voor een medewerker van de Belastingdienst zijn er diverse mogelijkheden om melding te doen in het geval van een (vermoeden van) onrechtmatig handelen door de Belastingdienst.

    1. Een medewerker kan dit melden bij zijn leidinggevende, een hiërarchisch hogergeplaatste leidinggevende, een daartoe ingericht meldpunt van de Belastingdienst of bij de vertrouwenspersoon van de Belastingdienst. Ook kunnen medewerkers terecht bij het Centraal Meldpunt Integriteit Belastingen. De Douane kent een Meldpunt buitengewone voorvallen (waaronder integriteitschendingen vallen). Dit meldpunt is ook te benaderen via een (anonieme) meldapp. De FIOD heeft een meldpunt voor zware criminaliteit en integriteitschendingen bij TCI (team criminele inlichtingen; dat mensen ook bescherming kan bieden als ze aan bepaalde voorwaarden voldoen) en het meldpunt M (het oude misdaad anoniem).
    2. Daarnaast is in aanvulling op de bestaande meldinginfrastructuur bij de Belastingdienst sinds november 2017, de onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst ingesteld. Deze is gepositioneerd buiten de Belastingdienst, direct onder de secretaris generaal van het ministerie van Financiën. Een medewerker kan hier onder meer terecht met een vermoeden van een onbehoorlijke handelwijze of nalaten die het goed functioneren van de Belastingdienst in geding brengt. De medewerker wordt gelegenheid geboden veilig en (vroeg)tijdig te melden zodat op tijd iets met signalen kan worden gedaan. Bescherming is expliciet geregeld in het instellingsbesluit van deze commissie.
    3. Naast het bovengenoemde is er ook de Interne klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie die Rijksbreed van toepassing is en ook voorziet in bescherming tegen benadeling.

4. **Hoeveel ambtenaren van de Belastingdienst zijn gestraft (bijvoorbeeld door op non-actief te zijn gezet), omdat zij wel de waarheid in het Combiteam Aanpak Facilitators-11 (CAF-11) dossier vertelden? Kunt u hierover een uitgebreide toelichting geven?**
5. **Hoeveel ambtenaren van de Belastingdienst zijn gestraft omdat zij stukken achterhielden bij de rechter of omdat zij zich niet aan de wetten hielden (zoals de Algemene wet bestuursrecht(Awb))? Kunt u een uitgebreide toelichting geven?**
Ik kan geen uitspraken doen over individuen of individuele casussen. Voor algemene informatie over integriteitsschendingen, wordt naar de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk 2018 verwezen.[1]

6. **Hoeveel geld heeft de Belastingdienst betaald als tegemoetkoming aan ouders tot nu toe?**
   De maximale schadevergoeding, als gevolg van overschrijding van de redelijke termijn is, aan 58 ouders die betrokken zijn bij de CAF 11-zaak, uitgekeerd. In totaal gaat dit om € 48.520. Omdat er nog procedures lopen kan dit bedrag nog oplopen.

7. **Kent u ook maar een andere zaak waarbij de overheid**
   - door de Hoge Raad veroordeeld is voor het achterhouden van stukken;
   - door de Raad van State op de vingers getikt is (zeer recentelijk) voor de gang van zaken;
   - door de Nationale ombudsman scherp veroordeeld is;
   - door de Kinderombudsman op de vingers getikt is;
   - door de Kamer op het matje geroepen is; en
   - de zaak nog steeds niet netjes is opgelost met de betroffen burgers?
   Zo ja, welke? Zo nee, waarom heeft u nog steeds de zaken niet netjes opgelost met de ouders?

Een uniek kenmerk van de CAF 11-zaak zijn de externe signalen over onzorgvuldige behandeling van de Raad van State, de Nationale ombudsman, uw Kamer en Autoriteit Persoonsgegevens afhandeling van ouders die ik heb ontvangen.

Zoals ook is toegelicht in de Kamerbrief die u vandaag eveneens heeft ontvangen (hierna: Kamerbrief), wordt uitgebreid stilgestaan bij het verdere proces rondom CAF 11 en handelen van Toeslagen realiseer ik mij dat deze gezinnen in de problemen zijn geraakt. Ik heb de adviescommissie gevraagd om mij te helpen om dat recht te zetten en daarbij ook rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden. Ook heb ik de adviescommissie gevraagd naar de mogelijkheden voor Toeslagen om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden aan burgers. Daarbij heb ik, om te voorkomen dat ouders verder in problemen raken, besloten dat de (dwang)invordering en verrekeningen met lopende toeslagen in deze zaken met onmiddellijke ingang zal worden gestaakt.

8. **Wat heeft de Belastingdienst tot nu toe geleerd van de CAF 11- zaak?**
   In mijn brieven van 11 oktober[2] en 28 november 2018[3] heb ik uw Kamer meegenomen in wat de Belastingdienst heeft geleerd van de CAF 11-zaak en welke verbetermaatregelen er zijn getroffen. In de Kamerbrief benoem ik aanvullende acties die vanuit deze CAF 11-zaak worden opgepakt.

9. **Hoeveel burgers zijn onder CAF-11 geselecteerd?**
10. **Hoeveel burgers die onder CAF 11 zijn geselecteerd, waren in 2014 klant van het gastouderbureau in kwestie?**
    In de CAF 11-zaak zijn 302 ouders geselecteerd. Dit betrof alle ouders die opvang ontvingen, of in de voorgaande twee jaren hadden ontvangen, van een gastouder die (mede) door het betrokken gastouderbureau werd bemiddeld. Ook zijn ouders in de selectie berokken, een vijftal, van twee gastouderbureaus die voor september 2014 door het betrokken gastouderbureau zijn overgenomen, of die hun klanten verwezen naar het betrokken gastouderbureau. Alle 302 ouders hebben de "CAF-11 behandeling" gekregen, waarvan bij 235 ouders de toeslagen abrupt zijn stopgezet. Voor 235 van deze ouders geldt dat zij een lopende

[1] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/05/01/jaarrapportage-bedrijfsvoering-rijk-2018
[2] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 454
[3] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 431

kinderopvangtoeslag hadden die vanaf juni 2014 is stopgezet. Deze ouders kregen gelijktijdig met de stopzetting een brief met het verzoek om hun kinderopvangtoeslag te onderbouwen. Voor het overige aantal van 67 ouders geldt dat zij kinderopvangtoeslag in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 hadden. Zij hadden in de zomer van 2014 geen lopende kinderopvangtoeslag meer. Ook deze ouders kregen een brief met het verzoek om hun kinderopvangtoeslag te onderbouwen. Hun kinderopvangtoeslag werd met terugwerkende kracht stopgezet.

11. **Van hoeveel burgers van het betreffende gastouderbureau is in 2014 de kinderopvangtoeslag stopgezet? Hoeveel burgers van het betreffende bureau zijn in 2014 geblokkeerd? Tot wanneer heeft de blokkade geduurd?**
12. **Hoeveel burgers van het betreffende gastouderbureau staan op een uitsluitlijst of een vergelijkbare soort lijst? Wanneer zijn deze burgers op een dergelijke lijst geplaatst? Is het plaatsen op dergelijke uitsluitlijsten aan de burgers gecommuniceerd of via een commissie gegaan? Hoe lang staan deze burgers op dergelijke lijsten?**

Er waren 302 ouders betrokken bij CAF 11. De lopende kinderopvangtoeslag van 235 ouders werd vanaf medio juni stopgezet. Zie voor nadere toelichting het antwoord op vraag 9 en 10.

Aanvragers worden niet op voorhand geblokkeerd van de kinderopvangtoeslag, wel werden nieuwe aanvragen handmatig behandeld. Zoals gedeeld tijdens het plenaire debat van 21 maart jl., werkt de Belastingdienst met lijsten voor handmatige behandeling. Ouders op een dergelijke lijst konden opnieuw een toeslag aanvragen of wijzigen, maar deze aanvraag werd wel extra gecontroleerd doordat deze aanvragen handmatig worden behandeld. Dit geldt voor alle 302 ouders. Desbetreffende ouders zijn niet geïnformeerd over het gegeven dat zij op een dergelijke lijst stonden. Het is een dynamische lijst omdat er mensen af gaan en op komen. Er was binnen Toeslagen geen eenduidig beleid met betrekking tot lijsten voor handmatige behandeling. In lijn met de aangekondigde verbetermaatregelen is onlangs door Toeslagen besloten dat burgers maximaal 5 jaar op een dergelijke lijst kunnen voorkomen. Het beleid zal verder worden geconcretiseerd en opschoning zal op zeer korte termijn plaatsvinden.

13. **Kunt u een overzicht geven van de aantallen klanten per gastouderbureau die naast klanten van het gastouderbureau in kwestie ook klant waren van de overige bureaus?**

Gastouders kunnen bij meerdere gastouderbureaus zijn aangesloten. De gastouderbureaus bemiddelen tussen vraagouders en gastouders. In CAF 11 was in de volgende gevallen sprake van ouders die klant waren van gastouders met meerdere gastouderbureaus, waaronder het gastouderbureau betrokken in de CAF 11 zaak:

- 2012: 43 ouders
- 2013: 31 ouders
- 2014: 85 ouders

14. **Wat was de doelstelling van het CAF 11-team toen dit tot stand kwam?**
15. **Hoe kwam het CAF 11-team de mogelijke fraude met kinderopvangtoeslag op het spoor?**
16. **Welke stappen zijn door de Belastingdienst gezet om de aard en omvang van dit probleem helder te krijgen?**

Het CAF-team van de Belastingdienst is opgericht in 2013 en heeft als doel fraude, gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart te brengen, aan te pakken en te voorkomen. Zo spoort het team ook misbruik van toeslagen op. De CAF 11-zaak startte als

een van de eerste casussen in 2013. Voor de nadere toelichting omtrent het verloop verwijs ik u naar mijn Kamerbrief.

17. **Hoeveel gastouderbureaus zijn er in dit onderzoek in het vizier geweest? Welke gastouderbureaus waren dit?**
18. **Hoeveel ouders namen in de onderzochte periode de diensten van deze onderzochte gastouderbureaus af?**
19. **Hoeveel van de ouders die de diensten van deze gastouderbureaus afnemen, zijn onderzocht op mogelijke fraude?**
20. **Zijn er ook ouders op fraude gecontroleerd die geen diensten afnamen van één van de onderzochte gastouderbureaus?**
    Voor de beantwoording van deze vragen verwijs ik naar de antwoorden op de vragen 9 en 10. In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt.

21. **Zijn er ook gastouderbureaus onderzocht waar geen fraude is geconstateerd?**
    Bij het onderzochte gastouderbureau zijn administratieve onregelmatigheden aangetroffen, tijdens het onderzoek naar vermoedens van georganiseerd oneigenlijk gebruik van toeslagen. Er was geen sprake van (fiscale) onregelmatigheden waarvoor het gastouderbureau wettelijk verantwoordelijk is. De toeslagontvangers zijn verantwoordelijk voor een deugdelijke administratie van de opvang door de gastouders en het op basis daarvan aanvragen van toeslagen.

22. **Wat waren de selectiecriteria om een gastouderbureau te onderzoeken?**
    Onderzoeken naar vermoedens van georganiseerd misbruik worden opgestart op basis van interne en/of externe signalen. Signalen kunnen zijn hoge opvanguren, veel ouder-kind relaties tussen gast- en vraagouders, administratieve onregelmatigheden en een groot financieel belang.

23. **Zijn van elk gastouderbureau alle afnemende ouders onderzocht of vond er een selectie plaats? Zo ja, op basis van welke criteria werd deze selectie gemaakt?**
    Alle betrokken ouders zijn onderzocht. Er is geen selectie gemaakt.

24. **Hoe stelde het CAF 11-team vast of een ouder had gefraudeerd?**
    In de Kamerbrief is aangegeven hoe het proces liep om vast te stellen of er sprake was van oneigenlijk gebruik van toeslagen. In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt.

25. **Wat waren de vervolgstappen wanneer het CAF 11-team vaststelde dat een ouder gefraudeerd had?**
    In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt. Bij de vaststelling van oneigenlijk gebruik werd geen toeslag meer uitgekeerd en is het uitbetaalde voorschot teruggevorderd. Hiervan kreeg de burger door middel van een beschikking bericht. In het geval de burger bezwaar of beroep instelde, werd automatisch uitstel van betaling verleend.

26. **Wat was de rol van zwarte lijsten in dit dossier? Hoe kwam zo'n zwarte lijst tot stand? Welke stappen ondernam de Belastingdienst wanneer een ouder op een zwarte lijst kwam?**
    Zie ook de beantwoording op de vragen 11 en 12. Zoals ik ook aan uw Kamer heb toegelicht in het plenaire debat van 21 maart jl. over dit onderwerp, werkt Toeslagen met lijsten, die bepalen of een aanvraag of wijziging van een aanvraag handmatig dient te worden beoordeeld. Als een burger op een dergelijke lijst komt wordt de aanvraag of wijziging dus handmatig beoordeeld. Plaatsing op een lijst voor handmatige beoordeling verhindert niet dat

de burger een aanvraag voor een toeslag kan doen of een wijziging kan doorgeven. Tevens beïnvloedt dit op geen enkele manier de rechten van burgers. Bij CAF 11 heeft de beoordeling echter veel te lang geduurd. De betrokken burgers, die vanuit het project allemaal op de lijsten zijn geplaatst, hebben daardoor veel te lang op een voorlopige of definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag moeten wachten.

27. **Welke informatie werd verstrekt aan de ouders bij wie fraude met de kinderopvangtoeslag werd vastgesteld?**
28. **Welke informatie werd ouders verstrekt die zijn onderzocht in het kader van mogelijke fraude, maar bij wie geen fraude werd vastgesteld?**
In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt. Na beoordeling van de aangeleverde documenten kregen ouders te horen of de toeslag ofwel opnieuw werd toegekend ofwel dat de informatie onvolledig was. Zoals ik ook in de Kamerbrief benoem werd ouders onvoldoende duidelijk gemaakt welke informatie nog ontbrak.

29. **Wat was de handelingswijze van de Belastingdienst/Toeslagen wanneer een ouder bezwaar maakte tegen het terugvorderen van de toeslag?**
Na de indiening van een bezwaarschrift tegen de opgelegde terugvordering vindt een heroverweging plaats op de in het bezwaarschrift aangevoerde gronden. Dit resulteert vervolgens in een beslissing op bezwaar. Wanneer het bezwaar ongegrond was, is in de beslissing op bezwaar aangegeven dat de burger de mogelijkheid had om in beroep te gaan. In de CAF 11 zaak heeft de behandeling van bezwaren vaak te lang op zich laten wachten.

30. **Hoeveel van de onderzochte ouders zijn door het CAF-11-team aangemerkt als fraudeur?**
31. **Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders hebben bezwaar gemaakt tegen dit besluit?**
In de CAF 11-zaak is geen fraude door de ouders vastgesteld. In de CAF 11-zaak zijn in totaal 472 bezwaren (92 over het toeslagjaar 2012, 212 over het toeslagjaar 2013 en 168 over het toeslagjaar 2014) ingediend.

32. **Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders hebben de te veel ontvangen toeslag zonder bezwaar terugbetaald?**
Van de betrokken 302 ouders in de CAF 11-zaak hebben 159 ouders geen bezwaar gemaakt op de terugvordering voor het toeslagjaar 2012, 79 voor het toeslagjaar 2013 en 84 voor het toeslagjaar 2014.

33. **Wat is het totaalbedrag in deze zaak dat teruggevorderd is aan kinderopvangtoeslag?**
In totaal is in deze zaak ongeveer € 2,9 miljoen teruggevorderd bij de ouders over de jaren 2012 t/m 2014.

34. **In welke gevallen werden er extra kosten aan de als fraudeur aangemerkte ouders in rekening gebracht, als aanmaningen, boetes of rente? Verandert dit het totaalbedrag dat ouders hebben betaald vanwege het terugvorderen van de kinderopvangtoeslag?**
In de CAF 11-zaak zijn er, voortvloeiend uit de Invorderingswet, kosten voor een aanmaning of dwangbevel in rekening gebracht als er niet is betaald, te laat is betaald en indien er niet wordt voldaan aan een betalingsregeling. Dit geldt ook voor de rente. Dit is volgens huidige wet- en regelgeving. Er zijn geen boetes opgelegd.

35. **In hoeveel van de onderzochte gevallen heeft een herbeoordeling van de Belastingdienst de terugvordering van een eerder als fraudeur aangemerkte zaak laten vervallen?**
36. **In hoeveel gevallen heeft de Belastingdienst als gevolg van de herbeoordeling de onterecht teruggevorderde kinderopvangtoeslag, weer naar de ouders overgemaakt? Welk totaalbedrag is hiermee gemoeid?**
In 217 gevallen heeft Toeslagen de kinderopvangtoeslag tijdens en na de bezwaarfase alsnog toegekend. Voor het jaar 2012 zijn er 31 toeslagen alsnog toegekend, voor het jaar 2013 zijn dat er 96 en voor het jaar 2014 zijn dat er 90.

37. **Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders zijn naar de rechter gegaan? Hoeveel van deze zaken heeft de Belastingdienst gewonnen?**
Bij de rechtbank zijn 146 beroepen ingediend door de vraagouders waarvan er nu nog vier beroepen aanhangig zijn. In achttien zaken is belanghebbende in het gelijk gesteld, waarvan in zes zaken dit zonder rechtsgevolg bleef. In één zaak is belanghebbende deels in het gelijk gesteld. In 70 zaken is het beroep ongegrond verklaard, in één zaak is een voorlopige voorziening afgewezen en de overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de Raad van State is in 47 zaken hoger beroep ingesteld. 43 zaken hiervan zijn door de vraagouder ingesteld. Hiervan is in vier zaken belanghebbende in het gelijk gesteld. 23 zaken, waaronder een verzet en een herzieningsverzoek, zijn ongegrond verklaard. Er lopen nog zeven hoger beroepszaken. De overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Vier zaken zijn door Toeslagen ingesteld. Hiervan is in twee gevallen Toeslagen in het gelijk gesteld. Eén zaak is ongegrond verklaard en één zaak is ingetrokken.

38. **In hoeveel gevallen is de Belastingdienst door de rechter gesommeerd de onterecht teruggevorderde kinderopvangtoeslag weer naar de ouders over te maken? Welk bedrag is hiermee gemoeid?**
In één geval heeft de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State bepaald dat er recht op kinderopvangtoeslag is over een specifiek jaar. Daarbij is aan de Belastingdienst opgedragen om uit te gaan van een door de Raad van State vastgesteld bedrag aan kosten voor kinderopvang.

39. **Hoeveel capaciteit heeft de Belastingdienst op het CAF-11-team zitten, in fte per jaar?**
40. **Hoeveel fte werken binnen de Belastingdienst aan de inhoudelijke behandeling van vragen, klachten en bezwaren van burgers in de CAF-11-zaak?**
Doordat door Toeslagen geen capaciteitsinzet op dossierniveau wordt bijgehouden, is het niet mogelijk om aan te geven hoeveel fte specifiek met CAF-zaken bezig zijn.

41. **Kunt u de uitkomst delen van de gesprekken die u naar aanleiding van het Kamerdebat van 21 maart 2019 over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen heeft gevoerd met de gedeputeerden?**
Op 15, 17 en 22 mei is de directeur Toeslagen in gesprek gegaan met de betrokken ouders. Dat waren open en emotionele gesprekken. Mede op basis van die ervaringen uit de gesprekken is de adviescommissie gevraagd om een beleidskader op te stellen, waarbinnen de CAF 11-dossiers van alle betrokken gezinnen hernieuwd en met een andere blik beoordeeld zullen worden. Het gesprek met de betrokken ouders met mij heeft vandaag plaatsgevonden.

42. **Kunt u aangeven hoe het kan dat er onbekende Burgerservicenummers (BSN) binnen de selectie zijn gevallen en wat dat betekent voor de vervuiling van de lijst en daarmee de foutpercentages?**

43. **Wanneer wordt deze omissie hersteld?**
Dit is niet gebeurd. Bij de beantwoording van de vragen 9 en 10 is samenstelling van de onderzoekspopulatie toegelicht.

44. **Wat is het huidige takenpakket van het CAF-11-team? Verricht het CAF-11-team nog actief onderzoek naar fraude met de kinderopvangtoeslag en onder welke voorwaarden? Is de werkwijze van het CAF-11-team veranderd sinds het opzetten daarvan?**
De Belastingdienst is in 2013 gestart met de aanpak via het CAF-team. Het project CAF 11 was een van de eerste zaken die door middel van deze aanpak zijn opgepakt. In 2016 is de werkwijze bij CAF-zaken aangepast, zodat toeslagen in geen geval worden stopgezet voordat nadere informatie bij ouders is opgevraagd. Dat is helaas wel bij de ouders uit de CAF 11-zaak gebeurd. Over de aanpassing van deze werkwijze heb ik uw Kamer geïnformeerd in mijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman in 2017. Tevens wordt momenteel gewerkt aan verbetermaatregelen, zoals ik in mijn brief van 11 oktober 2018 aan uw Kamer heb aangegeven.[4]

45. **Welke andere CAF-zaken heeft de Belastingdienst momenteel lopen?**
46. **Hoeveel fte zijn in totaal met de uitvoering van deze CAF-zaken gemoeid?**
Op dit moment lopen er 16 CAF-zaken die gerelateerd zijn aan Toeslagen. Doordat door Toeslagen geen tijd op dossierniveau wordt bijgehouden, is het niet mogelijk om aan te geven hoeveel fte specifiek met uitvoering van CAF-zaken bezig zijn.

47. **Welk totaalbedrag hebben de CAF-teams tot nu toe terug weten te vorderen als gevolg van welke onderzoeken?**
Er is geen overzicht van alle terugvorderingen van alle CAF-zaken. Na onderzoek door het CAF-team vindt de verdere afwikkeling in reguliere teams van de Belastingdienst plaats.

48. **Klopt het dat niet alle burgers die op een uitsluitlijst stonden dit wisten?**
49. **Klopt het dat burgers jarenlang op uitsluitlijsten stonden, terwijl ze hier niet op hoorden te staan en dat ook medewerkers van de Belastingdienst dit vonden?**
Het klopt dat burgers jarenlang op lijsten stonden en handmatig beoordeeld zijn, terwijl daar geen concrete aanleiding meer voor was. Zie ook het antwoord op de vragen 11 en 12.

50. **Welke kosten-batenanalyse is er gemaakt voor het inzetten van de landsadvocaat?**
Zoals ik u in mijn Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb aangegeven is naar aanleiding van eerdere vragen van het lid Omtzigt over de uitleg van artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) besloten de Landsadvocaat te betrekken. De Landsadvocaat is gevraagd 'alle op de zaak betrekking hebbende stukken', te beoordelen, en of al deze stukken in CAF 11-beroepszaken aan de rechter zijn verstrekt. Uit oogpunt van transparantie en de behoefte aan een onafhankelijk juridisch oordeel, heb ik de Landsadvocaat gevraagd zorg te dragen voor de procesvertegenwoordiging. Er vindt dan ook geen kosten-batenanalyse plaats.

[4] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 434

Vergaderjaar 2018-2019

31 066 **Belastingdienst**

Nr. **LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**
Vastgesteld .. 2019

De vaste commissie voor Financiën heeft over de brief van de staatssecretaris van Financiën van 29 maart 2019 over zijn toezeggingen, gedaan tijdens het plenaire debat op 21 maart 2019 over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen (Handelingen II 2018/19, nr. 65), over o.a. gemaakte kosten voor inschakeling van de Landsadvocaat in het CAF-11 dossier (Kamerstuk 31 066, nr. 479) de navolgende vragen ter beantwoording aan de staatssecretaris voorgelegd.

De vragen zijn op 14 mei 2019 aan de staatssecretaris gezonden en bij brief van ... beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Anne Mulder

De adjunct-griffier van de commissie,
EXGRIF1

Nr. Vraag en antwoord

1. **Zijn de signalen die de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) in 2013 en 2014 aan de Belastingdienst heeft doorgegeven, vervat in openbare inspectierapporten?**
De GGD stelt jaarlijkse openbare inspectierapporten op van kinderopvangorganisaties en gastouderbureaus. Met deze rapporten kunnen belanghebbenden een inschatting maken van de kwaliteit van de kinderopvangorganisaties en deze onderling vergelijken. De rapporten zien o.a. op de kwaliteit van het pedagogisch beleid. De Belastingdienst heeft vanzelfsprekend ook toegang tot deze openbare rapporten.

   Daarnaast ontvangt de Belastingdienst met regelmaat signalen van de GGD over de kwaliteit van de administratie van kinderopvangorganisaties en gastouderbureaus en over vermoedens van misbruik die niet openbaar zijn.

   Het was een niet openbaar signaal van de GGD over de kwaliteit van de administratie van een aantal betrokken gastouders dat aanleiding is geweest voor het onderzoek in CAF 11. Overigens dateert, naar nu blijkt, dat signaal van de GGD betreffende deze gastouders, uit 2011. Dit signaal van de GGD uit 2011 is blijven liggen en in 2013 opgepakt met de start van de CAF-zaken. In de regeling van werkzaamheden van 29 mei jl. is gevraagd naar de

onderliggende GGD-rapporten. Ik heb het gevraagde GGD-rapport en een bevindingenoverzicht, beide uit 2011, als bijlage bij de beantwoording toegevoegd.

2. **Wie zullen er van de kant van het ministerie van Financiën en/of de Belastingdienst aanwezig zijn bij het gesprek met de gedupeerde ouders? Klopt het dat de landsadvocaat ook bij de gesprekken aanwezig is?**
De directeur van Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) heeft op 15, 17 en 22 mei jl. samen met MT-leden van Toeslagen gesprekken gevoerd met betrokken ouders. Bij deze gesprekken waren ook mediators, werkzaam bij de Belastingdienst, aanwezig. De Landsadvocaat is niet betrokken dan wel aanwezig geweest bij deze gesprekken. Vandaag, op 11 juni, heeft er een gesprek met de staatssecretaris en een deel van de betrokken ouders plaatsgevonden.

3. **Bij wie kan een medewerker van de Belastingdienst het melden als hij/zij erachter komt dat de Belastingdienst onrechtmatig handelt, bijvoorbeeld door het achterhouden van stukken van een belastingplichtige. Wat voor een bescherming hebben klokkenluiders bij de Belastingdienst?**
Voor een medewerker van de Belastingdienst zijn er diverse mogelijkheden om melding te doen in het geval van een (vermoeden van) onrechtmatig handelen door de Belastingdienst.

    1. Een medewerker kan dit melden bij zijn leidinggevende, een hiërarchisch hogergeplaatste leidinggevende, een daartoe ingericht meldpunt van de Belastingdienst of bij de vertrouwenspersoon van de Belastingdienst. Ook kunnen medewerkers terecht bij het Centraal Meldpunt Integriteit Belastingen. De Douane kent een Meldpunt buitengewone voorvallen (waaronder integriteitschendingen vallen). Dit meldpunt is ook te benaderen via een (anonieme) meldapp. De FIOD heeft een meldpunt voor zware criminaliteit en integriteitschendingen bij TCI (team criminele inlichtingen; dat mensen ook bescherming kan bieden als ze aan bepaalde voorwaarden voldoen) en het meldpunt M (het oude misdaad anoniem).
    2. Daarnaast is in aanvulling op de bestaande meldinginfrastructuur bij de Belastingdienst sinds november 2017, de onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst ingesteld. Deze is gepositioneerd buiten de Belastingdienst, direct onder de secretaris generaal van het ministerie van Financiën. Een medewerker kan hier onder meer terecht met een vermoeden van een onbehoorlijke handelwijze of nalaten die het goed functioneren van de Belastingdienst in geding brengt. De medewerker wordt gelegenheid geboden veilig en (vroeg)tijdig te melden zodat op tijd iets met signalen kan worden gedaan. Bescherming is expliciet geregeld in het instellingsbesluit van deze commissie.
    3. Naast het bovengenoemde is er ook de Interne klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie die Rijksbreed van toepassing is en ook voorziet in bescherming tegen benadeling.

4. **Hoeveel ambtenaren van de Belastingdienst zijn gestraft (bijvoorbeeld door op non-actief te zijn gezet), omdat zij wel de waarheid in het Combiteam Aanpak Facilitators-11 (CAF-11) dossier vertelden? Kunt u hierover een uitgebreide toelichting geven?**
5. **Hoeveel ambtenaren van de Belastingdienst zijn gestraft omdat zij stukken achterhielden bij de rechter of omdat zij zich niet aan de wetten hielden (zoals de Algemene wet bestuursrecht(Awb))? Kunt u een uitgebreide toelichting geven?**
Ik kan geen uitspraken doen over individuen of individuele casussen. Voor algemene informatie over integriteitsschendingen, wordt naar de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk 2018 verwezen.[1]

6. **Hoeveel geld heeft de Belastingdienst betaald als tegemoetkoming aan ouders tot nu toe?**
   De maximale schadevergoeding, als gevolg van overschrijding van de redelijke termijn is, aan 58 ouders die betrokken zijn bij de CAF 11-zaak, uitgekeerd. In totaal gaat dit om € 48.520. Omdat er nog procedures lopen kan dit bedrag nog oplopen.

7. **Kent u ook maar een andere zaak waarbij de overheid**
   - door de Hoge Raad veroordeeld is voor het achterhouden van stukken;
   - door de Raad van State op de vingers getikt is (zeer recentelijk) voor de gang van zaken;
   - door de Nationale ombudsman scherp veroordeeld is;
   - door de Kinderombudsman op de vingers getikt is;
   - door de Kamer op het matje geroepen is; en
   - de zaak nog steeds niet netjes is opgelost met de betroffen burgers?
   Zo ja, welke? Zo nee, waarom heeft u nog steeds de zaken niet netjes opgelost met de ouders?
   Een uniek kenmerk van de CAF 11-zaak zijn de externe signalen over onzorgvuldige behandeling van de Raad van State, de Nationale ombudsman, uw Kamer en Autoriteit Persoonsgegevens afhandeling van ouders die ik heb ontvangen. Verder verwijs ik naar de Kamerbrief waarin ik uitgebreid ben ingegaan op de rol die de overheid in dit dossier heeft gespeeld en de nu ingezette acties.

8. **Wat heeft de Belastingdienst tot nu toe geleerd van de CAF 11- zaak?**
   In mijn brieven van 11 oktober[2] en 28 november 2018[3] heb ik uw Kamer meegenomen in wat de Belastingdienst heeft geleerd van de CAF 11-zaak en welke verbetermaatregelen er zijn getroffen. In de Kamerbrief benoem ik aanvullende acties die vanuit deze CAF 11-zaak worden opgepakt.

9. **Hoeveel burgers zijn onder CAF-11 geselecteerd?**
10. **Hoeveel burgers die onder CAF 11 zijn geselecteerd, waren in 2014 klant van het gastouderbureau in kwestie?**
    In de CAF 11-zaak zijn 302 ouders geselecteerd. Dit betrof alle ouders die opvang ontvingen, of in de voorgaande twee jaren hadden ontvangen, van een gastouder die (mede) door het betrokken gastouderbureau werd bemiddeld. Ook zijn ouders in de selectie berokken, een vijftal, van twee gastouderbureaus die voor september 2014 door het betrokken gastouderbureau zijn overgenomen, of die hun klanten verwezen naar het betrokken gastouderbureau. Alle 302 ouders hebben de "CAF-11 behandeling" gekregen, waarvan bij 235 ouders de toeslagen abrupt zijn stopgezet. Voor 235 van deze ouders geldt dat zij een lopende kinderopvangtoeslag hadden die vanaf juni 2014 is stopgezet. Deze ouders kregen gelijktijdig met de stopzetting een brief met het verzoek om hun kinderopvangtoeslag te onderbouwen. Voor het overige aantal van 67 ouders geldt dat zij kinderopvangtoeslag in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 hadden. Zij hadden in de zomer van 2014 geen lopende kinderopvangtoeslag meer. Ook deze ouders kregen een brief met het verzoek om hun kinderopvangtoeslag te onderbouwen. Hun kinderopvangtoeslag werd met terugwerkende kracht stopgezet.

[1] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/05/01/jaarrapportage-bedrijfsvoering-rijk-2018
[2] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 454
[3] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 431

11. **Van hoeveel burgers van het betreffende gastouderbureau is in 2014 de kinderopvangtoeslag stopgezet? Hoeveel burgers van het betreffende bureau zijn in 2014 geblokkeerd? Tot wanneer heeft de blokkade geduurd?**
12. **Hoeveel burgers van het betreffende gastouderbureau staan op een uitsluitlijst of een vergelijkbare soort lijst? Wanneer zijn deze burgers op een dergelijke lijst geplaatst? Is het plaatsen op dergelijke uitsluitlijsten aan de burgers gecommuniceerd of via een commissie gegaan? Hoe lang staan deze burgers op dergelijke lijsten?**

Er waren 302 ouders betrokken bij CAF 11. De lopende kinderopvangtoeslag van 235 ouders werd vanaf medio juni stopgezet. Zie voor nadere toelichting het antwoord op vraag 9 en 10.

Aanvragers worden niet op voorhand geblokkeerd van de kinderopvangtoeslag, wel werden nieuwe aanvragen handmatig behandeld. Zoals gedeeld tijdens het plenaire debat van 21 maart jl., werkt de Belastingdienst met lijsten voor handmatige behandeling. Ouders op een dergelijke lijst konden opnieuw een toeslag aanvragen of wijzigen, maar deze aanvraag werd wel extra gecontroleerd doordat deze aanvragen handmatig worden behandeld. Dit geldt voor alle 302 ouders. Desbetreffende ouders zijn niet geïnformeerd over het gegeven dat zij op een dergelijke lijst stonden. Het is een dynamische lijst omdat er mensen af gaan en op komen. Er was binnen Toeslagen geen eenduidig beleid met betrekking tot lijsten voor handmatige behandeling. In lijn met de aangekondigde verbetermaatregelen is onlangs door Toeslagen besloten dat burgers maximaal 5 jaar op een dergelijke lijst kunnen voorkomen. Het beleid zal verder worden geconcretiseerd en opschoning zal op zeer korte termijn plaatsvinden.

13. **Kunt u een overzicht geven van de aantallen klanten per gastouderbureau die naast klanten van het gastouderbureau in kwestie ook klant waren van de overige bureaus?**

Gastouders kunnen bij meerdere gastouderbureaus zijn aangesloten. De gastouderbureaus bemiddelen tussen vraagouders en gastouders. In CAF 11 was in de volgende gevallen sprake van ouders die klant waren van gastouders met meerdere gastouderbureaus, waaronder het gastouderbureau betrokken in de CAF 11 zaak:

- 2012: 43 ouders
- 2013: 31 ouders
- 2014: 85 ouders

14. **Wat was de doelstelling van het CAF 11-team toen dit tot stand kwam?**
15. **Hoe kwam het CAF 11-team de mogelijke fraude met kinderopvangtoeslag op het spoor?**
16. **Welke stappen zijn door de Belastingdienst gezet om de aard en omvang van dit probleem helder te krijgen?**

Het CAF-team van de Belastingdienst is opgericht in 2013 en heeft als doel fraude, gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart te brengen, aan te pakken en te voorkomen. Zo spoort het team ook misbruik van toeslagen op. De CAF 11-zaak startte als een van de eerste casussen in 2013. Voor de nadere toelichting omtrent het verloop verwijs ik u naar mijn Kamerbrief.

17. **Hoeveel gastouderbureaus zijn er in dit onderzoek in het vizier geweest? Welke gastouderbureaus waren dit?**
18. **Hoeveel ouders namen in de onderzochte periode de diensten van deze onderzochte gastouderbureaus af?**
19. **Hoeveel van de ouders die de diensten van deze gastouderbureaus afnemen, zijn onderzocht op mogelijke fraude?**

20. **Zijn er ook ouders op fraude gecontroleerd die geen diensten afnamen van één van de onderzochte gastouderbureaus?**
Voor de beantwoording van deze vragen verwijs ik naar de antwoorden op de vragen 9 en 10. In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt.

21. **Zijn er ook gastouderbureaus onderzocht waar geen fraude is geconstateerd?**
Bij het onderzochte gastouderbureau zijn administratieve onregelmatigheden aangetroffen, tijdens het onderzoek naar vermoedens van georganiseerd oneigenlijk gebruik van toeslagen. Er was geen sprake van (fiscale) onregelmatigheden waarvoor het gastouderbureau wettelijk verantwoordelijk is. De toeslagontvangers zijn verantwoordelijk voor een deugdelijke administratie van de opvang door de gastouders en het op basis daarvan aanvragen van toeslagen.

22. **Wat waren de selectiecriteria om een gastouderbureau te onderzoeken?**
Onderzoeken naar vermoedens van georganiseerd misbruik worden opgestart op basis van interne en/of externe signalen. Signalen kunnen zijn hoge opvanguren, veel ouder-kind relaties tussen gast- en vraagouders, administratieve onregelmatigheden en een groot financieel belang.

23. **Zijn van elk gastouderbureau alle afnemende ouders onderzocht of vond er een selectie plaats? Zo ja, op basis van welke criteria werd deze selectie gemaakt?**
Alle betrokken ouders zijn onderzocht. Er is geen selectie gemaakt.

24. **Hoe stelde het CAF 11-team vast of een ouder had gefraudeerd?**
In de Kamerbrief is aangegeven hoe het proces liep om vast te stellen of er sprake was van oneigenlijk gebruik van toeslagen. In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt.

25. **Wat waren de vervolgstappen wanneer het CAF 11-team vaststelde dat een ouder gefraudeerd had?**
In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt. Bij de vaststelling van oneigenlijk gebruik werd geen toeslag meer uitgekeerd en is het uitbetaalde voorschot teruggevorderd. Hiervan kreeg de burger door middel van een beschikking bericht. In het geval de burger bezwaar of beroep instelde, werd automatisch uitstel van betaling verleend.

26. **Wat was de rol van zwarte lijsten in dit dossier? Hoe kwam zo'n zwarte lijst tot stand? Welke stappen ondernam de Belastingdienst wanneer een ouder op een zwarte lijst kwam?**
Zie ook de beantwoording op de vragen 11 en 12. Zoals ik ook aan uw Kamer heb toegelicht in het plenaire debat van 21 maart jl. over dit onderwerp, werkt Toeslagen met lijsten, die bepalen of een aanvraag of wijziging van een aanvraag handmatig dient te worden beoordeeld. Als een burger op een dergelijke lijst komt wordt de aanvraag of wijziging dus handmatig beoordeeld. Plaatsing op een lijst voor handmatige beoordeling verhindert niet dat de burger een aanvraag voor een toeslag kan doen of een wijziging kan doorgeven. Tevens beïnvloedt dit op geen enkele manier de rechten van burgers. Bij CAF 11 heeft de beoordeling echter veel te lang geduurd. De betrokken burgers, die vanuit het project allemaal op de lijsten zijn geplaatst, hebben daardoor veel te lang op een voorlopige of definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag moeten wachten.

27. **Welke informatie werd verstrekt aan de ouders bij wie fraude met de kinderopvangtoeslag werd vastgesteld?**

28. **Welke informatie werd ouders verstrekt die zijn onderzocht in het kader van mogelijke fraude, maar bij wie geen fraude werd vastgesteld?**
In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt. Na beoordeling van de aangeleverde documenten kregen ouders te horen of de toeslag ofwel opnieuw werd toegekend ofwel dat de informatie onvolledig was. Zoals ik ook in de Kamerbrief benoem werd ouders onvoldoende duidelijk gemaakt welke informatie nog ontbrak.

29. **Wat was de handelingswijze van de Belastingdienst/Toeslagen wanneer een ouder bezwaar maakte tegen het terugvorderen van de toeslag?**
Na de indiening van een bezwaarschrift tegen de opgelegde terugvordering vindt een heroverweging plaats op de in het bezwaarschrift aangevoerde gronden. Dit resulteert vervolgens in een beslissing op bezwaar. Wanneer het bezwaar ongegrond was, is in de beslissing op bezwaar aangegeven dat de burger de mogelijkheid had om in beroep te gaan. In de CAF 11 zaak heeft de behandeling van bezwaren vaak te lang op zich laten wachten.

30. **Hoeveel van de onderzochte ouders zijn door het CAF-11-team aangemerkt als fraudeur?**
31. **Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders hebben bezwaar gemaakt tegen dit besluit?**
In de CAF 11-zaak is geen fraude door de ouders vastgesteld. In de CAF 11-zaak zijn in totaal 472 bezwaren (92 over het toeslagjaar 2012, 212 over het toeslagjaar 2013 en 168 over het toeslagjaar 2014) ingediend.

32. **Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders hebben de te veel ontvangen toeslag zonder bezwaar terugbetaald?**
Van de betrokken 302 ouders in de CAF 11-zaak hebben 159 ouders geen bezwaar gemaakt op de terugvordering voor het toeslagjaar 2012, 79 voor het toeslagjaar 2013 en 84 voor het toeslagjaar 2014.

33. **Wat is het totaalbedrag in deze zaak dat teruggevorderd is aan kinderopvangtoeslag?**
In totaal is in deze zaak ongeveer € 2,9 miljoen teruggevorderd bij de ouders over de jaren 2012 t/m 2014.

34. **In welke gevallen werden er extra kosten aan de als fraudeur aangemerkte ouders in rekening gebracht, als aanmaningen, boetes of rente? Verandert dit het totaalbedrag dat ouders hebben betaald vanwege het terugvorderen van de kinderopvangtoeslag?**
In de CAF 11-zaak zijn er, voortvloeiend uit de Invorderingswet, kosten voor een aanmaning of dwangbevel in rekening gebracht als er niet is betaald, te laat is betaald en indien er niet wordt voldaan aan een betalingsregeling. Dit geldt ook voor de rente. Dit is volgens huidige wet- en regelgeving. Er zijn geen boetes opgelegd.

35. **In hoeveel van de onderzochte gevallen heeft een herbeoordeling van de Belastingdienst de terugvordering van een eerder als fraudeur aangemerkte zaak laten vervallen?**
36. **In hoeveel gevallen heeft de Belastingdienst als gevolg van de herbeoordeling de onterecht teruggevorderde kinderopvangtoeslag, weer naar de ouders overgemaakt? Welk totaalbedrag is hiermee gemoeid?**
In 217 gevallen heeft Toeslagen de kinderopvangtoeslag tijdens en na de bezwaarfase alsnog toegekend. Voor het jaar 2012 zijn er 31 toeslagen alsnog toegekend, voor het jaar 2013 zijn dat er 96 en voor het jaar 2014 zijn dat er 90.

37. **Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders zijn naar de rechter gegaan? Hoeveel van deze zaken heeft de Belastingdienst gewonnen?**
Bij de rechtbank zijn 146 beroepen ingediend door de vraagouders waarvan er nu nog vier beroepen aanhangig zijn. In achttien zaken is belanghebbende in het gelijk gesteld, waarvan in zes zaken dit zonder rechtsgevolg bleef. In één zaak is belanghebbende deels in het gelijk gesteld. In 70 zaken is het beroep ongegrond verklaard, in één zaak is een voorlopige voorziening afgewezen en de overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de Raad van State is in 47 zaken hoger beroep ingesteld. 43 zaken hiervan zijn door de vraagouder ingesteld. Hiervan is in vier zaken belanghebbende in het gelijk gesteld. 23 zaken, waaronder een verzet en een herzieningsverzoek, zijn ongegrond verklaard. Er lopen nog zeven hoger beroepszaken. De overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Vier zaken zijn door Toeslagen ingesteld. Hiervan is in twee gevallen Toeslagen in het gelijk gesteld. Eén zaak is ongegrond verklaard en één zaak is ingetrokken.

38. **In hoeveel gevallen is de Belastingdienst door de rechter gesommeerd de onterecht teruggevorderde kinderopvangtoeslag weer naar de ouders over te maken? Welk bedrag is hiermee gemoeid?**
In één geval heeft de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State bepaald dat er recht op kinderopvangtoeslag is over een specifiek jaar. Daarbij is aan de Belastingdienst opgedragen om uit te gaan van een door de Raad van State vastgesteld bedrag aan kosten voor kinderopvang.

39. **Hoeveel capaciteit heeft de Belastingdienst op het CAF-11-team zitten, in fte per jaar?**
40. **Hoeveel fte werken binnen de Belastingdienst aan de inhoudelijke behandeling van vragen, klachten en bezwaren van burgers in de CAF-11-zaak?**
Doordat door Toeslagen geen capaciteitsinzet op dossierniveau wordt bijgehouden, is het niet mogelijk om aan te geven hoeveel fte specifiek met CAF-zaken bezig zijn.

41. **Kunt u de uitkomst delen van de gesprekken die u naar aanleiding van het Kamerdebat van 21 maart 2019 over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen heeft gevoerd met de gedeputeerden?**
Op 15, 17 en 22 mei is de directeur Toeslagen in gesprek gegaan met de betrokken ouders. Dat waren open en emotionele gesprekken. Daarnaast ben ik vandaag met enkele betrokken ouders in gesprek geweest waar duidelijke gevoelens van teleurstelling en boosheid naar voren kwamen. Ik informeer uw Kamer nog apart over mijn gesprek met de ouders en de eerdere gesprekken tussen ouders en medewerkers van Toeslagen.

42. **Kunt u aangeven hoe het kan dat er onbekende Burgerservicenummers (BSN) binnen de selectie zijn gevallen en wat dat betekent voor de vervuiling van de lijst en daarmee de foutpercentages?**
43. **Wanneer wordt deze omissie hersteld?**
Dit is niet gebeurd. Bij de beantwoording van de vragen 9 en 10 is samenstelling van de onderzoekspopulatie toegelicht.

44. **Wat is het huidige takenpakket van het CAF-11-team? Verricht het CAF-11-team nog actief onderzoek naar fraude met de kinderopvangtoeslag en onder welke voorwaarden? Is de werkwijze van het CAF-11-team veranderd sinds het opzetten daarvan?**
De Belastingdienst is in 2013 gestart met de aanpak via het CAF-team. Het project CAF 11 was een van de eerste zaken die door middel van deze aanpak zijn opgepakt. In 2016 is de

werkwijze bij CAF-zaken aangepast, zodat toeslagen in geen geval worden stopgezet voordat nadere informatie bij ouders is opgevraagd. Dat is helaas wel bij de ouders uit de CAF 11-zaak gebeurd. Over de aanpassing van deze werkwijze heb ik uw Kamer geïnformeerd in mijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman in 2017. Tevens wordt momenteel gewerkt aan verbetermaatregelen, zoals ik in mijn brief van 11 oktober 2018 aan uw Kamer heb aangegeven.[4]

45. **Welke andere CAF-zaken heeft de Belastingdienst momenteel lopen?**
46. **Hoeveel fte zijn in totaal met de uitvoering van deze CAF-zaken gemoeid?**
Op dit moment lopen er 16 CAF-zaken die gerelateerd zijn aan Toeslagen. Doordat door Toeslagen geen tijd op dossierniveau wordt bijgehouden, is het niet mogelijk om aan te geven hoeveel fte specifiek met uitvoering van CAF-zaken bezig zijn.

47. **Welk totaalbedrag hebben de CAF-teams tot nu toe terug weten te vorderen als gevolg van welke onderzoeken?**
Er is geen overzicht van alle terugvorderingen van alle CAF-zaken. Na onderzoek door het CAF-team vindt de verdere afwikkeling in reguliere teams van de Belastingdienst plaats.

48. **Klopt het dat niet alle burgers die op een uitsluitlijst stonden dit wisten?**
49. **Klopt het dat burgers jarenlang op uitsluitlijsten stonden, terwijl ze hier niet op hoorden te staan en dat ook medewerkers van de Belastingdienst dit vonden?**
Het klopt dat burgers jarenlang op lijsten stonden en handmatig beoordeeld zijn, terwijl daar geen concrete aanleiding meer voor was. Zie ook het antwoord op de vragen 11 en 12.

50. **Welke kosten-batenanalyse is er gemaakt voor het inzetten van de landsadvocaat?**
Zoals ik u in mijn Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb aangegeven is naar aanleiding van eerdere vragen van het lid Omtzigt over de uitleg van artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) besloten de Landsadvocaat te betrekken. De Landsadvocaat is gevraagd 'alle op de zaak betrekking hebbende stukken', te beoordelen, en of al deze stukken in CAF 11-beroepszaken aan de rechter zijn verstrekt. Uit oogpunt van transparantie en de behoefte aan een onafhankelijk juridisch oordeel, heb ik de Landsadvocaat gevraagd zorg te dragen voor de procesvertegenwoordiging. Er vindt dan ook geen kosten-batenanalyse plaats.

[4] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 434

Beantwoording Kamervragen 2019Z08903 (ingezonden 30 april 2019)
Vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over een ouder die tot de Raad van State moest doorprocederen om de kinderopvangtoeslag van 2013 en 2014 te krijgen, en nog lopende zaken van ouders.

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van de uitspraak van de Raad van State van 24 April 2019, waarin de Raad van State de besluiten van de Belastingdienst om de kinderopvangtoeslag stop te zetten en op nul te zetten voor 2013 en 2014 vernietigt, de ouder de facto kinderopvangtoeslag toekent over die jaren, de ouder immateriële schadevergoeding toekent en de Belastingdienst veroordeelt tot het betalen van griffierecht en proceskosten?[1]

Antwoord vraag 1
Ja.

Vraag 2
Hoe beoordeelt u het feit dat in deze CAF 11-zaak, waarover zo vaak gesproken is en waarover toegezegd is opnieuw naar de dossiers te kijken, deze ouder helemaal tot de Raad van State diende te procederen, tegen nota bene de landsadvocaat, om kinderopvangtoeslag te krijgen?

Antwoord vraag 2
De uitvoering van de regeling inzake de kinderopvangtoeslag is opgedragen aan de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). Toeslagen is belast met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van de kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst is daarbij gehouden aan wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie.

De juridische beoordeling kan ingewikkeld zijn, dat blijkt ook uit deze zaak. De rechtbank stelde voor beide in geschil zijnde jaren Toeslagen in het gelijk. In uitspraak op het hoger beroep door belanghebbende tegen de rechtbankuitspraak gaf de Raad van State het gelijk voor beide jaren aan belanghebbende. De Raad van State heeft hierbij eerder toegepaste rechtsregels genuanceerd. Waaronder dat een verschil tussen de totale kosten en de betaalde kosten dusdanig klein kan zijn dat het niet in de weg staat aan het recht op kinderopvangtoeslag. Daarbij is de omvang van en de regelmaat waarmee de betalingen maandelijks plaatsvonden van belang en het feit dat maandelijks naar aanleiding van de factuur werd betaald.

In de Kamerbrief die u vandaag eveneens heeft ontvangen (hierna: Kamerbrief) wordt uitgebreid stilgestaan bij het verdere proces rondom CAF 11 en handelen van Toeslagen.

Vraag 3
Is het u ook opgevallen dat deze zaak behandeld is op 9 oktober 2018 (toen hierover meerdere Kamervragen gesteld waren) en de Belastingdienst bij de behandeling toezegde om over 2013 nog een keer naar de bankafschriften te kijken, en als daaruit zou blijken dat voldoende is betaald, consequenties te trekken? Herinnert u zich dat de staatsraad concludeerde dat dat binnen twee weken kan en dat de Belastingdienst vanwege een relatief klein verschil persisteert in volledige afwijzing van de hele kinderopvangtoeslag over 2013?

Antwoord vraag 3
Uit de uitspraak van de Raad van State blijkt dat de zaak ter zitting is behandeld op 9 oktober 2018. Met name over het jaar 2013 was de rechter kritisch omdat uit bankafschriften uit het dossier zou blijken dat de facturen wel waren voldaan en er dus wel een recht op toeslag zou bestaan. Over het

[1] Uitspraak 201710375/1/A2, zie https://www.raadvanstate.nl/@115017/201710375-1-a2/

jaar 2013 had Toeslagen een verschil geconstateerd van tussen de € 115 en € 215, afhankelijk welke overzichten als uitgangspunt werden genomen. Ter zitting is door de Landsadvocaat aan de rechter voorgesteld dat Toeslagen nogmaals naar de bankafschriften kijkt en beoordeelt of de berekening van de rechter – waaruit blijkt dat er voldoende aan de kinderopvang is betaald – juist is en de rechter daarover binnen twee weken te berichten. Dit is gebeurd en vervolgens heeft de Landsadvocaat tijdig aan de rechter laten weten dat er een verschil blijft van € 115. Gelet op de toenmalige stand van de jurisprudentie leidde een dergelijk verschil tot de constatering dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. In mijn Kamerbrief ga ik nader in op de vervolgacties die in gang zijn en of worden gezet.

Vraag 4
Hoe beoordeelt u de houding van de Belastingdienst en van de landsadvocaat in deze zaak?

Antwoord vraag 4
De Landsadvocaat heeft als procesvertegenwoordiger van Toeslagen in het hoger beroep bij de Raad van State geopereerd conform de stand van de jurisprudentie. Voor het handelen van Toeslagen in de CAF 11 zaak wordt verwezen naar de Kamerbrief.

Vraag 5
Heeft de Belastingdienst begrepen wat de Ombudsman bedoelde met de titel 'geen powerplay, maar fairplay' in zijn vernietigende rapport[2] dat hij over deze zaak schreef in 2017?

Antwoord vraag 5
Ik ben mij heel bewust wat de Ombudsman bedoelt in zijn rapport. Ik verwijs hiervoor naar de Kamerbrief.

Vraag 6
Herinnert u zich de volgende aanbeveling uit het rapport van de Ombudsman en heeft de Belastingdienst deze netjes uitgevoerd:

"Toeslagen heeft een groot aantal gezinnen door zijn onevenredig harde aanpak in financiële problemen gebracht en hun vertrouwen geschonden. Het is aan Toeslagen om het geschonden vertrouwen te herstellen. De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed"?

Antwoord vraag 6
Het in vraagstelling opgenomen citaat uit het rapport van de Nationale ombudsman is neergeslagen in aanbeveling drie van het rapport. Het antwoord op vraag zeven gaat in op alle aanbevelingen.

Vraag 7
Kunt u de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman een voor een nalopen en aangeven of u van mening bent dat er voldoende uitvoering aan gegeven is?

Antwoord vraag 7
De Nationale ombudsman heeft op 7 augustus 2017 het rapport "Geen powerplay maar fair play" uitgebracht over de CAF 11-zaak, waarin op basis van twee conclusies vier aanbevelingen worden gedaan. Kort gezegd concludeert de Nationale ombudsman dat Toeslagen bij het opsporen en bestrijden van misbruik het burgerperspectief uit het oog heeft verloren, daarnaast wordt Toeslagen

[2] Zie https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2017095-belastingdienst-treft-232-gezinnen-met- onevenredig-harde-actie

de trage behandeling van de bezwaarschriften verweten. Hieronder benoem ik de vier aanbeveling, met mijn reactie daarop.

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om:
1: voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

De kinderopvangtoeslag behoorde niet te worden gestopt, maar opgeschort. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, kan de toeslag worden gestopt.
Reeds in 2016 is de praktijk van stopzetting tijdens de uitvraag van bewijs gestopt. Een van de door mij aangekondigde maatregelen van 11 oktober jl.[3] ziet op de verbetering van de vaktechnische lijn, deze maatregel draagt bij aan het op de juiste wijze volgen van de procedure zoals deze uit het beleid volgt.

2: als deze een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.

3: de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen zijn excuses aangeboden en bij overschrijding van termijnen is tegemoetkoming toegekend.

4: de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State d.d. 8 maart 2017. In die uitspraak oordeelde de Raad van State dat Toeslagen bij de beëindiging van het kinderopvangtoeslag-voorschot niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. De Nationale ombudsman verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

In 2017 is door Toeslagen gekeken of de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 ruimte bood om voor meer ouders de Kinderopvangtoeslag alsnog toe te kennen. Hiertoe is ook contact geweest met de gemachtigde in veel beroepszaken. Ouders zouden toeslag ontvangen voor de periode dat zij de bewijzen konden overleggen en daarmee hun recht konden aantonen. Helaas leidde dat niet tot een afronding van de zaken.

Vraag 8
Hoeveel kosten heeft de Belastingdienst gemaakt in alleen al deze zaak (onder andere eigen kosten, kosten eigen advocaat, kosten landsadvocaat)?

[3] Kamerstukken II 2017/18, 31 066, nr. 454

Antwoord vraag 8
In de brief aan uw Kamer van 29 maart jl.[4] zijn de kosten tot februari 2019 in de CAF 11-zaak opgenomen. Het gaat om het totaal van inzet van de Landsadvocaat bij de verschillende afgesloten en nog lopende bestuursrechtelijke procedures, de lopende procedure rondom de civiele schadeclaim en algemene advisering in het kader van CAF 11. De in de brief genoemde kosten zijn € 282.000. Dit is afgerond op duizenden euro's en omvat honoraria, kantoorkosten, verschotten en BTW.

Vraag 9
Kunt u aangeven hoe u aankijkt tegen de zaken die nog lopen in de CAF 11-zaak en hoe u ervoor gaat zorgen dat ouders niet onnodig rechtszaken tegen de overheid moeten blijven voeren?

Vraag 10
Ziet u aanleiding om zaken van ouders die niet hebben doorgeprocedeerd tot de Raad van State en nog lopende zaken opnieuw te bestuderen en te beoordelen?

Antwoord vragen 9 en 10
Volledigheidshalve verwijs ik naar de Kamerbrief waarin ik uitgebreid ben ingegaan op de rol die de overheid in dit dossier heeft gespeeld. In de Kamerbrief heb ik tevens aangegeven alle CAF11-dossiers, zowel lopende als afgeronde dossiers, nogmaals te beoordelen. Om te voorkomen dat ouders verder in problemen komen, heb ik besloten dat de (dwang)invordering en verrekeningen met lopende toeslagen in deze zaken met onmiddellijke ingang zal worden gestaakt. Meer in het algemeen is de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd hoe, de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

Vraag 11
Hoe vaak is in de CAF 11-zaak iemand (vraagouder, gastouder of bureau) veroordeeld?

Antwoord vraag 11
Er hebben geen veroordelingen plaatsgevonden in de CAF-11 zaak.

Vraag 12
Hoe vaak heeft de rechter de Belastingdienst (gedeeltelijk) in het ongelijk gesteld in CAF 11-zaken?

Antwoord vraag 12
Bij de rechtbank zijn 146 beroepen ingediend door de vraagouders waarvan er nu nog vier beroepen aanhangig zijn. In achttien zaken is belanghebbende in het gelijk gesteld, waarvan in zes zaken dit zonder rechtsgevolg bleef. In één zaak is belanghebbende deels in het gelijk gesteld. In 70 zaken is het beroep ongegrond verklaard, in één zaak is een voorlopige voorziening afgewezen en de overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de Raad van State is in 47 zaken hoger beroep ingesteld. 43 zaken hiervan zijn door de vraagouder ingesteld. Hiervan is in vier zaken belanghebbende in het gelijk gesteld. 23 zaken, waaronder een verzet en een herzieningsverzoek, zijn ongegrond verklaard. Er lopen nog zeven hoger beroepszaken. De overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Vier zaken zijn door Toeslagen ingesteld. Hiervan is in twee gevallen Toeslagen in het gelijk gesteld. Eén zaak is ongegrond verklaard en één zaak is ingetrokken.

[4] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 479

Vraag 13
Gaat u persoonlijk om de tafel zitten met de ouders die jarenlang hebben moeten wachten en daardoor niet veel vertrouwen hebben in de Belastingdienst/Toeslagen en/of de landsadvocaat? Zo ja, wanneer?

Vraag 14
Mogen de ouders iemand meenemen die hen kan bijstaan?

Antwoord op de vragen 13 en 14
In het debat van 21 maart 2019 met uw Kamer heb ik aangegeven dat ik samen met de directeur Toeslagen contact laat opnemen met de ouders om het gesprek aan te gaan. De gesprekken met de directeur Toeslagen hebben plaatsgevonden op 15, 17 en 22 mei. Vandaag, op 11 juni 2019, heb ik een gesprek gehad met een delegatie van de betrokken ouders, om hen persoonlijk te kunnen spreken. De ouders mochten iemand meenemen om hen bij te staan.

Vraag 15
Herinnert u zich dat u in het debat op 21 maart 2019 het volgende heeft gezegd: "In ieder geval trof de dienst bij het gastouderbureau blijkbaar een hoop gevallen aan, waarschijnlijk van gastouders die ervoor werkten, waarin de papieren niet in orde waren, waarin uren werden gedeclareerd die er niet waren en nepfacturen werden geschreven. Er waren overzijds dingen. Er was echt veel aan de hand. Dat is geen lichtzinnig moment geweest. Op dat moment besluit zo'n team: hier lijkt er sprake van een facilitator. Dit is geen individueel geval dat vragen oproept, maar hier lijkt erop dat iemand, een bureau, echt bezig is om dingen te organiseren"?[5]

Antwoord vraag 15
Ja.

Vraag 16
Kunt u de uitspraken in de vorige paragraaf helder en een voor een onderbouwen?

Antwoord vraag 16
Ik constateer dat de CAF 11-zaak op basis van een bevindingenoverzicht van de GGD, dat zag op een aantal gastouders die bij het gastouderbureau waren aangesloten, is gestart, alsmede twee e-mails. Het CAF 11-team verzamelde naar aanleiding van deze signalen nadere informatie uit de systemen van Toeslagen. Uit deze gegevens, in combinatie met de informatie van de GGD, kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op georganiseerd misbruik. Dit betrof bijvoorbeeld hoge opvanguren door gastouders en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek hebben vervolgens bij zestien gastouderbezoeken plaatsgevonden. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Bij een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau werden bij een steekproef bij alle onderzochte dossiers van gastouders bijzonderheden geconstateerd die mogelijk op fraude duidden, zoals vooringevulde urenstaten. De vervolgstappen in deze CAF 11-zaak zijn in de Kamerbrief opgenomen.

Vraag 17
Kunt u deze vragen zorgvuldig beantwoorden en wel voordat u het eerste gesprek met de ouders aangaat?

[5] Debat over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen, *Handelingen II* 2018/19, 65, item 9.

Antwoord vraag 17
Ik probeer Kamervragen altijd zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden. Zoals ook in de Kamerbrief is opgenomen heeft dit gesprek vandaag plaatsgevonden.

Beantwoording Kamervragen 2019Z08903 (ingezonden 30 april 2019)
Vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over een ouder die tot de Raad van State moest doorprocederen om de kinderopvangtoeslag van 2013 en 2014 te krijgen, en nog lopende zaken van ouders.

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van de uitspraak van de Raad van State van 24 April 2019, waarin de Raad van State de besluiten van de Belastingdienst om de kinderopvangtoeslag stop te zetten en op nul te zetten voor 2013 en 2014 vernietigt, de ouder de facto kinderopvangtoeslag toekent over die jaren, de ouder immateriële schadevergoeding toekent en de Belastingdienst veroordeelt tot het betalen van griffierecht en proceskosten?[1]

Antwoord vraag 1
Ja.

Vraag 2
Hoe beoordeelt u het feit dat in deze CAF 11-zaak, waarover zo vaak gesproken is en waarover toegezegd is opnieuw naar de dossiers te kijken, deze ouder helemaal tot de Raad van State diende te procederen, tegen nota bene de landsadvocaat, om kinderopvangtoeslag te krijgen?

Antwoord vraag 2
De uitvoering van de regeling inzake de kinderopvangtoeslag is opgedragen aan de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). Toeslagen is belast met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van de kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst is daarbij gehouden aan wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie.

De juridische beoordeling kan ingewikkeld zijn, dat blijkt ook uit deze zaak. De rechtbank stelde voor beide in geschil zijnde jaren Toeslagen in het gelijk. In uitspraak op het hoger beroep door belanghebbende tegen de rechtbankuitspraak gaf de Raad van State het gelijk voor beide jaren aan belanghebbende. De Raad van State heeft hierbij eerder toegepaste rechtsregels genuanceerd. Waaronder dat een verschil tussen de totale kosten en de betaalde kosten dusdanig klein kan zijn dat het niet in de weg staat aan het recht op kinderopvangtoeslag. Daarbij is de omvang van en de regelmaat waarmee de betalingen maandelijks plaatsvonden van belang en het feit dat maandelijks naar aanleiding van de factuur werd betaald.

In de Kamerbrief die u vandaag eveneens heeft ontvangen (hierna: Kamerbrief) wordt uitgebreid stilgestaan bij het verdere proces rondom CAF 11 en handelen van Toeslagen.

Vraag 3
Is het u ook opgevallen dat deze zaak behandeld is op 9 oktober 2018 (toen hierover meerdere Kamervragen gesteld waren) en de Belastingdienst bij de behandeling toezegde om over 2013 nog een keer naar de bankafschriften te kijken, en als daaruit zou blijken dat voldoende is betaald, consequenties te trekken? Herinnert u zich dat de staatsraad concludeerde dat dat binnen twee weken kan en dat de Belastingdienst vanwege een relatief klein verschil persisteert in volledige afwijzing van de hele kinderopvangtoeslag over 2013?

Antwoord vraag 3
Uit de uitspraak van de Raad van State blijkt dat de zaak ter zitting is behandeld op 9 oktober 2018. Met name over het jaar 2013 was de rechter kritisch omdat uit bankafschriften uit het dossier zou blijken dat de facturen wel waren voldaan en er dus wel een recht op toeslag zou bestaan. Over het

[1] Uitspraak 201710375/1/A2, zie https://www.raadvanstate.nl/@115017/201710375-1-a2/

jaar 2013 had Toeslagen een verschil geconstateerd van tussen de € 115 en € 215, afhankelijk welke overzichten als uitgangspunt werden genomen. Ter zitting is door de Landsadvocaat aan de rechter voorgesteld dat Toeslagen nogmaals naar de bankafschriften kijkt en beoordeelt of de berekening van de rechter – waaruit blijkt dat er voldoende aan de kinderopvang is betaald – juist is en de rechter daarover binnen twee weken te berichten. Dit is gebeurd en vervolgens heeft de Landsadvocaat tijdig aan de rechter laten weten dat er een verschil blijft van € 115. Gelet op de toenmalige stand van de jurisprudentie leidde een dergelijk verschil tot de constatering dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. In mijn Kamerbrief ga ik nader in op de vervolgacties die in gang zijn en of worden gezet.

Vraag 4
Hoe beoordeelt u de houding van de Belastingdienst en van de landsadvocaat in deze zaak?

Antwoord vraag 4
De Landsadvocaat heeft als procesvertegenwoordiger van Toeslagen in het hoger beroep bij de Raad van State geopereerd conform de stand van de jurisprudentie. Voor het handelen van Toeslagen in de CAF 11 zaak wordt verwezen naar de Kamerbrief.

Vraag 5
Heeft de Belastingdienst begrepen wat de Ombudsman bedoelde met de titel 'geen powerplay, maar fairplay' in zijn vernietigende rapport[2] dat hij over deze zaak schreef in 2017?

Antwoord vraag 5
Ik ben mij heel bewust wat de Ombudsman bedoelt in zijn rapport. Ik verwijs hiervoor naar de Kamerbrief.

Vraag 6
Herinnert u zich de volgende aanbeveling uit het rapport van de Ombudsman en heeft de Belastingdienst deze netjes uitgevoerd:

"Toeslagen heeft een groot aantal gezinnen door zijn onevenredig harde aanpak in financiële problemen gebracht en hun vertrouwen geschonden. Het is aan Toeslagen om het geschonden vertrouwen te herstellen. De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed"?

Antwoord vraag 6
Het in vraagstelling opgenomen citaat uit het rapport van de Nationale ombudsman is neergeslagen in aanbeveling drie van het rapport. Het antwoord op vraag zeven gaat in op alle aanbevelingen.

Vraag 7
Kunt u de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman een voor een nalopen en aangeven of u van mening bent dat er voldoende uitvoering aan gegeven is?

Antwoord vraag 7
De Nationale ombudsman heeft op 7 augustus 2017 het rapport "Geen powerplay maar fair play" uitgebracht over de CAF 11-zaak, waarin op basis van twee conclusies vier aanbevelingen worden gedaan. Kort gezegd concludeert de Nationale ombudsman dat Toeslagen bij het opsporen en bestrijden van misbruik het burgerperspectief uit het oog heeft verloren, daarnaast wordt Toeslagen

[2] Zie https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2017095-belastingdienst-treft-232-gezinnen-met- onevenredig-harde-actie

de trage behandeling van de bezwaarschriften verweten. Hieronder benoem ik de vier aanbeveling, met mijn reactie daarop.

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om:
1: voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

De kinderopvangtoeslag behoorde niet te worden gestopt, maar opgeschort. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, kan de toeslag worden gestopt.
Reeds in 2016 is de praktijk van stopzetting tijdens de uitvraag van bewijs gestopt. Een van de door mij aangekondigde maatregelen van 11 oktober jl.[3] ziet op de verbetering van de vaktechnische lijn, deze maatregel draagt bij aan het op de juiste wijze volgen van de procedure zoals deze uit het beleid volgt.

2: als deze een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.

3: de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen zijn excuses aangeboden en bij overschrijding van termijnen is tegemoetkoming toegekend.

4: de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State d.d. 8 maart 2017. In die uitspraak oordeelde de Raad van State dat Toeslagen bij de beëindiging van het kinderopvangtoeslag-voorschot niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. De Nationale ombudsman verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

In 2017 is door Toeslagen gekeken of de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 ruimte bood om voor meer ouders de Kinderopvangtoeslag alsnog toe te kennen. Hiertoe is ook contact geweest met de gemachtigde in veel beroepszaken. Ouders zouden toeslag ontvangen voor de periode dat zij de bewijzen konden overleggen en daarmee hun recht konden aantonen. Helaas leidde dat niet tot een afronding van de zaken.

Vraag 8
Hoeveel kosten heeft de Belastingdienst gemaakt in alleen al deze zaak (onder andere eigen kosten, kosten eigen advocaat, kosten landsadvocaat)?

[3] Kamerstukken II 2017/18, 31 066, nr. 454

Antwoord vraag 8
In de brief aan uw Kamer van 29 maart jl.[4] zijn de kosten tot februari 2019 in de CAF 11-zaak opgenomen. Het gaat om het totaal van inzet van de Landsadvocaat bij de verschillende afgesloten en nog lopende bestuursrechtelijke procedures, de lopende procedure rondom de civiele schadeclaim en algemene advisering in het kader van CAF 11. De in de brief genoemde kosten zijn € 282.000. Dit is afgerond op duizenden euro's en omvat honoraria, kantoorkosten, verschotten en BTW.

Vraag 9
Kunt u aangeven hoe u aankijkt tegen de zaken die nog lopen in de CAF 11-zaak en hoe u ervoor gaat zorgen dat ouders niet onnodig rechtszaken tegen de overheid moeten blijven voeren?

Vraag 10
Ziet u aanleiding om zaken van ouders die niet hebben doorgeprocedeerd tot de Raad van State en nog lopende zaken opnieuw te bestuderen en te beoordelen?

Antwoord vragen 9 en 10
Volledigheidshalve verwijs ik naar de Kamerbrief waarin ik uitgebreid ben ingegaan op de rol die de overheid in dit dossier heeft gespeeld en de nu ingezette acties.

Vraag 11
Hoe vaak is in de CAF 11-zaak iemand (vraagouder, gastouder of bureau) veroordeeld?

Antwoord vraag 11
Er hebben geen veroordelingen plaatsgevonden in de CAF-11 zaak.

Vraag 12
Hoe vaak heeft de rechter de Belastingdienst (gedeeltelijk) in het ongelijk gesteld in CAF 11-zaken?

Antwoord vraag 12
Bij de rechtbank zijn 146 beroepen ingediend door de vraagouders waarvan er nu nog vier beroepen aanhangig zijn. In achttien zaken is belanghebbende in het gelijk gesteld, waarvan in zes zaken dit zonder rechtsgevolg bleef. In één zaak is belanghebbende deels in het gelijk gesteld. In 70 zaken is het beroep ongegrond verklaard, in één zaak is een voorlopige voorziening afgewezen en de overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de Raad van State is in 47 zaken hoger beroep ingesteld. 43 zaken hiervan zijn door de vraagouder ingesteld. Hiervan is in vier zaken belanghebbende in het gelijk gesteld. 23 zaken, waaronder een verzet en een herzieningsverzoek, zijn ongegrond verklaard. Er lopen nog zeven hoger beroepszaken. De overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Vier zaken zijn door Toeslagen ingesteld. Hiervan is in twee gevallen Toeslagen in het gelijk gesteld. Eén zaak is ongegrond verklaard en één zaak is ingetrokken.

[4] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 479

Vraag 13
Gaat u persoonlijk om de tafel zitten met de ouders die jarenlang hebben moeten wachten en daardoor niet veel vertrouwen hebben in de Belastingdienst/Toeslagen en/of de landsadvocaat? Zo ja, wanneer?

Vraag 14
Mogen de ouders iemand meenemen die hen kan bijstaan?

Antwoord op de vragen 13 en 14
In het debat van 21 maart 2019 met uw Kamer heb ik aangegeven dat ik samen met de directeur Toeslagen contact laat opnemen met de ouders om het gesprek aan te gaan. De gesprekken met de directeur Toeslagen hebben plaatsgevonden op 15, 17 en 22 mei. Vandaag, op 11 juni 2019, heb ik een gesprek gehad met een delegatie van de betrokken ouders, om hen persoonlijk te kunnen spreken. De ouders mochten iemand meenemen om hen bij te staan.

Vraag 15
Herinnert u zich dat u in het debat op 21 maart 2019 het volgende heeft gezegd: "In ieder geval trof de dienst bij het gastouderbureau blijkbaar een hoop gevallen aan, waarschijnlijk van gastouders die ervoor werkten, waarin de papieren niet in orde waren, waarin uren werden gedeclareerd die er niet waren en nepfacturen werden geschreven. Er waren overzijds dingen. Er was echt veel aan de hand. Dat is geen lichtzinnig moment geweest. Op dat moment besluit zo'n team: hier lijkt er sprake van een facilitator. Dit is geen individueel geval dat vragen oproept, maar hier lijkt erop dat iemand, een bureau, echt bezig is om dingen te organiseren"?[5]

Antwoord vraag 15
Ja.

Vraag 16
Kunt u de uitspraken in de vorige paragraaf helder en een voor een onderbouwen?

Antwoord vraag 16
Ik constateer dat de CAF 11-zaak op basis van een bevindingenoverzicht van de GGD, dat zag op een aantal gastouders die bij het gastouderbureau waren aangesloten, is gestart, alsmede op basis van twee e-mails. Het CAF 11-team verzamelde naar aanleiding van deze signalen nadere informatie uit de systemen van Toeslagen. Uit deze gegevens, in combinatie met de informatie van de GGD, kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op georganiseerd misbruik. Dit betrof bijvoorbeeld hoge opvanguren door gastouders en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek hebben vervolgens bij zestien gastouderbezoeken plaatsgevonden. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Bij een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau werden bij een steekproef bij alle onderzochte dossiers van gastouders bijzonderheden geconstateerd die mogelijk op fraude duidden, zoals vooringevulde urenstaten. De vervolgstappen in deze CAF 11-zaak zijn in de Kamerbrief opgenomen.

Vraag 17
Kunt u deze vragen zorgvuldig beantwoorden en wel voordat u het eerste gesprek met de ouders aangaat?

[5] Debat over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen, *Handelingen II* 2018/19, 65, item 9.

Antwoord vraag 17
Ik probeer Kamervragen altijd zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden. Zoals ook in de Kamerbrief is opgenomen heeft dit gesprek vandaag plaatsgevonden.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

www.minfin.nl

Ons kenmerk

Uw brief (kenmerk)

Datum
Betreft Beantwoording Kamervragen van het lid Omtzigt en feitelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën

Geachte Voorzitter,

Op 30 april jl. zijn vragen gesteld door het lid Omtzigt (CDA) over een ouder die tot de Raad van State moest doorprocederen om de kinderopvangtoeslag van 2013 en 2014 te krijgen, en nog lopende zaken van ouders.

Op 14 mei jl. heeft de vaste commissie voor Financiën feitelijke vragen gesteld over de brief van de staatssecretaris van Financiën van 29 maart 2019 over zijn toezeggingen, gedaan tijdens het plenaire debat op 21 maart 2019 over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen (Handelingen II 2018/19, nr. 65), over o.a. gemaakte kosten voor inschakeling van de Landsadvocaat in het CAF-11 dossier (Kamerstuk 31 066, nr. 479).

Bijgaand treft u de antwoorden op deze vragen aan.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

www.[illegible].nl

Datum
Betreft Beantwoording Kamervragen van het lid Omtzigt en feitelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën

Ons kenmerk

Uw brief (kenmerk)

Geachte Voorzitter,

Op 30 april jl. zijn vragen gesteld door het lid Omtzigt (CDA) over een ouder die tot de Raad van State moest doorprocederen om de kinderopvangtoeslag van 2013 en 2014 te krijgen, en nog lopende zaken van ouders.

Op 14 mei jl. heeft de vaste commissie voor Financiën feitelijke vragen gesteld over de brief van de staatssecretaris van Financiën van 29 maart 2019 over zijn toezeggingen, gedaan tijdens het plenaire debat op 21 maart 2019 over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen (Handelingen II 2018/19, nr. 65), over o.a. gemaakte kosten voor inschakeling van de Landsadvocaat in het CAF-11 dossier (Kamerstuk 31 066, nr. 479).

Bijgaand treft u de antwoorden op deze vragen aan.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Bevindingen inzake GOB EXDADIM1

Naam: 10.2.e gastouders
Adres:
Houder:
Contactpersoon aanvragen onze regio:
LRK nummer:

Gedurende de uitvoering van het TK-A bleken de meeste door het GOB aangeleverde documenten in orde. Slechts enkele aanvragen zijn niet in behandeling genomen.
Bij het inspecteren in het kader van het TK-B kwamen echter steeds de zelfde gebreken aan het licht, te weten de uitvoering van de RIE, het niet overeen komen van het opgegeven en daadwerkelijke opvangadres en het niet voldoen aan de wettelijke minimum eis van het begrijpen en spreken van het Nederlands op minimaal B1 niveau. Ook kennis van RIE en andere documenten schoot ernstig te kort in de meeste gevallen. Daarnaast bleek het contact tussen gastouders en het GOB wisselend.

Bezoeksresultaten:
In totaal zijn er 31 gastouders bezocht (van de 35 die bekend zijn in ons werkgebied), ook die waarbij de opvang op het adres van de vraagouders plaats heeft.
Hiervan bleken 4 gastouders gestopt in het 3e of 4e kwartaal van 2010 en 4 in januari 2011, dit is circa 26% van de bezochte gastouders. Voor deze wijzigingen waren geen mutatieformulieren door EXDADIM1 verzonden aan de GGD.
Van de 31 bezochte gastouders zijn er 19 negatief beoordeeld, dit is circa 61% van de bezochte gastouders.
Het aantal positief beoordeelde gastouders komt op een totaal van 4, dit is 13% van de bezochte gastouders.

Samenvatting van bevindingen:

- In 20 van de 21 gevallen was de RIE niet van toegespitst op de opvanglocatie.
- In 4 gevallen waren er geen VOG's voor alle inwonende volwassenen van boven de 18 jaar.
- In 16 gevallen was de kennis van de Nederlandse taal niet op het minimale niveau van B1.
- In 7 van deze gevallen bleek de kennis van de Nederlandse taal zo ontoereikend dat huisgenoten, uit naam van de gastouder, grote delen, dan wel bijna het gehele EVC traject en de EHBO opleiding te hebben uitgevoerd.
- In de meeste gevallen hebben de huisgenoten of de consulent van EXDADIM1 stukken in de documenten in het Turks vertaald.
- In 2 gevallen bleken zowel het pedagogisch beleid als het protocol kindermishandeling geheel in het Turks te zijn vertaald door EXDADIM1
- In 7 gevallen bleek communicatie met de gastouder bijna onmogelijk en in 3 gevallen moesten kinderen onder de 12 jaar optreden als tolk.
- In 1 geval was de gastouder niet bereid om de GGD een inspectie uit te laten voeren.
- In 20 van de 21 gevallen bleek de gastouder onvoldoende kennis te hebben van de inhoud van het pedagogisch beleid, protocol kindermishandeling, doel en werking inzake de ongevallen registratie de RIE en waren er belangrijke voorzorgsmaatregelen inzake brandveiligheid en algemene veiligheid niet of onvolledig genomen.

Toelichting:

RIE (risico-inventarisatie)
Uit de beoordeling van de RIE ter plaatse bleek in de meeste gevallen dat de datum in orde leek, maar dat het een eerdere, herdateerde oude versie betrof. Dit hebben de meeste gastouders zelf mondeling aangegeven. Er was soms wel iemand van het GOB langs geweest maar er is in de meeste gevallen geen rondgang door het huis gemaakt om de RIE te actualiseren. In een aantal gevallen is de RIE opgesteld door een medewerker van Moving Skills, de EVC aanbieder.

In de RIE viel steeds weer op dat deze items bevatte welke niet voor de locatie van toepassing waren. Zo stonden in de RIE dat huizen over een kelder beschikte terwijl deze niet aanwezig was, werd er gesproken over gebruik maken van auto/fiets terwijl deze gastouders hierover niet beschikte, waren er tuinen opgenomen terwijl er geen tuin was, werden keukens als afsluitbaar omschreven terwijl er in de meeste gevallen open keukens aanwezig waren, waren te nemen maatregelen reeds enkele jaren eerder al genomen of juist helemaal niet genomen, etc.

De uitvoering van gezondheid bevatte steeds de zelfde items zoals controle op tekenbeten, zonnebrand en het tegengaan van overlast van wespen en bijen. Meeste ouders keken op als we deze items benoemde daar zij niet wisten wat teken waren en zij nooit in aanraking zouden kunnen komen met teken.
Het blijkt te gaan om eenzelfde identieke RIE ongeacht locatie en leeftijd van de kinderen.

Meeste gastouders wisten ook niet wat de RIE inhield, wat er in stond en de maatregelen die zouden moeten worden genomen kwamen hen niet bekend voor.
In een aantal gevallen bleek dat de RIE automatisch was toegezonden en identiek was aan de voorgaande RIE. De gastouders hebben zelf aangegeven dat deze hen is toegezonden zonder een bezoek of een rondgang door het huis om de RIE te actualiseren.

Beheersing Nederlandse taal en opleiding
Het viel op dat gastouders die het Nederlands erg beperkt of geheel niet machtig bleken, wel een certificaat goed gastouderschap en het EHBO diploma hadden behaald. In de opleidingspapieren die we op locatie hebben kunnen inzien bleek dat derden de opdrachten hadden gemaakt uit naam van de gastouder. Ook hebben enkele gastouders zelf aangegeven dat anderen voor hen de opdrachten hebben gemaakt, omdat zij dit zelf niet konden daar zij het Nederlands onvoldoende machtig zijn.
Het GOB maakt gebruik van een EVC certificering bedrijf, [redacted], dat op het zelfde adres is gevestigd 10.2.e de eigenaar van dit bedrijf heeft de zelfde achternaam als een van de houders van GOB. Uit de gesprekken met de gastouders blijkt dat voor de kosten van het EVC traject (die na de 75% subsidie overbleven, circa €250), verschillende bijdragen aan gastouders zijn gevraagd. De bijdragen liepen uiteen van €100 tot en met €250.

De meeste gastouders die het Nederlands slechts beperkt machtig waren hadden via het GOB vertalingen gehad van moeilijke woorden of passages uit het pedagogisch beleid of het protocol kindermishandeling.
In 2 gevallen bleek dat de gastouders de opleiding EVC en het protocol kindermishandeling in het Turks hadden ontvangen, opgesteld door het GOB zelf.
Een gastouder heeft aangegeven dat er tijdens de cursus over het protocol kindermishandeling een tolk aanwezig was.

In de meeste gevallen bleek het niveau van het Nederlands zo danig laag dat er geen gesprek mogelijk was en de gastouders ook de meest eenvoudige vragen niet begrepen en geen antwoord konden geven.

Tijdens de inspecties bleek dat de ouders die het Nederlands wel machtig waren niet goed op de hoogte waren van o.a. de RIE, pedagogisch beleid en het protocol kindermishandeling en soms ook bleken deze geheel niet aanwezig te zijn op de locatie.
Zij leken slechts beperkt begeleid door het GOB inzake de inhoud van de voorgenoemde documenten.

Pedagogisch beleid
Het pedagogisch beleid bleek in alle gevallen het zelfde te zijn en stamde uit 2010.
In 2 gevallen bleken de op te vangen kinderen mogelijk lichamelijk en/of geestelijk gehandicapt te zijn maar waren er geen specifieke plannen geschreven voor de gastouders. De werkwijze zoals benoemd in het pedagogisch beleid bleek in deze gevallen ook erg pijnlijk te zijn voor zowel de vraag als de gastouder. Dit gezien het feit dat het pedagogisch beleid o.a. sprak over een "normale" ontwikkeling.

Contacten met GOB
De meeste Turkse gastouders hadden minimaal 1x per jaar contact met het GOB, de Nederlandse gastouders nauwelijks. Ook waren er weinig contacten met het GOB als de Turkse gastouders het Nederlands wel redelijk machtig waren.
Zij spraken van het feit dat de persoon die de EVC trajecten afnam, ook die gene was die de RIE heeft opgesteld (mevrouw[redacted]).
Eén ouder (die een ex consulent van het GOB bleek) was erg te spreken over het GOB, anderen juist heel ontevreden. De klachten betroffen dan het afhandelen van de financiën, het aanleveren van jaaropgaven, veranderingen in het contract en andere administratieve zaken.
In de regel lijkt het er op dat de gastouders die zeer beperkt Nederlands spreken, meer contacten met het GOB lijken te hebben.

Opvangadres/gestopt
In een aantal gevallen bleek het opvangadres, dat was opgegeven door het GOB niet overeen te komen met het daadwerkelijke adres van opvang.

In 4 gevallen bleken de gastouders reeds in het 4e kwartaal of zelfs eerder te zijn gestopt met het werk als gastouders maar heeft het GOB dit nagelaten te melden aan de GGD.

Bevindingen inzake GOB EXDADIM1

Naam: 10.2.e gastouders
Adres:
Houder:
Contactpersoon aanvragen onze regio:
LRK nummer:

Gedurende de uitvoering van het TK-A bleken de meeste door het GOB aangeleverde documenten in orde. Slechts enkele aanvragen zijn niet in behandeling genomen.
Bij het inspecteren in het kader van het TK-B kwamen echter steeds de zelfde gebreken aan het licht, te weten de uitvoering van de RIE, het niet overeen komen van het opgegeven en daadwerkelijke opvangadres en het niet voldoen aan de wettelijke minimum eis van het begrijpen en spreken van het Nederlands op minimaal B1 niveau. Ook kennis van RIE en andere documenten schoot ernstig te kort in de meeste gevallen. Daarnaast bleek het contact tussen gastouders en het GOB wisselend.

Bezoeksresultaten:
In totaal zijn er 31 gastouders bezocht (van de 35 die bekend zijn in ons werkgebied), ook die waarbij de opvang op het adres van de vraagouders plaats heeft.
Hiervan bleken 4 gastouders gestopt in het 3e of 4e kwartaal van 2010 en 4 in januari 2011, dit is circa 26% van de bezochte gastouders. Voor deze wijzigingen waren geen mutatieformulieren door EXDADIM1 verzonden aan de GGD.
Van de 31 bezochte gastouders zijn er 19 negatief beoordeeld, dit is circa 61% van de bezochte gastouders.
Het aantal positief beoordeelde gastouders komt op een totaal van 4, dit is 13% van de bezochte gastouders.

Samenvatting van bevindingen:

- In 20 van de 21 gevallen was de RIE niet van toegespitst op de opvanglocatie.
- In 4 gevallen waren er geen VOG's voor alle inwonende volwassenen van boven de 18 jaar.
- In 16 gevallen was de kennis van de Nederlandse taal niet op het minimale niveau van B1.
- In 7 van deze gevallen bleek de kennis van de Nederlandse taal zo ontoereikend dat huisgenoten, uit naam van de gastouder, grote delen, dan wel bijna het gehele EVC traject en de EHBO opleiding te hebben uitgevoerd.
- In de meeste gevallen hebben de huisgenoten of de consulent van EXDADIM1 stukken in de documenten in het Turks vertaald.
- In 2 gevallen bleken zowel het pedagogisch beleid als het protocol kindermishandeling geheel in het Turks te zijn vertaald door EXDADIM1
- In 7 gevallen bleek communicatie met de gastouder bijna onmogelijk en in 3 gevallen moesten kinderen onder de 12 jaar optreden als tolk.
- In 1 geval was de gastouder niet bereid om de GGD een inspectie uit te laten voeren.
- In 20 van de 21 gevallen bleek de gastouder onvoldoende kennis te hebben van de inhoud van het pedagogisch beleid, protocol kindermishandeling, doel en werking inzake de ongevallen registratie de RIE en waren er belangrijke voorzorgsmaatregelen inzake brandveiligheid en algemene veiligheid niet of onvolledig genomen.

Toelichting:

RIE (risico-inventarisatie)
Uit de beoordeling van de RIE ter plaatse bleek in de meeste gevallen dat de datum in orde leek, maar dat het een eerdere, herdateerde oude versie betrof. Dit hebben de meeste gastouders zelf mondeling aangegeven. Er was soms wel iemand van het GOB langs geweest maar er is in de meeste gevallen geen rondgang door het huis gemaakt om de RIE te actualiseren. In een aantal gevallen is de RIE opgesteld door een medewerker van Moving Skills, de EVC aanbieder.

In de RIE viel steeds weer op dat deze items bevatte welke niet voor de locatie van toepassing waren. Zo stonden in de RIE dat huizen over een kelder beschikte terwijl deze niet aanwezig was, werd er gesproken over gebruik maken van auto/fiets terwijl deze gastouders hierover niet beschikte, waren er tuinen opgenomen terwijl er geen tuin was, werden keukens als afsluitbaar omschreven terwijl er in de meeste gevallen open keukens aanwezig waren, waren te nemen maatregelen reeds enkele jaren eerder al genomen of juist helemaal niet genomen, etc.

De uitvoering van gezondheid bevatte steeds de zelfde items zoals controle op tekenbeten, zonnebrand en het tegengaan van overlast van wespen en bijen. Meeste ouders keken op als we deze items benoemde daar zij niet wisten wat teken waren en zij nooit in aanraking zouden kunnen komen met teken.
Het blijkt te gaan om eenzelfde identieke RIE ongeacht locatie en leeftijd van de kinderen.

Meeste gastouders wisten ook niet wat de RIE inhield, wat er in stond en de maatregelen die zouden moeten worden genomen kwamen hen niet bekend voor.
In een aantal gevallen bleek dat de RIE automatisch was toegezonden en identiek was aan de voorgaande RIE. De gastouders hebben zelf aangegeven dat deze hen is toegezonden zonder een bezoek of een rondgang door het huis om de RIE te actualiseren.

Beheersing Nederlandse taal en opleiding
Het viel op dat gastouders die het Nederlands erg beperkt of geheel niet machtig bleken, wel een certificaat goed gastouderschap en het EHBO diploma hadden behaald. In de opleidingspapieren die we op locatie hebben kunnen inzien bleek dat derden de opdrachten hadden gemaakt uit naam van de gastouder. Ook hebben enkele gastouders zelf aangegeven dat anderen voor hen de opdrachten hebben gemaakt, omdat zij dit zelf niet konden daar zij het Nederlands onvoldoende machtig zijn.
Het GOB maakt gebruik van een EVC certificering bedrijf, [redacted], dat op het zelfde adres is gevestigd 10.2.e de eigenaar van dit bedrijf heeft de zelfde achternaam als een van de houders van GOB. Uit de gesprekken met de gastouders blijkt dat voor de kosten van het EVC traject (die na de 75% subsidie overbleven, circa €250), verschillende bijdragen aan gastouders zijn gevraagd. De bijdragen liepen uiteen van €100 tot en met €250.

De meeste gastouders die het Nederlands slechts beperkt machtig waren hadden via het GOB vertalingen gehad van moeilijke woorden of passages uit het pedagogisch beleid of het protocol kindermishandeling.
In 2 gevallen bleek dat de gastouders de opleiding EVC en het protocol kindermishandeling in het Turks hadden ontvangen, opgesteld door het GOB zelf.
Een gastouder heeft aangegeven dat er tijdens de cursus over het protocol kindermishandeling een tolk aanwezig was.

In de meeste gevallen bleek het niveau van het Nederlands zo danig laag dat er geen gesprek mogelijk was en de gastouders ook de meest eenvoudige vragen niet begrepen en geen antwoord konden geven.

Tijdens de inspecties bleek dat de ouders die het Nederlands wel machtig waren niet goed op de hoogte waren van o.a. de RIE, pedagogisch beleid en het protocol kindermishandeling en soms ook bleken deze geheel niet aanwezig te zijn op de locatie.
Zij leken slechts beperkt begeleid door het GOB inzake de inhoud van de voorgenoemde documenten.

Pedagogisch beleid
Het pedagogisch beleid bleek in alle gevallen het zelfde te zijn en stamde uit 2010.
In 2 gevallen bleken de op te vangen kinderen mogelijk lichamelijk en/of geestelijk gehandicapt te zijn maar waren er geen specifieke plannen geschreven voor de gastouders. De werkwijze zoals benoemd in het pedagogisch beleid bleek in deze gevallen ook erg pijnlijk te zijn voor zowel de vraag als de gastouder. Dit gezien het feit dat het pedagogisch beleid o.a. sprak over een "normale" ontwikkeling.

Contacten met GOB
De meeste Turkse gastouders hadden minimaal 1x per jaar contact met het GOB, de Nederlandse gastouders nauwelijks. Ook waren er weinig contacten met het GOB als de Turkse gastouders het Nederlands wel redelijk machtig waren.
Zij spraken van het feit dat de persoon die de EVC trajecten afnam, ook die gene was die de RIE heeft opgesteld (mevrouw[redacted]).
Eén ouder (die een ex consulent van het GOB bleek) was erg te spreken over het GOB, anderen juist heel ontevreden. De klachten betroffen dan het afhandelen van de financiën, het aanleveren van jaaropgaven, veranderingen in het contract en andere administratieve zaken.
In de regel lijkt het er op dat de gastouders die zeer beperkt Nederlands spreken, meer contacten met het GOB lijken te hebben.

Opvangadres/gestopt
In een aantal gevallen bleek het opvangadres, dat was opgegeven door het GOB niet overeen te komen met het daadwerkelijke adres van opvang.

In 4 gevallen bleken de gastouders reeds in het 4e kwartaal of zelfs eerder te zijn gestopt met het werk als gastouders maar heeft het GOB dit nagelaten te melden aan de GGD.

Inspectierapport
Gastouderbureau
10.2.e Gastouders
EINDHOVEN

Toezichthouder: GGD Brabant-Zuidoost
Datum inspectiebezoek: 31-05-2011

Inhoudsopgave

Algemene gegevens gastouderbureau 4

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectie-domein 5

Zienswijze houder gastouderbureau 8

Beschouwing toezichthouder 10

Advies aan gemeente 11

Algemene gegevens toezicht 12

Het inspectie-onderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item 14

Inleiding

Waarom toezicht?
De rijksoverheid stelt aan gastouderbureaus kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, pedagogisch beleid, klachten, veiligheid en gezondheid en kwaliteit gastouderbureau. Jonge kinderen zijn kwetsbaar. De kwaliteit van de eerste jaren van een kind heeft grote invloed op zijn latere ontwikkeling. Het aanbieden van verantwoorde kinderopvang in een gezonde en veilige omgeving is daarom belangrijk.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?
Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor de beleidsmatige zaken die kwalitatief goede kinderopvang mogelijk maken. De gastouder is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke opvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspecties uit, beoordeelt of gastouderopvang aan de gestelde eisen voldoen. Zo nodig adviseert de GGD aan de gemeente om maatregelen te nemen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?
Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de rijksoverheid regels in de Wet kinderopvang en in de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang geformuleerd[1]. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, is een toetsingskader opgesteld. Hierin staan alle zaken waarover de toezichthouder informatie verzamelt én een oordeel geeft. Alle toezichthouders in Nederland werken met dezelfde veldinstrumenten, zoals vragenlijsten, om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek.

Wat is het doel van het inspectierapport?
De bevindingen van het inspectiebezoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:

1. Een oordeel geven over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het kan gaan om de eisen die gesteld worden aan gastouderbureaus om in het landelijk register opgenomen te worden dan wel om eisen die aan gastouderbureaus gesteld worden die al in exploitatie zijn.
2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De (toekomstige) ouders informeren over de mate waarin het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldoet.

Leeswijzer
Dit rapport geeft een overzicht van alle eisen en geeft hierbij aan wat de toezichthouder heeft geconstateerd en wat zijn beoordeling is. In het "Overzicht bevindingen" staan de bevindingen van de toezichthouder heel kort per inspectie-domein samengevat en in "Het inspectie-onderzoek" staan ze per inspectie-item uitgewerkt. Een toezichthouder oordeelt of er aan de gestelde voorwaarde is voldaan ("ja"), of dit niet het geval is ("nee"), of dat hij niet tot een oordeel kon komen ("niet beoordeeld"). Om de gemeente van de benodigde informatie te voorzien om te kunnen bepalen of en in welke mate gehandhaafd dient te worden geeft de toezichthouder, indien op een domein niet aan alle voorwaarden is voldaan, een beschrijving van de context van de voorwaarde(n) waaraan niet voldaan is.

Ook bevat het rapport de zienswijze van de houder van het gastouderbureau, de afspraken die gemaakt zijn tussen de toezichthouder en de houder en het advies van de toezichthouder aan de gemeente met betrekking tot de handhaving. Daarnaast bevat het rapport een aantal basisgegevens van het gastouderbureau, gemeente en toezichthouder.

[1] Normen direct ontleend aan de Wet kinderopvang gelden als eis waarvan niet mag worden afgeweken. Normen ontleend aan de beleidsregel gelden als richtlijn. De houder mag daar eventueel van afwijken, mits hij daarvoor een goede reden heeft en tenminste een gelijkwaardig alternatief biedt voor hetgeen de betreffende norm in de beleidsregel beoogt. Is dat het geval dan is de beleidsregel op dat onderdeel niet van toepassing.

Algemene gegevens gastouderbureau

NAW-gegevens gastouderbureau

Naam gastouderbureau (locatie)	:	
Adres	:	
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	10.2.e
Kwaliteitssysteem	:	☒ Nee ☐ Ja, namelijk:
Lid brancheorganisatie	:	☐ Nee ☒ Ja, namelijk: De MOgroep

Opvanggegevens

Aantal bemiddelingsmedewerkers gastouderbureau	:	8
Aantal gekoppelde gastouders	:	145
Aantal gekoppelde vraagouders	:	164
Aantal gekoppelde kinderen	:	296

NAW-gegevens houder

Naam houder	:	EXDADIM Gastouders
Adres	:	
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	10.2.e

Registergegevens gastouderbureau

Datum aanvraag registeropname	:	16-11-2005	☐ n.v.t.
Gegevens aanvraag conform de praktijk	:	☐ Nee ☐ Ja	☒ n.v.t.
Datum opname landelijk register	:	01-01-2010	☐ n.v.t.
Gegevens register conform de praktijk	:	☐ Nee ☐ Ja	☐ n.v.t.

Type inspectie		**Aangekondigd**	**Niet aangekondigd**
Onderzoek na aanvraag registeropname	:	☐	☐
Onderzoek na aanvangsdatum exploitatie	:	☐	☐
Regulier inspectie bezoek	:	☒	☐
Nader onderzoek (reden nader onderzoek)	:	☐	☐
Incidenteel onderzoek (reden incidenteel onderzoek)	:	☐	☐
Datum vorig inspectiebezoek	:	12-05-2010	

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectie-domein

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het starten van een gastouderbureau dat gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.
Beoordeling toezichthouder Van de 9 voorwaarden van dit domein: -is aan 8 voorwaarden voldaan -is aan de volgende voorwaarde **niet voldaan**: 1.2 Administratie gastouderbureau, voorwaarde 1: De administratie van het gastouderbureau bevat een contract per vraagouder.

2. Ouders
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de informatieverstrekking aan vraagouders, het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie en het adviesrecht van de oudercommissie.
Beoordeling toezichthouder Van de 21 voorwaarden van dit domein: -is aan 20 voorwaarden voldaan -is aan de volgende voorwaarde **niet voldaan**: 2.1 Informatie voor vraagouders, voorwaarde 1: Het gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

3. Personeel
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor verklaringen omtrent het gedrag voor personen werkzaam bij het bureau en voor relevante pedagogische opleiding van bemiddelingsmedewerkers. Daarnaast gelden normen voor de uren die op jaarbasis door de bemiddelingmedewerker aan de gastouder worden besteed.
Beoordeling toezichthouder Van de 5 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan -is de volgende voorwaarde niet beoordeeld: 3.2 voorwaarde 1

4. Pedagogisch beleid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de begeleiding ten aanzien van de pedagogische praktijk.
Beoordeling toezichthouder Van de 7 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan -is aan de volgende 3 voorwaarden **niet voldaan**: 4.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan, voorwaarde 3: Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan het opvangadres worden gesteld. 4.1.2 Pedagogische praktijk, voorwaarde 2: De houder ziet er op toe dat gastouders handelen conform het pedagogisch beleidsplan. 4.1.2 Pedagogische praktijk, voorwaarde 3: De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het pedagogisch beleidsplan.

5. Klachten
De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hier om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling en het vastleggen in een openbaar verslag. De Wet kinderopvang stelt eisen aan het treffen van een klachtenregeling voor oudercommissies.
Beoordeling toezichthouder Van de 12 voorwaarden van dit domein: -is aan 9 voorwaarden voldaan -zijn de volgende 3 voorwaarden niet beoordeeld: 5.1 voorwaarden 4 en 55.2 voorwaarde 3

6. Veiligheid en gezondheid

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder in een risico-inventarisatie schriftelijk vast legt welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Daarnaast gelden normen voor de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie en voor de inhoud en het beleid omtrent het protocol kindermishandeling.

Beoordeling toezichthouder
Van de 12 voorwaarden van dit domein:
-is aan 8 voorwaarden voldaan
-is aan de volgende 4 voorwaarden **niet voldaan**:
6.1 Risico-inventarisatie veiligheid, voorwaarde 2: De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.
6.1 Risico-inventarisatie veiligheid, voorwaarde 4: De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid, voorwaarde 2: De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.
6.2 Risico-inventarisatie gezondheid, voorwaarde 4: De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie gezondheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.

7. Kwaliteit gastouderbureau

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau, de wijze waarop zij de gastouders begeleidt en de kwaliteit van de opvang bewaakt.

Beoordeling toezichthouder
Van de 7 voorwaarden van dit domein:
-is aan 6 voorwaarden voldaan
-is aan de volgende voorwaarde **niet voldaan**:
7.1 Kwaliteitscriteria, voorwaarde 5: De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

Zienswijze houder gastouderbureau

De zienswijze is digitaal ontvangen op 12-07-2011.

Bij 7 items heeft u geconstateerd [redacted] Gastouders niet of deels niet aan de gestelde voorwaarden voldoet. Het gaat om de volgende voorwaarden;

1. Administratie gastouderbureau 1.2 voorwaarde 1
2. Informatie voor vraagouders 2.1 voorwaarde 1
3. Inhoud pedagogisch beleidsplan 4.1.1 voorwaarde 3
4. Pedagogisch beleid 4.1.2 voorwaarde 2 en 3
5. Veiligheid en gezondheid 6.1 voorwaarde 2 en 4
6. Risico- inventarisatie 6.2 voorwaarde 2 en 4
7. Kwaliteitscriteria 7.1 voorwaarde 5

Puntsgewijs zal ik uw bevindingen t.a.v. bovengenoemde items van commentaar voorzien en aangeven welke maatregelen er genomen zijn en of worden zodat er wel aan de voorwaarden wordt voldaan.

Allereerst wens ik hierbij mede te delen dat wij een kwaliteitshandboek aan het samenstellen zijn. In het handboek worden alle werkprocessen, protocollen en instrumenten binnen [redacted] Gastouders vastgelegd. Het handboek dient als handvat voor onder meer bemiddelingsmedewerkers, administratieve medewerkers, gastouders en vraagouders. Door middel van het handboek en werkwijze streven wij naar verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering binnen onze organisatie. Tevens zijn wij voornemens om begin 2012 een HKZ-erkenning aan te vragen.

Ad 1 Administratie gastouderbureau
Aan voorwaarde 1.2, de administratie van de gastouder bevat wel een contract per vraagouder. Het contract wordt voor aanvang van de opvang door beide partijen ondertekend. Bij eventuele wijzigingen in de koppeling wordt het contract niet gewijzigd/ aangepast.

De modelovereenkomst [redacted] 10.2.e dateert uit 2005 en is conform de modelovereenkomst van MO-Groep opgesteld. In artikel 1 lid 2 van de overeenkomst wordt met partijen het volgende overeengekomen:
Indien en voor zover in de toekomst VO (vraagouder) inzake een andere kind(eren) dan in lid 1 vermelde wenst te laten opvangen door dezelfde gastouder als die de opvang verzorgt inzake in lid 1 vermelde kind(eren), dan is VO verplicht inzake de bemiddeling van GOB in te roepen.

Naar aanleiding van de inspectie zal [redacted] Gastouders na de zomervakantie alle contracten vernieuwen met de vermelding van het unieke LRKO-nummer van de gastouder.

Als aanvulling op de toelichting van de toezichthouder m.b.t. volledigheid van de certificaten Goed gastouderschap het volgende. Medewerkers van het EVC bureau gaven het volgende aan:

Om een certificaat Goed gastouderschap, uit het digitaal certificatiesysteem van het Kenniscentrum EVC te verstrekken, zijn tijdens de aanmaak van de certificaten slechts de verplichte velden door medewerkers ingevuld. Daarom kan het zo zijn dat tijdens de data-entry bij certificaten niet alle velden zijn ingevoerd. De velden die niet verplicht waren zijn o.a. geboorteplaats, adres, naam van de assessor en plaats van de assessment. In de onderliggende EVC rapportages staan echter alle benodigde gegevens vermeldt. Het digitaal certificatiesysteem van het Kenniscentrum EVC is inmiddels gesloten, mutaties in certificaten Goed gastouderschap kunnen via het Kenniscentrum EVC worden ingediend.

Voor enkele kandidaten is al eerder dit jaar op verzoek van de GGD-inspecteurs van verschillende regio's aanpassingen in certificaten aangebracht.

Ad 2 Informatie voor vraagouders
Naast de schriftelijke overeenkomst, zoals opgenomen in artikel 10, ontvangt de vraagouder een maandoverzicht waarin te zien is welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel naar de gastouder gaat [redacted] Gastouders zal in het vervolg er voor zorg dragen dat het maandoverzicht ook onderdeel wordt van het contract.

Ad 3 en 4 Pedagogisch beleid
Met betrekking tot de inhoud van het Pedagogisch beleid is door EXDADIM Gastouders het plan zodanig aangepast dat deze nu inmiddels voldoet. De laatste versie van het pedagogisch beleidsplan is inmiddels ook voorgelegd aan de oudercommissie. Ook is deze voor de vraag- en gastouders beschikbaar gesteld. Daarnaast heeft EXDADIM Gastouders nieuwe bijeenkomsten gepland met de gastouders waarin het pedagogisch beleid nogmaals wordt uitgelegd. EXDADIM Gastouders heeft het voornemen vaker het pedagogisch beleidsplan aan de orde te stellen in gesprekken met gastouders. Naast de bijeenkomsten en extra gesprekken zullen gastouders de opdracht krijgen om een pedagogisch werkplan met behulp van de bemiddelingsmedewerkers samen te stellen.

Ad 5 en 6 Veiligheid en gezondheid & Kwaliteit Gastouderbureau
Alle gastouders in de genoemde regio's zijn voor de goede orde nogmaals bezocht. Dit hebben wij gedaan om een up-to-date beeld te verkrijgen van de situatie. Uiteraard hebben wij primair als doel een veilige omgeving voor de oppaskinderen te waarborgen. Ook hebben wij, daar waar kleine onvolledigheden gevonden waren, zelf direct actie ondernomen. Om een voorbeeld te geven, wij brengen zelf rookmelders mee om deze te plaatsen in het geval deze er niet zijn.

Daarbij zijn schoonheidsfoutjes die te maken hadden met de overgang van het digitaal RIE-systeem van Veiligeopvang.nl (de website is immers stopgezet per 1 juni 2011 omdat veiligeopvang.nl niet meer wordt gefinancierd) naar de Risico-Monitor kinderopvang, gecorrigeerd. Daarnaast zijn de bemiddelingsmedewerkers in gesprekken een op een aangesproken op het nauwkeuriger functioneren en uitvoeren van hun werkzaamheden.
Wel hebben wij, om in de toekomst misverstanden/ onveilige situaties voor de oppaskinderen nog verder uit te sluiten en de RIE afspraken nog strakker te laten verlopen een afspraak binnen kantoor gemaakt met betrekking tot het inplannen van de desbetreffende afspraken. Voortaan worden afspraken RIE vanuit het hoofdkantoor geregeld en ingepland in overleg met de bemiddelingsmedewerker. Zo is er nog meer grip op de RIE's. Vanaf heden worden alle RIE's en daaruit vloeiend plan van aanpak ondertekend en geparafeerd door zowel gastouders als medewerkers van EXDADIM Gastouders. Naast ondertekende RIE's worden de waarnemingen door bemiddelingsmedewerkers gefotografeerd. Deze informatie wordt in een digitaal dossier opgeslagen.

Ad 7. Kwaliteitscriteria
E 10.2.e bezoekt minimaal twee keer per jaar de opvanglocatie (waaronder een risico-inventarisatie). Van beide bezoeken zullen bezoeklijsten worden opgesteld welke ondertekend worden door zowel de gastouder als de bemiddelingsmedewerker. Deze zijn op ieder moment controleerbaar. In het kader van het streven naar verdere professionalisering binnen onze organisatie zullen wij deze bezoeklijsten als instrument binnen het kwaliteitshandboek van EXDADIM1 Gastouders opnemen.

Beschouwing toezichthouder

Gastouderbureau EXDADIM Gastouders is in november 2005 opgericht door [redacted]. Het hoofdkantoor is gevestigd in Eindhoven.

10.2.e het Turkse woord voor 'mijn oppas'. Gastouders en vraagouders hebben voornamelijk een niet Nederlandse culturele achtergrond zoals een Turkse of Marokkaanse.
De koppelingen vinden plaats in verschillende regio's in Nederland, onder andere in: Noord-Brabant, Utrecht, Zuid- Holland, Amsterdam en Almelo.

De bemiddelingen richten zich vooral op bestaande opvang in de kring van familie en bekenden die is geformaliseerd door tussenkomst van het gastouderbureau. Vraag- en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. De koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure.

Bij EXDADIM Gastouders zijn 3 consulenten en 4 bemiddelingsmedewerkers werkzaam. De consulenten zijn verantwoordelijk voor, onder andere: de koppelings- en intakegesprekken, de risico-inventarisaties en het betalingsverkeer. De bemiddelingsmedewerkers zijn verantwoordelijk voor het pedagogische deel, waaronder: de jaarlijkse evaluatie en voortgang met gast- en vraagouders, pedagogische ondersteuning, toetsing van de kwaliteitscriteria van de gastouders en het verzorgen van pedagogische trainingen.

Gastouderbureau EXDADIM heeft ten tijde van de inspectie 153 gekoppelde gastouders.
Vergeleken met het jaar 2010 is het aantal gastouders gelijk gebleven. De houder gaf aan dat ongeveer de helft van de gastouders in 2009 zijn gestopt vanwege de nieuwe wetgeving. Echter zijn er in 2010 ook een aantal gastouders gestopt omdat zij het opgestarte EVC-traject niet behaald hebben.
Het aantal gastouders is het afgelopen jaar gelijk gebleven omdat EXDADIM gastouders heeft overgenomen van andere (reeds gestopte-) gastouderbureaus.

De houder gaf tijdens de inspectie aan dat 2010 een turbulent en onrustig jaar is geweest. De doelgroep van gastouders met een Turkse en Marokkaanse achtergrond vergt extra begeleiding. De houder gaf aan dat veel gastouders al jaren geen scholing meer gevolgd hadden en de matige Nederlandse taalbeheersing een barrière vormde.
De houder gaf daarnaast aan dat de meeste gastouders in de zomer van 2010 deelnamen aan het EVC-traject. EVC staat voor 'eerder verworven competenties'. Echter bleek de zomer van 2010 een verkeerd moment voor veel gastouders. Deze periode viel samen met de Ramadan gevolgd door een aansluitende vakantieperiode. Dit heeft er volgens de houder toe geleid dat september 2010 een erg hectische maand is geweest en het gastouderbureau de vele vragen van gastouders moeilijk kon verwerken.

Inspectiegeschiedenis
Het gastouderbureau is op 12-05-2010 voor het laatst geïnspecteerd door de GGD. Er werd geconstateerd dat gastouderbureau EXDADIM volledig voldeed aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang

Voortgang:
Tijdens de huidige inspectie is gebleken dat de wetwijziging in 2010 de nodige impact heeft gehad op de kwaliteit van het gastouderbureau. Er is geconstateerd dat:
- Domein 1: de inhoud van de contracten met de vraagouders niet compleet zijn.
- Domein 2: in de schriftelijke overeenkomsten met de vraagouders het unieke registratienummer van de gastouder ontbreekt.
- Domein 4: de inhoud van het pedagogisch beleidsplan niet compleet is.
- Domein 4: de houder de gastouders onvoldoende begeleid en op de hoogte stelt van het pedagogisch beleidsplan.
- Domein 6: de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid niet bij alle gastouders jaarlijks zijn afgenomen.
- Domein 6: de gastouder en huisgenoten door de houder onvoldoende op de hoogte zijn gesteld van de uitkomsten van de risico-inventarisatie.
- Domein 7: de houder onvoldoende kan aantonen dat elk opvangadres minimaal 2x per jaar wordt bezocht.

De houder toonde tijdens de inspectie een open houding ten aanzien van oordelen en aandachtspunten van de GGD. De houder gaf een transparante indruk doordat documenten direct digitaal inzichtelijk werden gemaakt en er een deugdelijke administratie aanwezig was.

Overleg en Overreding:
Tijdens de inspectie heeft er Overleg en Overreding plaatsgevonden tussen de toezichthouder en de houder. De houder heeft aangegeven inspanningen te verrichten om de geconstateerde overtredingen op 4.1.1 (Inhoud pedagogisch beleidsplan, voorwaarde 3) vóór 22-06-2011 op te lossen. In onderstaand 'Advies aan de gemeente' is het resultaat hiervan beschreven.

Advies aan gemeente

Advies:
☐ Wel ☐ niet opnemen in landelijk register
☐ niet handhaven
☒ handhaven conform handhavingsbeleid, hierbij rekeninghoudend met de verzwarende en verzachtende omstandigheden zoals hiervoor aangegeven per domein.
☒ eventuele opmerkingen toezichthouder:

Op d.d. 07-06-2011 is het aangepaste pedagogisch beleidsplan (versie 01-06-2011) door de toezichthouder ontvangen en beoordeeld. Dit heeft erin geresulteerd dat de overtredingen op 4.1.1 voorwaarde 3 (inhoud pedagogisch beleidsplan) door de houder is opgelost en de GGD de gemeente adviseert op deze voorwaarden niet te handhaven.

Algemene gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD Brabant-Zuidoost
Adres	:	Postbus 810
Postcode en plaats	:	5700AV Helmond
Telefoon	:	088-0031100
E-mail	:	info@ggdbzo.nl
Website	:	http://www.ggdbzo.nl/

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	:	EINDHOVEN
Adres	:	Postbus 90150
Postcode en plaats	:	5600RB EINDHOVEN
Telefoon	:	040-238 27 85
E-mail	:	gemeente@eindhoven.nl
Website	:	www.eindhoven.nl
Naam contactpersoon	:	
Telefoonnummer contactpersoon	:	
E-mail contactpersoon	:	

Overzicht gebruikte bronnen

Vragenlijst houder gastouderbureau	:	Ja
Vragenlijst oudercommissie	:	Ja
Interview houder gastouderbureau	:	
Interview anderen	:	Nee

Andere bronnen	:	Nieuwsbrief, oktober 2009 10.2.e Gastouders Website: 10.2.e PowerPoint presentatie: Training pedagogisch beleid en protocol kindermishandeling Leidraad Pedagogische ondersteuning en begeleiding gastouder Reglement oudercommissie, 21-02-2011 Notulen 10.2.e d.d. 06-04-2011 VOG's van 4 bemiddelingsmedewerkers Certificaat Goed Gastouderschap (steekproef 6 gastouders) EHBO certificaat (steekproef 6 gastouders) VOG's van gastouders en huisgenoten (steekproef 5 gastouders) Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (steekproef 7 gastouders) Jaarlijks evaluatiegesprek (steekproef 7 vraagouders) Contract/overeenkomst vraagouders (steekproef 8 vraagouders) Betalingsoverzichten (Steekproef 9 vraag en gastouders) Bankafschriften gastouderbureau 5 gastouders Pedagogisch beleidsplan, 11-01-2010 Jaarverslag klachten EXDADIM 2010, 31-05-2011 www.klachtkinderopvang.nl www.klachtenkamer.nl Protocol kindermishandeling, 01-05-2009

Planning

Datum inspectiebezoek	:	31-05-2011
Opstellen concept inspectierapport	:	01-06-2011
Zienswijze houder	:	12-07-2011
Opstellen definitief inspectierapport	:	13-07-2011
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	14-07-2011
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	14-07-2011
Openbaar maken inspectierapport	:	14-07-2011

Het inspectie-onderzoek:
Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

1.0 Gastouderbureau en handhaving				
Wet kinderopvang (Verzamelwet, wordt in de loop van 2010 vastgesteld)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang tegen de onderneming(en) van de houder.	☒	☐	☐
	2 De houder treft maatregelen om recidive van eerder geconstateerde tekortkomingen in zijn onderneming(en) te voorkomen.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 en 2: Tijdens de vorige inspectie werd er aan alle kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang voldaan.				

1.1 Gastouderbureau in de zin van de wet				
Wet kinderopvang (artikelen 1 en 49, derde lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt.	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:
Het gastouderbureau verzorgt de intakegesprekken met de vraag- en gastouders. Daarnaast blijkt uit de administratie van het gastouderbureau dat zij zorg dragen voor de begeleiding van de gastouder via huisbezoeken en begeleiding op het gebied van opvang en pedagogiek.

Specifieke toelichting betreft de begeleiding van gastouders:
Doordat de houder zich voornamelijk richt op de doelgroep van Turkse en Marokkaanse gastouders is de beheersing van de Nederlandse taal voor deze gastouders een groot aandachtspunt. De houder heeft tijdens de inspectie aangegeven dat deze doelgroep zodoende om meer begeleiding vraagt.

Dit feit wordt bevestigd door de gastouderinspecties in heel Nederland van de GGD op toetsingskader B. Van de 79 geïnspecteerde gastouders op toetsingskader B, is bij:
- 27 gastouders geconstateerd dat zij op een of meerdere voorwaarden niet voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang.
- 52 gastouders geconstateerd dat zij op toetsingskader B wel volledig voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang.

Bovenstaande cijfers berusten op de definitieve adviezen op toetsingskader B. De houder geeft ten tijde van de inspectie aan dat er zich nog 13 negatieve adviezen in conceptfase bevinden en zodoende niet zijn meeberekend.

De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond de begeleiding van de gastouders te hebben aangescherpt. Zo zijn er 4 pedagogisch opgeleide bemiddelingsmedewerkers aangesteld die zich enkel richten op de pedagogische begeleiding. Zo heeft de houder aangetoond het protocol kindermishandeling en het pedagogisch beleid op een didactische wijze in een verplichte interactieve training voor gastouders aan te bieden.

Omdat het bureau heeft aangetoond zorg te dragen voor de begeleiding van gastouders en het merendeel van de gastouders een positief advies op toetsingskader B heeft ontvangen, wordt er aan deze voorwaarde voldaan.

1.2 Administratie gastouderbureau

Wet kinderopvang (artikelen 1, 50, 52 en 56)
AMvB Deskundigheidseisen (artikel 2) en de daarop gebaseerde ministeriële regeling
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang1 (artikel 12)
Regeling Wet kinderopvang

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De administratie van het gastouderbureau bevat een contract per vraagouder.	☐	☒	☐
	2 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en volwassen huisgenoten.	☒	☐	☐
	3 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de getuigschriften en/of EVC-bewijsstukken en certificaten Eerste Hulp aan kinderen van de gastouders. [2]	☒	☐	☐
	4 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.	☒	☐	☐
	5 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk. [3]	☒	☐	☐
	6 De administratie van het gastouderbureau bevat een origineel van de door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie en bijbehorende plan van aanpak.	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:
Er wordt niet voldaan aan deze voorwaarde, omdat niet bij elke vraagouder in het contract het aantal opvangkinderen juist is beschreven conform de praktijk.
De houder heeft aangegeven dat er voor een koppeling eenmalig, voor aanvang van de opvang, een contract wordt opgesteld. Het contract wordt niet gewijzigd/ aangepast wanneer er zich binnen een koppeling (gezin) een wijziging voordoet in het aantal op te vangen kinderen.
Bijvoorbeeld: In het contract met de vraagouder staan 2 kinderen beschreven, echter blijkt dat er door gezinsuitbreiding ondertussen 3 kinderen bij de gastouder worden opgevangen.

Besproken onderwerpen betreft de EVC-aanbieder Moving Skills:
Tijdens de inspectie zijn enkele punten besproken betreft het certificaat 'Goed Gastouderschap':
- De houder van Gastouderbureau EXDADIM is tevens de houder van de EVC-aanbieder 'Moving Skills'. De houder heeft aangegeven dat de onderwijsinspectie van dit feit op de hoogte is en heeft geconstateerd dat 'Moving Skills' voldoet aan de gestelde voorwaarden. De houder heeft tijdens de inspectie aangegeven dat er geen sprake is van belangenverstrengeling, ondanks dat de houder beide ondernemingen exploiteert. Hij gaf daarbij aan dat beide ondernemingen worden aangestuurd door andere werknemers.
- Alle gastouders van Gastouderbureau EXDADIM zijn in het bezit van het Certificaat 'Goed Gastouderschap' (Moving Skills opleidingen en trainingen). Uit de steekproef van 6 gastouders blijkt dat 4 certificaten 'Goed Gastouderschap' niet volledig zijn ingevuld. Zo ontbreken er gegevens als: de geboorteplaats van de gastouder, het adres van de gastouder, de naam van de assessor, de plaats waar het assesment heeft plaatsgevonden.
- De houder heeft tijdens de inspectie aangegeven dat: "Het beheersen van de Nederlandse taal (gesprekken voeren) op B1 niveau geen eis is voor het behalen van het certificaat 'Goed

[2] Waaruit blijkt dat de gastouder voldoet aan de gestelde deskundigheidseisen.
[3] Ongeacht het oordeel van de GGD over de administratie van het gastouderbureau, behoudt de Belastingdienst zich het recht voor een eigen oordeel over de administratie te vormen conform de Regeling Wet Kinderopvang.

Gastouderschap' en het diploma 'Helpende Zorg en Welzijn'. Om deze reden hebben gastouders die zich zowel mondeling als schriftelijk redelijkerwijs kunnen uitdrukken in het Nederlands het certificaat behaald."
Uit de inspectie bij de gastouders op toetsingskader B is door enkele GGD'en in Nederland geconstateerd dat +/- 20 % van de gastouders van EXDADIM de Nederlandse taal niet standaard als voertaal hanteren tijdens de opvang. Deze gastouders voldoen om deze reden niet aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang. Bovenstaande wekt verwarring voor alle partijen (EXDADIM, gastouders, vraagouders, GGD'en en gemeenten) aangezien de beheersing van de Nederlandse taal veelal in verband wordt gebracht met het behaalde Certificaat 'Goed Gastouderschap'.

2. Ouders

2.1 Informatie voor vraagouders				
Wet kinderopvang (artikel 56, lid 4) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 11 en 13) Regeling Wet kinderopvang				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.	☐	☒	☐
	2 De houder informeert de vraagouders over het te voeren beleid. [4]	☒	☐	☐
	3 Het gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en informeert de vraagouders hierover.	☒	☐	☐
	4 De informatie is gedetailleerd genoeg om vraagouders een adequaat beeld van de praktijk te geven.	☒	☐	☐
	5 De praktijk sluit aan bij de aan de vraagouders verstrekte informatie.	☒	☐	☐
	6 De houder legt een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat op de schriftelijke overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder het unieke registratienummer van de gastouder niet staat vermeld. Ten tijde van de inspectie heeft de houder wel aangetoond dat in de betalingsoverzichten en in de contracten is weergegeven welk deel van het betaalde bedrag bureaukosten betreffen en welk deel naar de gastouder gaat. De vraagouders dient daarnaast maandelijks 2 facturen te betalen aan het gastouderbureau: - Eén factuur betreft de betaling aan de gastouder, die het bureau vervolgens direct doorbetaalt aan de gastouder. - De tweede factuur betreft het maandelijkse bedrag aan bureaukosten. De door de vraagouder te betalen bureaukosten zijn afhankelijk van het aantal op te vangen kinderen en worden daarnaast in overeenstemming tussen gastouderbureau en vraagouder vastgesteld. Voorwaarde 2: Het gastouderbureau informeert de vraagouders via het intakegesprek, de website, mailing, email, telefonisch en via een nieuwsbrief. Vraag- en gastouders hebben een eigen inlogcode om informatie op de website in te zien. Hier zijn o.a. beschikbaar: een videopresentie (introductie 10.2.e), het pedagogisch beleidsplan, de risico-inventarisaties, het protocol kindermishandeling, de klachtenregeling en de GGD inspectierapporten.				

[4] Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; de hoeveelheid kinderen (inclusief eigen kinderen) in welke leeftijd die per gastouder maximaal worden opgevangen; de wijze van tot stand brengen en begeleiden van gastouderopvang; vooraf informatie over het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid.

Aandachtspunt voorwaarde 5:
Uit de steekproef van 7 evaluatieformulieren met de vraagouders en gastouders, is geconstateerd dat:

- 2 vraagouders matig tevreden zijn over de informatieverstrekking en communicatie van gastouderbureau EXDADIM1. Zij duiden hierbij op: "De informatieverstrekking die vaak te laat naar de vraag- en gastouder wordt gecommuniceerd."
- 1 gastouder aangaf dat zij: "Te laat geïnformeerd was over het EVC-traject en hierdoor pas laat kon starten met het EVC-traject".

Omdat de overige 4 vraagouders hebben aangaven tevreden te zijn over de informatieverstrekking van het gastouderbureau wordt bovenstaande als aandachtspunt beschouwd.

2.2 Reglement oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 59)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De oudercommissie heeft opnieuw het reglement oudercommissie vastgesteld op d.d. 21-02-2010.				

2.2.1 Inhoud reglement oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 59)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden.	☒	☐	☐
	2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden.	☒	☐	☐
	3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden.	☒	☐	☐
	4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.	☒	☐	☐
	5 De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[5] Conform art. 59 van de Wet kinderopvang geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na melding. Het instellen van de oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na melding gekoppeld.

2.3 Instellen oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 58)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een oudercommissie ingesteld.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De oudercommissie bestaat uit 3 vraagouders. Zij zijn allen woonachtig in de regio Eindhoven. De houder heeft ten tijde van de inspectie aangegeven dat de oudercommissie vanaf februari 2011 in zijn geheel bestaat uit nieuwe leden. De oude leden hebben zich terug getrokken, aangezien zij geen gebruik meer maakten van gastouderopvang omdat hun gastouders niet voldeden aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang 2010.				

2.3.1 Voorwaarden oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 58)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder is geen lid.	☒	☐	☐
	2 Het personeel is geen lid.	☒	☐	☐
	3 De leden worden gekozen uit en door de vraagouders.	☒	☐	☐
	4 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2.3.2 Adviesrecht oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikelen 60 en 60a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen. [6]	☒	☐	☐
	2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.		☐	☐
	3 Van een gevraagd advies van de oudercommissie wijkt de houder alleen af indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet.	☒	☐	☐
	4 De houder geeft de oudercommissie gelegenheid ook ongevraagd te adviseren over de genoemde onderwerpen.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1t/m 3: De oudercommissie geeft aan recent adviezen te hebben uitgebracht over onder andere: - De inhoud van de pedagogische trainingen. - Opvoedtips verstrekken aan gastouders middels een telefonische helpdesk of een nieuwsbrief. De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond dat bovenstaande adviezen van de oudercommissie zijn overgenomen door in de pedagogische training praktijk gerelateerde casuïstieken en opvoedtips toe te voegen. Daarnaast is men aan het brainstormen op welke wijze gastouders en vraagouders geadviseerd kunnen worden omtrent 'opvoedtips'.				

[6] Het gaat hier over de volgende onderwerpen: wijze waarop gastouderopvang tot stand wordt gebracht en de begeleiding hiervan, het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van kinderopvang.

3. Personeel

3.1 Verklaring omtrent het gedrag				
Wet kinderopvang (artikelen 56, derde lid en 50, derde, vierde en vijfde lid) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 13)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. [7]	☒	☐	☐
	2 De verklaring omtrent het gedrag is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het gastouderbureau overlegd.	☒	☐	☐
	3a De verklaring omtrent het gedrag is bij aanvraag om opname in het landelijk register niet ouder dan twee maanden. OF 3b De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen niet ouder dan twee maanden.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 t/m 3: Van 4 bemiddelingsmedewerkers is de VOG ingezien. Tijdens de vorige inspectie zijn de VOG's van de houder en 3 consulenten ingezien.				

3.2 Beroepskwalificatie bemiddelingsmedewerkers				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 13 en 14)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Alle bemiddelingsmedewerkers werkzaam bij het gastouderbureau beschikken over relevante pedagogische opleiding op MBO-niveau.	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Deze voorwaarde is niet beoordeeld, omdat het ministerie van SZW heeft besloten dat in 2011 het opleidingsniveau van bemiddelingsmedewerkers niet zal worden getoetst. Van de 4 bemiddelingsmedewerkers beschikken er 3 over een pedagogisch diploma, waaronder: Pedagogiek, HBO jeugdwelzijnswerk en MBO SCW.				

[7] Deze verplichting geldt voor de personen die als houder, bestuurder of bemiddelingsmedewerker werkzaam zijn. Het gaat hierbij om alle bestuurders, dus ook om leden van een stichtingsbestuur. De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten, die bemiddelingswerkzaamheden uitvoeren. Conform art. 13 dienen zij alleen de eerste keer dat de werkzaamheden op een gastouderbureau aanvangen een verklaring omtrent het gedrag te overleggen.

3.3 Personeelsformatie per gastouder				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 13)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. [8]	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Tijdens de inspectie is gebleken dat er meer dan 16 uur per gastouder op jaarbasis wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.				

[8] Voorbeelden van taken die onder begeleiding en bemiddeling vallen en die in de vastgestelde 16 uur per gastouder besteed dienen te worden op jaarbasis zijn: eerste contact ouder; werving van ouder; intake van de gastouder; scholing gastouder (o.a. begeleiden); GGD toetsing; de koppeling van gastouder en vraagouder; koppelingsgesprek; evaluatiegesprekken met ouders; vraagbaak voor gastouder; jaarlijks tweemaal bezoek aan gastouder; interne/externe opleiding/training; intern en extern overleg (op het gebied van begeleiding en bemiddeling.)

4. Pedagogisch beleid

4.1 Pedagogisch beleidsplan[9]				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

4.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 11, 15c en 15d)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.	☒	☐	☐
	2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen.	☒	☐	☐
	3 Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan het opvangadres worden gesteld.	☐	☒	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 3: Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat in het pedagogisch beleidsplan ontbreekt: - dat de opvangwoning te allen tijde rookvrij is. - dat de opvangwoning van voldoende en goed functionerende rookmelders voorzien dient te zijn.				

[9] Conform art. 11 van de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang wordt het beleidsplan voor de eerste maal vóór aanvraag tot opname in het landelijk register door de houder vastgesteld.

4.1.2 Pedagogische praktijk

Wet kinderopvang (artikelen 49 en 56)
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder informeert de gastouders over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan waardoor zij ernaar kunnen handelen.	☒	☐	☐
	2 De houder ziet er op toe dat gastouders handelen conform het pedagogisch beleidsplan.	☐	☒	☐
	3 De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het pedagogisch beleidsplan.	☐	☒	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:
De houder informeert de gastouders tijdens het intakegesprek over het pedagogisch beleidsplan. Daarnaast heeft de houder een verplichte training voor gastouders samengesteld waarin het pedagogisch beleidsplan met casuïstieken uit de praktijk aan bod komt. Op deze wijze wil de houder dat gastouders een betere vertaalslag maken naar de pedagogische praktijk tijdens de opvang.

Voorwaarden 2 en 3:
Aan deze voorwaarden wordt niet voldaan, omdat tijdens huisbezoeken door de GGD aan de gastouders is gebleken dat niet alle gastouders inhoudelijk op de hoogte zijn van de inhoud van het pedagogisch beleidsplan. Dit is gebleken tijdens inspecties verricht door: GGD Rotterdam, GGD Noord- en Midden Limburg en GGD Brabant-Zuidoost.
Bij een groot deel van de huisbezoeken aan gastouders [redacted] dit zo te zijn. Een taalbarrière van de gastouder was een veelvoorkomend bijbehorend probleem, waardoor veel gastouders de vertaalslag van het beleidsplan naar de pedagogische praktijk onvoldoende konden maken en een reflectie op het pedagogisch handelen lastig bleek. In enkele gevallen was het pedagogisch beleid niet aanwezig op de opvanglocatie.

5. Klachten

5.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector				
Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikelen 1, 2, 2a en 3c)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De regeling voor de behandeling van klachten voorziet erin dat er wordt voldaan aan de beschreven eisen. [10]	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van vraagouders.	☒	☐	☐
	3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement.	☒	☐	☐
	4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. [11]	☐	☐	☒
	5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na.	☐	☐	☒
	6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. [12]	☒	☐	☐
	7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: [redacted] aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Voorwaarden 4 en 5: Er zijn in 2010 geen externe klachten ingediend. Om deze reden worden deze voorwaarden niet beoordeeld.				

[10] Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
Klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten).
Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden).
Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling).
Klager en beklaagde mogen zich laten bijstaan.

[11] De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

[12] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

5.2 Klachtenregeling oudercommissie				
Wet kinderopvang (artikel 60a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten van de oudercommissie over een door hem genomen besluit als bedoeld in artikel 60, eerste lid die voldoet aan de beschreven eisen. [13]	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van oudercommissie.	☒	☐	☐
	3 De houder zorgt voor naleving van de regeling.	☐	☐	☒
	4 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. [14]	☒	☐	☐
	5 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Gastouderbureau EKDADIM is aangesloten bij de Klachtenkamer oudercommissie van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Voorwaarde 3: Er zijn in 2010 geen externe klachten ingediend. Om deze reden wordt deze voorwaarde niet beoordeeld.				

[13] De getroffen regeling waarborgt dat aan de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de houder of door een persoon die werkzaam is voor of bij de houder op wie die klacht betrekking heeft. De artikelen 2, tweede tot en met vijfde lid, zevende lid, en negende lid, 2a, 3c en 4 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn van overeenkomstige toepassing.

[14] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

6. Veiligheid en gezondheid

6.1 Risico-inventarisatie veiligheid				
Wet kinderopvang (artikelen 49, tweede lid en 56) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.	☐	☒	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verstikking, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden beschrijft.	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	☐	☒	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de veiligheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 en 3: De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang. Voorwaarde 2: Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat de houder tijdens de inspectie, bij 3 van de 7 gastouders uit de steekproef, niet heeft kunnen aantonen dat de risico-inventarisatie jaarlijks is uitgevoerd. De houder heeft aangegeven dat vanaf 2010 bij alle gastouders de digitale risico-inventarisatie is uitgevoerd. De houder heeft in 2011 alle gastouders een RIE-verklaring laten ondertekenen, waarop de gastouder via een handtekening aangeeft dat er in 2011 een nieuwe risico-inventarisatie in de opvangwoning is uitgevoerd. Echter is de uitvoerdatum niet vastgelegd op de digitale risico-inventarisatie. De houder geeft aan dat de voorgaande inventarisatiedatum niet is aangepast op het voorblad van de inventarisatie. De houder kan zodoende onvoldoende aantonen dat de risico-inventarisatie daadwerkelijk is uitgevoerd in 2011. Daarnaast blijkt uit de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders dat veel risico-inventarisaties ouder waren dan 1 jaar of de voorgaande inventarisatie was voorzien van een nieuwe datum. Uit de bevindingen van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg blijken in enkele gevallen			

gastouders mondeling te hebben aangegeven dat de bemiddelingsmedewerker geen huisbezoek heeft gebracht of een rondgang door de opvangwoning heeft gemaakt om de risico-inventarisatie af te nemen.

Voorwaarde 4:
Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat tijdens de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders een groot deel van de gastouders niet bleek te weten wat een risico-inventarisatie inhield, wat er in vermeld stond en welke maatregelen er genomen moesten worden. Enkele gastouders hadden mondeling aangegeven dat de ingevulde risico-inventarisatie naar hen was toegezonden zonder dat er een huisbezoek aan vooraf was gegaan. Bovenstaande bevindingen zijn afkomstig van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg.

Aandachtspunt voorwaarde 5:
Uit de steekproef van 7 gastouders blijkt dat bij 1 gastouder de risico-inventarisatie onvolledig is ingevuld, maar er wel gedragsafspraken betreffende de ingeschatte risico's staan vastgelegd.

Uit de huisbezoeken van de GGD aan verschillende gastouders was geconstateerd dat enkele uitgevoerde risico-inventarisaties niet volledig waren ingevuld, daarnaast waren er bij verschillende gastouders risico's aangekruist die voor de opvangwoning niet van toepassing waren. Bijvoorbeeld:
- er stond beschreven dat huizen over een kelder beschikten, terwijl deze niet aanwezig was.
- er gebruikt werd gemaakt van een auto of fiets, terwijl de gastouders hierover niet beschikte.
- er tuinen in het plan van aanpak waren opgenomen, terwijl er geen tuin was.

Omdat uit de steekproef van 7 gastouders blijkt dat de maatregelen en gedragsafspraken wel zijn vastgelegd, worden deze geconstateerde punten vanuit de huisbezoeken aan de gastouders nu als aandachtspunt beschouwd.

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid

Wet kinderopvang (artikelen 49, tweede lid en 56)
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.	☐	☒	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen beschrijft.	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie gezondheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	☐	☒	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de gezondheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn.	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarden 1 en 3:
De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang.

Voorwaarde 2:
Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat de houder tijdens de inspectie, bij 3 van de 7 gastouders uit de steekproef, niet heeft kunnen aantonen dat de risico-inventarisatie jaarlijks is uitgevoerd.
De houder heeft aangegeven dat vanaf 2010 bij alle gastouders de digitale risico-inventarisatie is uitgevoerd. De houder heeft in 2011 alle gastouders een RIE-verklaring laten ondertekenen, waarop de gastouder via een handtekening aangeeft dat er in 2011 een nieuwe risico-inventarisatie in de opvangwoning is uitgevoerd. Echter is de uitvoerdatum niet vastgelegd op de digitale risico-inventarisatie. De houder geeft aan dat de voorgaande inventarisatiedatum niet is aangepast op het voorblad van de inventarisatie. De houder kan zodoende onvoldoende aantonen dat de risico-inventarisatie daadwerkelijk is uitgevoerd in 2011.

Daarnaast blijkt uit de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders dat veel risico-inventarisaties ouder waren dan 1 jaar of de voorgaande inventarisatie was voorzien van een nieuwe datum. Uit de bevindingen van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg blijken in enkele gevallen gastouders mondeling te hebben aangegeven dat de bemiddelingsmedewerker geen huisbezoek heeft gebracht of een rondgang door de opvangwoning heeft gemaakt om de risico-inventarisatie af te nemen.

Voorwaarde 4:

Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat tijdens de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders een groot deel van de gastouders niet bleek te weten wat een risico-inventarisatie inhield, wat er in vermeld stond en welke maatregelen er genomen moesten worden. Enkele gastouders hadden mondeling aangegeven dat de ingevulde risico-inventarisatie naar hen was toegezonden zonder dat er een huisbezoek aan vooraf was gegaan. Bovenstaande bevindingen zijn afkomstig van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg.

Aandachtspunt voorwaarde 5:
Uit de steekproef van 7 gastouders blijkt dat bij 1 gastouder de risico-inventarisatie onvolledig is ingevuld, maar er wel gedragsafspraken betreffende de risico's staan vastgelegd. Omdat uit de steekproef blijkt dat de maatregelen en gedragsafspraken wel zijn vastgelegd, wordt dit nu als aandachtspunt beschouwd.

6.3 Protocol kindermishandeling				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een protocol kindermishandeling welke voldoet aan de beschreven eisen. [15]	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[15] Het protocol hanteert de definitie van kindermishandeling conform de Wet op de Jeugdzorg (2005), welke als volgt luidt: "Kindermishandeling is elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of onvrijheid staat, actief of passief, opdringen waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel. Hieronder vallen ook verwaarlozing en onthouden van essentiële hulp, medische zorg en onderwijs en het getuige zijn van huiselijk geweld."

In het protocol zijn verantwoordelijkheden per organisatielaag uitgesplitst in taken en bevoegdheden. Het protocol bevat een stappenplan waarin minimaal de volgende fases aan bod komen: vermoeden, overleg, plan van aanpak, beslissen, handelen, evaluatie en nazorg.

Het stappenplan bevat een tijdslijn vanaf de persoon met een vermoeden van kindermishandeling tot en met de nazorg. Het stappenplan is voorzien van een heldere toelichting, hulpmiddelen voor het doorlopen ervan en aandachtspunten voor de gespreksvoering met verschillende partijen.

Het protocol bevat een lijst van signalen per ontwikkelingsgebied, uitgesplitst voor de groep van 0-4 jaar en de groep van 4-12 jaar, om kindermishandeling zo vroeg mogelijk te signaleren. De ontwikkelingsgebieden per leeftijdscategorie (0-4 jarigen dan wel 4-12 jarigen) die in de lijst aan bod dienen te komen zijn: psycho-sociale signalen, medische signalen, kenmerken verzorgers/gezin, signalen specifiek voor seksueel misbruik, signalen die specifiek zijn voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld.

Het protocol besteedt aandacht aan de omgang met de Wet bescherming persoonsgegevens. In het protocol dienen de volgende punten met betrekking hierop behandeld te worden: zorgvuldig handelen, inzagerecht ouders/wettelijk vertegenwoordigers, contact met andere instellingen, omgaan met schriftelijke informatie.

Het protocol besteedt aandacht aan de mogelijke situatie dat een persoon werkzaam bij het gastouderbureau, een gastouder of een volwassen huisgenoot van de gastouder de vermoedelijke dader is.

Het protocol bevat praktische informatie over de Bureaus Jeugdzorg en het Advies&Meldpunt Kindermishandeling (AMK).

6.3.1 Beleid protocol kindermishandeling				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder op de hoogte is van de inhoud van het protocol kindermishandeling.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De houder heeft tijdens de inspectie de nieuwe verplichte training voor gastouders inzichtelijk gemaakt. In deze groepstraining wordt het protocol kindermishandeling uitvoerig doorlopen en worden casuïstieken en signalen van kindermishandeling interactief met de gastouders besproken. Aandachtspunt voorwaarde 1: Uit de huisbezoeken aan de gastouders is door GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg geconstateerd dat veel gastouders inhoudelijk onvoldoende op de hoogte waren van de inhoud van het protocol kindermishandeling. Een taalbarrière van de gastouder was een veel voorkomend bijbehorend probleem, waardoor veel gastouders de vertaalslag van het protocol onvoldoende konden toelichten. Omdat de houder kan aantonen dat hij *zorg draagt* dat gastouders op de hoogte zijn van het protocol kindermishandeling, wordt dit nu als aandachtspunt beschouwd.				

7. Kwaliteit gastouderbureau

7.1 Kwaliteitscriteria				
Wet kinderopvang (artikelen 1, lid 1 en 56, eerste lid) AMvB Deskundigheidseisen (artikel 2) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 13, 14 en 15d)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat per gastouder beoordeeld wordt hoeveel kinderen bij de betreffende gastouder verantwoord opgevangen kunnen worden.	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder.	☒	☐	☐
	3 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder.	☒	☐	☐
	4 De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.	☒	☐	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.	☐	☒	☐
	6 De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.	☒	☐	☐
	7 Een ondertekend origineel verslag van het evaluatiegesprek is aanwezig in het dossier op het gastouderbureau en een kopie is verstrekt aan de vraagouder.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 4: De bemiddelingen richten zich vooral op het formaliseren van opvang in de kring van bekenden en via mond tot mond reclame. Vraagouder en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. Een koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure. Deze voorwaarde voldoet omdat er bij de start van de opvang een gesprek plaatsvindt met de bemiddelingsmedewerker waarbij de afspraken over de opvang tussen de gastouder en vraagouder worden vastgelegd. Voorwaarde 5: Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat tijdens de huisbezoeken door GGD Rotterdam aan gastouders, het merendeel van de gastouders in de regio Zuid-Holland aangaven dat zij slechts 1 keer per jaar bezocht zijn door het gastouderbureau. Deze gastouders gaven aan dat het contact voornamelijk telefonisch, per post of via de email verloopt. Tijdens de inspectie kon de houder onvoldoende aantoonbaar maken dat alle gastouders minimaal 2 keer bezocht zijn in het jaar 2010-2011.				

Inspectierapport
Gastouderbureau
10.2.e Gastouders
EINDHOVEN

Toezichthouder: GGD Brabant-Zuidoost
Datum inspectiebezoek: 31-05-2011

Inhoudsopgave

Algemene gegevens gastouderbureau 4

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectie-domein 5

Zienswijze houder gastouderbureau 8

Beschouwing toezichthouder 10

Advies aan gemeente 11

Algemene gegevens toezicht 12

Het inspectie-onderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item 14

Inleiding

Waarom toezicht?
De rijksoverheid stelt aan gastouderbureaus kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, pedagogisch beleid, klachten, veiligheid en gezondheid en kwaliteit gastouderbureau. Jonge kinderen zijn kwetsbaar. De kwaliteit van de eerste jaren van een kind heeft grote invloed op zijn latere ontwikkeling. Het aanbieden van verantwoorde kinderopvang in een gezonde en veilige omgeving is daarom belangrijk.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?
Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor de beleidsmatige zaken die kwalitatief goede kinderopvang mogelijk maken. De gastouder is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke opvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspecties uit, beoordeelt of gastouderopvang aan de gestelde eisen voldoen. Zo nodig adviseert de GGD aan de gemeente om maatregelen te nemen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?
Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de rijksoverheid regels in de Wet kinderopvang en in de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang geformuleerd[1]. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, is een toetsingskader opgesteld. Hierin staan alle zaken waarover de toezichthouder informatie verzamelt én een oordeel geeft. Alle toezichthouders in Nederland werken met dezelfde veldinstrumenten, zoals vragenlijsten, om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek.

Wat is het doel van het inspectierapport?
De bevindingen van het inspectiebezoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:

1. Een oordeel geven over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het kan gaan om de eisen die gesteld worden aan gastouderbureaus om in het landelijk register opgenomen te worden dan wel om eisen die aan gastouderbureaus gesteld worden die al in exploitatie zijn.
2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De (toekomstige) ouders informeren over de mate waarin het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldoet.

Leeswijzer
Dit rapport geeft een overzicht van alle eisen en geeft hierbij aan wat de toezichthouder heeft geconstateerd en wat zijn beoordeling is. In het "Overzicht bevindingen" staan de bevindingen van de toezichthouder heel kort per inspectie-domein samengevat en in "Het inspectie-onderzoek" staan ze per inspectie-item uitgewerkt. Een toezichthouder oordeelt of er aan de gestelde voorwaarde is voldaan ("ja"), of dit niet het geval is ("nee"), of dat hij niet tot een oordeel kon komen ("niet beoordeeld"). Om de gemeente van de benodigde informatie te voorzien om te kunnen bepalen of en in welke mate gehandhaafd dient te worden geeft de toezichthouder, indien op een domein niet aan alle voorwaarden is voldaan, een beschrijving van de context van de voorwaarde(n) waaraan niet voldaan is.

Ook bevat het rapport de zienswijze van de houder van het gastouderbureau, de afspraken die gemaakt zijn tussen de toezichthouder en de houder en het advies van de toezichthouder aan de gemeente met betrekking tot de handhaving. Daarnaast bevat het rapport een aantal basisgegevens van het gastouderbureau, gemeente en toezichthouder.

[1] Normen direct ontleend aan de Wet kinderopvang gelden als eis waarvan niet mag worden afgeweken. Normen ontleend aan de beleidsregel gelden als richtlijn. De houder mag daar eventueel van afwijken, mits hij daarvoor een goede reden heeft en tenminste een gelijkwaardig alternatief biedt voor hetgeen de betreffende norm in de beleidsregel beoogt. Is dat het geval dan is de beleidsregel op dat onderdeel niet van toepassing.

Algemene gegevens gastouderbureau

NAW-gegevens gastouderbureau

Naam gastouderbureau (locatie)	:	
Adres	:	
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	10.2.e
Kwaliteitssysteem	:	☒ Nee ☐ Ja, namelijk:
Lid brancheorganisatie	:	☐ Nee ☒ Ja, namelijk: De MOgroep

Opvanggegevens

Aantal bemiddelingsmedewerkers gastouderbureau	:	8
Aantal gekoppelde gastouders	:	145
Aantal gekoppelde vraagouders	:	164
Aantal gekoppelde kinderen	:	296

NAW-gegevens houder

Naam houder	:	EXDADIM Gastouders
Adres	:	
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	10.2.e

Registergegevens gastouderbureau

Datum aanvraag registeropname	:	16-11-2005	☐ n.v.t.
Gegevens aanvraag conform de praktijk	:	☐ Nee ☐ Ja	☒ n.v.t.
Datum opname landelijk register	:	01-01-2010	☐ n.v.t.
Gegevens register conform de praktijk	:	☐ Nee ☐ Ja	☐ n.v.t.

Type inspectie		**Aangekondigd**	**Niet aangekondigd**
Onderzoek na aanvraag registeropname	:	☐	☐
Onderzoek na aanvangsdatum exploitatie	:	☐	☐
Regulier inspectie bezoek	:	☒	☐
Nader onderzoek (reden nader onderzoek)	:	☐	☐
Incidenteel onderzoek (reden incidenteel onderzoek)	:	☐	☐
Datum vorig inspectiebezoek	:	12-05-2010	

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectie-domein

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het starten van een gastouderbureau dat gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.
Beoordeling toezichthouder Van de 9 voorwaarden van dit domein: -is aan 8 voorwaarden voldaan -is aan de volgende voorwaarde **niet voldaan**: 1.2 Administratie gastouderbureau, voorwaarde 1: De administratie van het gastouderbureau bevat een contract per vraagouder.

2. Ouders
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de informatieverstrekking aan vraagouders, het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie en het adviesrecht van de oudercommissie.
Beoordeling toezichthouder Van de 21 voorwaarden van dit domein: -is aan 20 voorwaarden voldaan -is aan de volgende voorwaarde **niet voldaan**: 2.1 Informatie voor vraagouders, voorwaarde 1: Het gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

3. Personeel
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor verklaringen omtrent het gedrag voor personen werkzaam bij het bureau en voor relevante pedagogische opleiding van bemiddelingsmedewerkers. Daarnaast gelden normen voor de uren die op jaarbasis door de bemiddelingmedewerker aan de gastouder worden besteed.
Beoordeling toezichthouder Van de 5 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan -is de volgende voorwaarde niet beoordeeld: 3.2 voorwaarde 1

4. Pedagogisch beleid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de begeleiding ten aanzien van de pedagogische praktijk.
Beoordeling toezichthouder Van de 7 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan -is aan de volgende 3 voorwaarden **niet voldaan**: 4.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan, voorwaarde 3: Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan het opvangadres worden gesteld. 4.1.2 Pedagogische praktijk, voorwaarde 2: De houder ziet er op toe dat gastouders handelen conform het pedagogisch beleidsplan. 4.1.2 Pedagogische praktijk, voorwaarde 3: De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het pedagogisch beleidsplan.

5. Klachten
De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hier om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling en het vastleggen in een openbaar verslag. De Wet kinderopvang stelt eisen aan het treffen van een klachtenregeling voor oudercommissies.
Beoordeling toezichthouder Van de 12 voorwaarden van dit domein: -is aan 9 voorwaarden voldaan -zijn de volgende 3 voorwaarden niet beoordeeld: 5.1 voorwaarden 4 en 55.2 voorwaarde 3

6. Veiligheid en gezondheid

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder in een risico-inventarisatie schriftelijk vast legt welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Daarnaast gelden normen voor de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie en voor de inhoud en het beleid omtrent het protocol kindermishandeling.

Beoordeling toezichthouder
Van de 12 voorwaarden van dit domein:
-is aan 8 voorwaarden voldaan
-is aan de volgende 4 voorwaarden **niet voldaan**:
6.1 Risico-inventarisatie veiligheid, voorwaarde 2: De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.
6.1 Risico-inventarisatie veiligheid, voorwaarde 4: De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid, voorwaarde 2: De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.
6.2 Risico-inventarisatie gezondheid, voorwaarde 4: De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie gezondheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.

7. Kwaliteit gastouderbureau

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau, de wijze waarop zij de gastouders begeleidt en de kwaliteit van de opvang bewaakt.

Beoordeling toezichthouder
Van de 7 voorwaarden van dit domein:
-is aan 6 voorwaarden voldaan
-is aan de volgende voorwaarde **niet voldaan**:
7.1 Kwaliteitscriteria, voorwaarde 5: De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

Zienswijze houder gastouderbureau

De zienswijze is digitaal ontvangen op 12-07-2011.

Bij 7 items heeft u geconstateerd [redacted] Gastouders niet of deels niet aan de gestelde voorwaarden voldoet. Het gaat om de volgende voorwaarden;

1. Administratie gastouderbureau 1.2 voorwaarde 1
2. Informatie voor vraagouders 2.1 voorwaarde 1
3. Inhoud pedagogisch beleidsplan 4.1.1 voorwaarde 3
4. Pedagogisch beleid 4.1.2 voorwaarde 2 en 3
5. Veiligheid en gezondheid 6.1 voorwaarde 2 en 4
6. Risico- inventarisatie 6.2 voorwaarde 2 en 4
7. Kwaliteitscriteria 7.1 voorwaarde 5

Puntsgewijs zal ik uw bevindingen t.a.v. bovengenoemde items van commentaar voorzien en aangeven welke maatregelen er genomen zijn en of worden zodat er wel aan de voorwaarden wordt voldaan.

Allereerst wens ik hierbij mede te delen dat wij een kwaliteitshandboek aan het samenstellen zijn. In het handboek worden alle werkprocessen, protocollen en instrumenten binnen [redacted] Gastouders vastgelegd. Het handboek dient als handvat voor onder meer bemiddelingsmedewerkers, administratieve medewerkers, gastouders en vraagouders. Door middel van het handboek en werkwijze streven wij naar verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering binnen onze organisatie. Tevens zijn wij voornemens om begin 2012 een HKZ-erkenning aan te vragen.

Ad 1 Administratie gastouderbureau
Aan voorwaarde 1.2, de administratie van de gastouder bevat wel een contract per vraagouder. Het contract wordt voor aanvang van de opvang door beide partijen ondertekend. Bij eventuele wijzigingen in de koppeling wordt het contract niet gewijzigd/ aangepast.

De modelovereenkomst [10.2.e] dateert uit 2005 en is conform de modelovereenkomst van MO-Groep opgesteld. In artikel 1 lid 2 van de overeenkomst wordt met partijen het volgende overeengekomen:
Indien en voor zover in de toekomst VO (vraagouder) inzake een andere kind(eren) dan in lid 1 vermelde wenst te laten opvangen door dezelfde gastouder als die de opvang verzorgt inzake in lid 1 vermelde kind(eren), dan is VO verplicht inzake de bemiddeling van GOB in te roepen.

Naar aanleiding van de inspectie zal [redacted] Gastouders na de zomervakantie alle contracten vernieuwen met de vermelding van het unieke LRKO-nummer van de gastouder.

Als aanvulling op de toelichting van de toezichthouder m.b.t. volledigheid van de certificaten Goed gastouderschap het volgende. Medewerkers van het EVC bureau gaven het volgende aan:

Om een certificaat Goed gastouderschap, uit het digitaal certificatiesysteem van het Kenniscentrum EVC te verstrekken, zijn tijdens de aanmaak van de certificaten slechts de verplichte velden door medewerkers ingevuld. Daarom kan het zo zijn dat tijdens de data-entry bij certificaten niet alle velden zijn ingevoerd. De velden die niet verplicht waren zijn o.a. geboorteplaats, adres, naam van de assessor en plaats van de assessment. In de onderliggende EVC rapportages staan echter alle benodigde gegevens vermeldt. Het digitaal certificatiesysteem van het Kenniscentrum EVC is inmiddels gesloten, mutaties in certificaten Goed gastouderschap kunnen via het Kenniscentrum EVC worden ingediend.

Voor enkele kandidaten is al eerder dit jaar op verzoek van de GGD-inspecteurs van verschillende regio's aanpassingen in certificaten aangebracht.

Ad 2 Informatie voor vraagouders
Naast de schriftelijke overeenkomst, zoals opgenomen in artikel 10, ontvangt de vraagouder een maandoverzicht waarin te zien is welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel naar de gastouder [redacted] zal in het vervolg er voor zorg dragen dat het maandoverzicht ook onderdeel wordt van het contract.

Ad 3 en 4 Pedagogisch beleid
Met betrekking tot de inhoud van het Pedagogisch beleid is door EXDADIM Gastouders het plan zodanig aangepast dat deze nu inmiddels voldoet. De laatste versie van het pedagogisch beleidsplan is inmiddels ook voorgelegd aan de oudercommissie. Ook is deze voor de vraag- en gastouders beschikbaar gesteld. Daarnaast [redacted] nieuwe bijeenkomsten gepland met de gastouders waarin het pedagogisch beleid nogmaals wordt [redacted] heeft het voornemen vaker het pedagogisch beleidsplan aan de orde te stellen in gesprekken met gastouders. Naast de bijeenkomsten en extra gesprekken zullen gastouders de opdracht krijgen om een pedagogisch werkplan met behulp van de bemiddelingsmedewerkers samen te stellen.

Ad 5 en 6 Veiligheid en gezondheid & Kwaliteit Gastouderbureau
Alle gastouders in de genoemde regio's zijn voor de goede orde nogmaals bezocht. Dit hebben wij gedaan om een up-to-date beeld te verkrijgen van de situatie. Uiteraard hebben wij primair als doel een veilige omgeving voor de oppaskinderen te waarborgen. Ook hebben wij, daar waar kleine onvolledigheden gevonden waren, zelf direct actie ondernomen. Om een voorbeeld te geven, wij brengen zelf rookmelders mee om deze te plaatsen in het geval deze er niet zijn.

Daarbij zijn schoonheidsfoutjes die te maken hadden met de overgang van het digitaal RIE-systeem van Veiligeopvang.nl (de website is immers stopgezet per 1 juni 2011 omdat veiligeopvang.nl niet meer wordt gefinancierd) naar de Risico-Monitor kinderopvang, gecorrigeerd. Daarnaast zijn de bemiddelingsmedewerkers in gesprekken een op een aangesproken op het nauwkeuriger functioneren en uitvoeren van hun werkzaamheden.
Wel hebben wij, om in de toekomst misverstanden/ onveilige situaties voor de oppaskinderen nog verder uit te sluiten en de RIE afspraken nog strakker te laten verlopen een afspraak binnen kantoor gemaakt met betrekking tot het inplannen van de desbetreffende afspraken. Voortaan worden afspraken RIE vanuit het hoofdkantoor geregeld en ingepland in overleg met de bemiddelingsmedewerker. Zo is er nog meer grip op de RIE's. Vanaf heden worden alle RIE's en daaruit vloeiend plan van aanpak ondertekend en geparafeerd door zowel gastouders als medewerkers van EXDADIM Gastouders. Naast ondertekende RIE's worden de waarnemingen door bemiddelingsmedewerkers gefotografeerd. Deze informatie wordt in een digitaal dossier opgeslagen.

Ad 7. Kwaliteitscriteria
E 10.2.e bezoekt minimaal twee keer per jaar de opvanglocatie (waaronder een risico-inventarisatie). Van beide bezoeken zullen bezoeklijsten worden opgesteld welke ondertekend worden door zowel de gastouder als de bemiddelingsmedewerker. Deze zijn op ieder moment controleerbaar. In het kader van het streven naar verdere professionalisering binnen onze organisatie zullen wij deze bezoeklijsten als instrument binnen het kwaliteitshandboek [redacted] Gastouders opnemen.

Beschouwing toezichthouder

Gastouderbureau EXDADIM Gastouders is in november 2005 opgericht door [redacted]. Het hoofdkantoor is gevestigd in Eindhoven.

10.2.e het Turkse woord voor 'mijn oppas'. Gastouders en vraagouders hebben voornamelijk een niet Nederlandse culturele achtergrond zoals een Turkse of Marokkaanse.
De koppelingen vinden plaats in verschillende regio's in Nederland, onder andere in: Noord-Brabant, Utrecht, Zuid- Holland, Amsterdam en Almelo.

De bemiddelingen richten zich vooral op bestaande opvang in de kring van familie en bekenden die is geformaliseerd door tussenkomst van het gastouderbureau. Vraag- en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. De koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure.

Bij [redacted] zijn 3 consulenten en 4 bemiddelingsmedewerkers werkzaam. De consulenten zijn verantwoordelijk voor, onder andere: de koppelings- en intakegesprekken, de risico-inventarisaties en het betalingsverkeer. De bemiddelingsmedewerkers zijn verantwoordelijk voor het pedagogische deel, waaronder: de jaarlijkse evaluatie en voortgang met gast- en vraagouders, pedagogische ondersteuning, toetsing van de kwaliteitscriteria van de gastouders en het verzorgen van pedagogische trainingen.

Gastouderbureau EXDADIM heeft ten tijde van de inspectie 153 gekoppelde gastouders.
Vergeleken met het jaar 2010 is het aantal gastouders gelijk gebleven. De houder gaf aan dat ongeveer de helft van de gastouders in 2009 zijn gestopt vanwege de nieuwe wetgeving. Echter zijn er in 2010 ook een aantal gastouders gestopt omdat zij het opgestarte EVC-traject niet behaald hebben.
Het aantal gastouders is het afgelopen jaar gelijk gebleven omdat EXDADIM gastouders heeft overgenomen van andere (reeds gestopte-) gastouderbureaus.

De houder gaf tijdens de inspectie aan dat 2010 een turbulent en onrustig jaar is geweest. De doelgroep van gastouders met een Turkse en Marokkaanse achtergrond vergt extra begeleiding. De houder gaf aan dat veel gastouders al jaren geen scholing meer gevolgd hadden en de matige Nederlandse taalbeheersing een barrière vormde.
De houder gaf daarnaast aan dat de meeste gastouders in de zomer van 2010 deelnamen aan het EVC-traject. EVC staat voor 'eerder verworven competenties'. Echter bleek de zomer van 2010 een verkeerd moment voor veel gastouders. Deze periode viel samen met de Ramadan gevolgd door een aansluitende vakantieperiode. Dit heeft er volgens de houder toe geleid dat september 2010 een erg hectische maand is geweest en het gastouderbureau de vele vragen van gastouders moeilijk kon verwerken.

Inspectiegeschiedenis
Het gastouderbureau is op 12-05-2010 voor het laatst geïnspecteerd door de GGD. Er werd geconstateerd dat gastouderbureau EXDADIM volledig voldeed aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang

Voortgang:
Tijdens de huidige inspectie is gebleken dat de wetwijziging in 2010 de nodige impact heeft gehad op de kwaliteit van het gastouderbureau. Er is geconstateerd dat:
- Domein 1: de inhoud van de contracten met de vraagouders niet compleet zijn.
- Domein 2: in de schriftelijke overeenkomsten met de vraagouders het unieke registratienummer van de gastouder ontbreekt.
- Domein 4: de inhoud van het pedagogisch beleidsplan niet compleet is.
- Domein 4: de houder de gastouders onvoldoende begeleid en op de hoogte stelt van het pedagogisch beleidsplan.
- Domein 6: de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid niet bij alle gastouders jaarlijks zijn afgenomen.
- Domein 6: de gastouder en huisgenoten door de houder onvoldoende op de hoogte zijn gesteld van de uitkomsten van de risico-inventarisatie.
- Domein 7: de houder onvoldoende kan aantonen dat elk opvangadres minimaal 2x per jaar wordt bezocht.

De houder toonde tijdens de inspectie een open houding ten aanzien van oordelen en aandachtspunten van de GGD. De houder gaf een transparante indruk doordat documenten direct digitaal inzichtelijk werden gemaakt en er een deugdelijke administratie aanwezig was.

Overleg en Overreding:
Tijdens de inspectie heeft er Overleg en Overreding plaatsgevonden tussen de toezichthouder en de houder. De houder heeft aangegeven inspanningen te verrichten om de geconstateerde overtredingen op 4.1.1 (Inhoud pedagogisch beleidsplan, voorwaarde 3) vóór 22-06-2011 op te lossen. In onderstaand 'Advies aan de gemeente' is het resultaat hiervan beschreven.

Advies aan gemeente

Advies:
☐ Wel ☐ niet opnemen in landelijk register
☐ niet handhaven
☒ handhaven conform handhavingsbeleid, hierbij rekeninghoudend met de verzwarende en verzachtende omstandigheden zoals hiervoor aangegeven per domein.
☒ eventuele opmerkingen toezichthouder:

Op d.d. 07-06-2011 is het aangepaste pedagogisch beleidsplan (versie 01-06-2011) door de toezichthouder ontvangen en beoordeeld. Dit heeft erin geresulteerd dat de overtredingen op 4.1.1 voorwaarde 3 (inhoud pedagogisch beleidsplan) door de houder is opgelost en de GGD de gemeente adviseert op deze voorwaarden niet te handhaven.

Algemene gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD Brabant-Zuidoost
Adres	:	Postbus 810
Postcode en plaats	:	5700AV Helmond
Telefoon	:	088-0031100
E-mail	:	info@ggdbzo.nl
Website	:	http://www.ggdbzo.nl/

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	:	EINDHOVEN
Adres	:	Postbus 90150
Postcode en plaats	:	5600RB EINDHOVEN
Telefoon	:	040-238 27 85
E-mail	:	gemeente@eindhoven.nl
Website	:	www.eindhoven.nl
Naam contactpersoon	:	
Telefoonnummer contactpersoon	:	
E-mail contactpersoon	:	

Overzicht gebruikte bronnen

Vragenlijst houder gastouderbureau	:	Ja
Vragenlijst oudercommissie	:	Ja
Interview houder gastouderbureau	:	
Interview anderen	:	Nee

Andere bronnen	:	Nieuwsbrief, oktober 2009 10.2.e Gastouders Website: 10.2.e PowerPoint presentatie: Training pedagogisch beleid en protocol kindermishandeling Leidraad Pedagogische ondersteuning en begeleiding gastouder Reglement oudercommissie, 21-02-2011 Notulen 10.2.e d.d. 06-04-2011 VOG's van 4 bemiddelingsmedewerkers Certificaat Goed Gastouderschap (steekproef 6 gastouders) EHBO certificaat (steekproef 6 gastouders) VOG's van gastouders en huisgenoten (steekproef 5 gastouders) Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (steekproef 7 gastouders) Jaarlijks evaluatiegesprek (steekproef 7 vraagouders) Contract/overeenkomst vraagouders (steekproef 8 vraagouders) Betalingsoverzichten (Steekproef 9 vraag en gastouders) Bankafschriften gastouderbureau 5 gastouders Pedagogisch beleidsplan, 11-01-2010 Jaarverslag klachten EXDADIM 2010, 31-05-2011 www.klachtkinderopvang.nl www.klachtenkamer.nl Protocol kindermishandeling, 01-05-2009

Planning

Datum inspectiebezoek	:	31-05-2011
Opstellen concept inspectierapport	:	01-06-2011
Zienswijze houder	:	12-07-2011
Opstellen definitief inspectierapport	:	13-07-2011
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	14-07-2011
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	14-07-2011
Openbaar maken inspectierapport	:	14-07-2011

Het inspectie-onderzoek:
Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

1.0 Gastouderbureau en handhaving				
Wet kinderopvang (Verzamelwet, wordt in de loop van 2010 vastgesteld)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang tegen de onderneming(en) van de houder.	☒	☐	☐
	2 De houder treft maatregelen om recidive van eerder geconstateerde tekortkomingen in zijn onderneming(en) te voorkomen.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 en 2: Tijdens de vorige inspectie werd er aan alle kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang voldaan.				

1.1 Gastouderbureau in de zin van de wet				
Wet kinderopvang (artikelen 1 en 49, derde lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt.	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:
Het gastouderbureau verzorgt de intakegesprekken met de vraag- en gastouders. Daarnaast blijkt uit de administratie van het gastouderbureau dat zij zorg dragen voor de begeleiding van de gastouder via huisbezoeken en begeleiding op het gebied van opvang en pedagogiek.

Specifieke toelichting betreft de begeleiding van gastouders:
Doordat de houder zich voornamelijk richt op de doelgroep van Turkse en Marokkaanse gastouders is de beheersing van de Nederlandse taal voor deze gastouders een groot aandachtspunt. De houder heeft tijdens de inspectie aangegeven dat deze doelgroep zodoende om meer begeleiding vraagt.

Dit feit wordt bevestigd door de gastouderinspecties in heel Nederland van de GGD op toetsingskader B. Van de 79 geïnspecteerde gastouders op toetsingskader B, is bij:
- 27 gastouders geconstateerd dat zij op een of meerdere voorwaarden niet voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang.
- 52 gastouders geconstateerd dat zij op toetsingskader B wel volledig voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang.

Bovenstaande cijfers berusten op de definitieve adviezen op toetsingskader B. De houder geeft ten tijde van de inspectie aan dat er zich nog 13 negatieve adviezen in conceptfase bevinden en zodoende niet zijn meeberekend.

De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond de begeleiding van de gastouders te hebben aangescherpt. Zo zijn er 4 pedagogisch opgeleide bemiddelingsmedewerkers aangesteld die zich enkel richten op de pedagogische begeleiding. Zo heeft de houder aangetoond het protocol kindermishandeling en het pedagogisch beleid op een didactische wijze in een verplichte interactieve training voor gastouders aan te bieden.

Omdat het bureau heeft aangetoond zorg te dragen voor de begeleiding van gastouders en het merendeel van de gastouders een positief advies op toetsingskader B heeft ontvangen, wordt er aan deze voorwaarde voldaan.

1.2 Administratie gastouderbureau

Wet kinderopvang (artikelen 1, 50, 52 en 56)
AMvB Deskundigheidseisen (artikel 2) en de daarop gebaseerde ministeriële regeling
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang1 (artikel 12)
Regeling Wet kinderopvang

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De administratie van het gastouderbureau bevat een contract per vraagouder.	☐	☒	☐
	2 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en volwassen huisgenoten.	☒	☐	☐
	3 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de getuigschriften en/of EVC-bewijsstukken en certificaten Eerste Hulp aan kinderen van de gastouders. [2]	☒	☐	☐
	4 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.	☒	☐	☐
	5 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk. [3]	☒	☐	☐
	6 De administratie van het gastouderbureau bevat een origineel van de door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie en bijbehorende plan van aanpak.	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:
Er wordt niet voldaan aan deze voorwaarde, omdat niet bij elke vraagouder in het contract het aantal opvangkinderen juist is beschreven conform de praktijk.
De houder heeft aangegeven dat er voor een koppeling eenmalig, voor aanvang van de opvang, een contract wordt opgesteld. Het contract wordt niet gewijzigd/ aangepast wanneer er zich binnen een koppeling (gezin) een wijziging voordoet in het aantal op te vangen kinderen.
Bijvoorbeeld: In het contract met de vraagouder staan 2 kinderen beschreven, echter blijkt dat er door gezinsuitbreiding ondertussen 3 kinderen bij de gastouder worden opgevangen.

Besproken onderwerpen betreft de EVC-aanbieder Moving Skills:
Tijdens de inspectie zijn enkele punten besproken betreft het certificaat 'Goed Gastouderschap':
- De houder van Gastouderbureau EXDADIM is tevens de houder van de EVC-aanbieder 'Moving Skills'. De houder heeft aangegeven dat de onderwijsinspectie van dit feit op de hoogte is en heeft geconstateerd dat 'Moving Skills' voldoet aan de gestelde voorwaarden. De houder heeft tijdens de inspectie aangegeven dat er geen sprake is van belangenverstrengeling, ondanks dat de houder beide ondernemingen exploiteert. Hij gaf daarbij aan dat beide ondernemingen worden aangestuurd door andere werknemers.
- Alle gastouders van Gastouderbureau EXDADIM zijn in het bezit van het Certificaat 'Goed Gastouderschap' (Moving Skills opleidingen en trainingen). Uit de steekproef van 6 gastouders blijkt dat 4 certificaten 'Goed Gastouderschap' niet volledig zijn ingevuld. Zo ontbreken er gegevens als: de geboorteplaats van de gastouder, het adres van de gastouder, de naam van de assessor, de plaats waar het assesment heeft plaatsgevonden.
- De houder heeft tijdens de inspectie aangegeven dat: "Het beheersen van de Nederlandse taal (gesprekken voeren) op B1 niveau geen eis is voor het behalen van het certificaat 'Goed

[2] Waaruit blijkt dat de gastouder voldoet aan de gestelde deskundigheidseisen.
[3] Ongeacht het oordeel van de GGD over de administratie van het gastouderbureau, behoudt de Belastingdienst zich het recht voor een eigen oordeel over de administratie te vormen conform de Regeling Wet Kinderopvang.

Gastouderschap' en het diploma 'Helpende Zorg en Welzijn'. Om deze reden hebben gastouders die zich zowel mondeling als schriftelijk redelijkerwijs kunnen uitdrukken in het Nederlands het certificaat behaald."
Uit de inspectie bij de gastouders op toetsingskader B is door enkele GGD'en in Nederland geconstateerd dat +/- 20 % van de gastouders van EXDADIM de Nederlandse taal niet standaard als voertaal hanteren tijdens de opvang. Deze gastouders voldoen om deze reden niet aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang. Bovenstaande wekt verwarring voor alle partijen (EXDADIM, gastouders, vraagouders, GGD'en en gemeenten) aangezien de beheersing van de Nederlandse taal veelal in verband wordt gebracht met het behaalde Certificaat 'Goed Gastouderschap'.

2. Ouders

2.1 Informatie voor vraagouders				
Wet kinderopvang (artikel 56, lid 4) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 11 en 13) Regeling Wet kinderopvang				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.	☐	☒	☐
	2 De houder informeert de vraagouders over het te voeren beleid. [4]	☒	☐	☐
	3 Het gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en informeert de vraagouders hierover.	☒	☐	☐
	4 De informatie is gedetailleerd genoeg om vraagouders een adequaat beeld van de praktijk te geven.	☒	☐	☐
	5 De praktijk sluit aan bij de aan de vraagouders verstrekte informatie.	☒	☐	☐
	6 De houder legt een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

Voorwaarde 1:
Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat op de schriftelijke overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder het unieke registratienummer van de gastouder niet staat vermeld.

Ten tijde van de inspectie heeft de houder wel aangetoond dat in de betalingsoverzichten en in de contracten is weergegeven welk deel van het betaalde bedrag bureaukosten betreffen en welk deel naar de gastouder gaat. De vraagouders dient daarnaast maandelijks 2 facturen te betalen aan het gastouderbureau:
- Eén factuur betreft de betaling aan de gastouder, die het bureau vervolgens direct doorbetaalt aan de gastouder.
- De tweede factuur betreft het maandelijkse bedrag aan bureaukosten. De door de vraagouder te betalen bureaukosten zijn afhankelijk van het aantal op te vangen kinderen en worden daarnaast in overeenstemming tussen gastouderbureau en vraagouder vastgesteld.

Voorwaarde 2:
Het gastouderbureau informeert de vraagouders via het intakegesprek, de website, mailing, email, telefonisch en via een nieuwsbrief.
Vraag- en gastouders hebben een eigen inlogcode om informatie op de website in te zien. Hier zijn o.a. beschikbaar: een videopresentie (introductie 10.2.e), het pedagogisch beleidsplan, de risico-inventarisaties, het protocol kindermishandeling, de klachtenregeling en de GGD inspectierapporten.

[4] Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; de hoeveelheid kinderen (inclusief eigen kinderen) in welke leeftijd die per gastouder maximaal worden opgevangen; de wijze van tot stand brengen en begeleiden van gastouderopvang; vooraf informatie over het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid.

Aandachtspunt voorwaarde 5:
Uit de steekproef van 7 evaluatieformulieren met de vraagouders en gastouders, is geconstateerd dat:

- 2 vraagouders matig tevreden zijn over de informatieverstrekking en communicatie van gastouderbureau EXDADIM1. Zij duiden hierbij op: "De informatieverstrekking die vaak te laat naar de vraag- en gastouder wordt gecommuniceerd."
- 1 gastouder aangaf dat zij: "Te laat geïnformeerd was over het EVC-traject en hierdoor pas laat kon starten met het EVC-traject".

Omdat de overige 4 vraagouders hebben aangaven tevreden te zijn over de informatieverstrekking van het gastouderbureau wordt bovenstaande als aandachtspunt beschouwd.

2.2 Reglement oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 59)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De oudercommissie heeft opnieuw het reglement oudercommissie vastgesteld op d.d. 21-02-2010.				

2.2.1 Inhoud reglement oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 59)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden.	☒	☐	☐
	2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden.	☒	☐	☐
	3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden.	☒	☐	☐
	4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.	☒	☐	☐
	5 De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[5] Conform art. 59 van de Wet kinderopvang geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na melding. Het instellen van de oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na melding gekoppeld.

2.3 Instellen oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 58)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een oudercommissie ingesteld.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De oudercommissie bestaat uit 3 vraagouders. Zij zijn allen woonachtig in de regio Eindhoven. De houder heeft ten tijde van de inspectie aangegeven dat de oudercommissie vanaf februari 2011 in zijn geheel bestaat uit nieuwe leden. De oude leden hebben zich terug getrokken, aangezien zij geen gebruik meer maakten van gastouderopvang omdat hun gastouders niet voldeden aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang 2010.				

2.3.1 Voorwaarden oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikel 58)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder is geen lid.	☒	☐	☐
	2 Het personeel is geen lid.	☒	☐	☐
	3 De leden worden gekozen uit en door de vraagouders.	☒	☐	☐
	4 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2.3.2 Adviesrecht oudercommissie[5]				
Wet kinderopvang (artikelen 60 en 60a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen. [6]	☒	☐	☐
	2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.	M603	☐	☐
	3 Van een gevraagd advies van de oudercommissie wijkt de houder alleen af indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet.	☒	☐	☐
	4 De houder geeft de oudercommissie gelegenheid ook ongevraagd te adviseren over de genoemde onderwerpen.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1t/m 3: De oudercommissie geeft aan recent adviezen te hebben uitgebracht over onder andere: - De inhoud van de pedagogische trainingen. - Opvoedtips verstrekken aan gastouders middels een telefonische helpdesk of een nieuwsbrief. De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond dat bovenstaande adviezen van de oudercommissie zijn overgenomen door in de pedagogische training praktijk gerelateerde casuïstieken en opvoedtips toe te voegen. Daarnaast is men aan het brainstormen op welke wijze gastouders en vraagouders geadviseerd kunnen worden omtrent 'opvoedtips'.				

[6] Het gaat hier over de volgende onderwerpen: wijze waarop gastouderopvang tot stand wordt gebracht en de begeleiding hiervan, het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van kinderopvang.

3. Personeel

3.1 Verklaring omtrent het gedrag				
Wet kinderopvang (artikelen 56, derde lid en 50, derde, vierde en vijfde lid) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 13)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. [7]	☒	☐	☐
	2 De verklaring omtrent het gedrag is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het gastouderbureau overlegd.	☒	☐	☐
	3a De verklaring omtrent het gedrag is bij aanvraag om opname in het landelijk register niet ouder dan twee maanden. OF 3b De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen niet ouder dan twee maanden.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 t/m 3: Van 4 bemiddelingsmedewerkers is de VOG ingezien. Tijdens de vorige inspectie zijn de VOG's van de houder en 3 consulenten ingezien.				

3.2 Beroepskwalificatie bemiddelingsmedewerkers				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 13 en 14)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Alle bemiddelingsmedewerkers werkzaam bij het gastouderbureau beschikken over relevante pedagogische opleiding op MBO-niveau.	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Deze voorwaarde is niet beoordeeld, omdat het ministerie van SZW heeft besloten dat in 2011 het opleidingsniveau van bemiddelingsmedewerkers niet zal worden getoetst. Van de 4 bemiddelingsmedewerkers beschikken er 3 over een pedagogisch diploma, waaronder: Pedagogiek, HBO jeugdwelzijnswerk en MBO SCW.				

[7] Deze verplichting geldt voor de personen die als houder, bestuurder of bemiddelingsmedewerker werkzaam zijn. Het gaat hierbij om alle bestuurders, dus ook om leden van een stichtingsbestuur. De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten, die bemiddelingswerkzaamheden uitvoeren. Conform art. 13 dienen zij alleen de eerste keer dat de werkzaamheden op een gastouderbureau aanvangen een verklaring omtrent het gedrag te overleggen.

3.3 Personeelsformatie per gastouder				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 13)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. [8]	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Tijdens de inspectie is gebleken dat er meer dan 16 uur per gastouder op jaarbasis wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.				

[8] Voorbeelden van taken die onder begeleiding en bemiddeling vallen en die in de vastgestelde 16 uur per gastouder besteed dienen te worden op jaarbasis zijn: eerste contact ouder; werving van ouder; intake van de gastouder; scholing gastouder (o.a. begeleiden); GGD toetsing; de koppeling van gastouder en vraagouder; koppelingsgesprek; evaluatiegesprekken met ouders; vraagbaak voor gastouder; jaarlijks tweemaal bezoek aan gastouder; interne/externe opleiding/training; intern en extern overleg (op het gebied van begeleiding en bemiddeling.)

4. Pedagogisch beleid

4.1 Pedagogisch beleidsplan[9]				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

4.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 11, 15c en 15d)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.	☒	☐	☐
	2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen.	☒	☐	☐
	3 Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan het opvangadres worden gesteld.	☐	☒	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 3: Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat in het pedagogisch beleidsplan ontbreekt: - dat de opvangwoning te allen tijde rookvrij is. - dat de opvangwoning van voldoende en goed functionerende rookmelders voorzien dient te zijn.				

[9] Conform art. 11 van de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang wordt het beleidsplan voor de eerste maal vóór aanvraag tot opname in het landelijk register door de houder vastgesteld.

4.1.2 Pedagogische praktijk

Wet kinderopvang (artikelen 49 en 56)
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder informeert de gastouders over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan waardoor zij ernaar kunnen handelen.	☒	☐	☐
	2 De houder ziet er op toe dat gastouders handelen conform het pedagogisch beleidsplan.	☐	☒	☐
	3 De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het pedagogisch beleidsplan.	☐	☒	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:
De houder informeert de gastouders tijdens het intakegesprek over het pedagogisch beleidsplan. Daarnaast heeft de houder een verplichte training voor gastouders samengesteld waarin het pedagogisch beleidsplan met casuïstieken uit de praktijk aan bod komt. Op deze wijze wil de houder dat gastouders een betere vertaalslag maken naar de pedagogische praktijk tijdens de opvang.

Voorwaarden 2 en 3:
Aan deze voorwaarden wordt niet voldaan, omdat tijdens huisbezoeken door de GGD aan de gastouders is gebleken dat niet alle gastouders inhoudelijk op de hoogte zijn van de inhoud van het pedagogisch beleidsplan. Dit is gebleken tijdens inspecties verricht door: GGD Rotterdam, GGD Noord- en Midden Limburg en GGD Brabant-Zuidoost.
Bij een groot deel van de huisbezoeken aan gastouders [redacted] dit zo te zijn. Een taalbarrière van de gastouder was een veelvoorkomend bijbehorend probleem, waardoor veel gastouders de vertaalslag van het beleidsplan naar de pedagogische praktijk onvoldoende konden maken en een reflectie op het pedagogisch handelen lastig bleek. In enkele gevallen was het pedagogisch beleid niet aanwezig op de opvanglocatie.

5. Klachten

5.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector				
Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikelen 1, 2, 2a en 3c)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De regeling voor de behandeling van klachten voorziet erin dat er wordt voldaan aan de beschreven eisen. [10]	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van vraagouders.	☒	☐	☐
	3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement.	☒	☐	☐
	4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. [11]	☐	☐	☒
	5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na.	☐	☐	☒
	6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. [12]	☒	☐	☐
	7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: [redacted] aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Voorwaarden 4 en 5: Er zijn in 2010 geen externe klachten ingediend. Om deze reden worden deze voorwaarden niet beoordeeld.				

[10] Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
Klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten).
Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden).
Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling).
Klager en beklaagde mogen zich laten bijstaan.

[11] De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

[12] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

5.2 Klachtenregeling oudercommissie				
Wet kinderopvang (artikel 60a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten van de oudercommissie over een door hem genomen besluit als bedoeld in artikel 60, eerste lid die voldoet aan de beschreven eisen. [13]	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van oudercommissie.	☒	☐	☐
	3 De houder zorgt voor naleving van de regeling.	☐	☐	☒
	4 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. [14]	☒	☐	☐
	5 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Gastouderbureau EKDADIM is aangesloten bij de Klachtenkamer oudercommissie van Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Voorwaarde 3: Er zijn in 2010 geen externe klachten ingediend. Om deze reden wordt deze voorwaarde niet beoordeeld.				

[13] De getroffen regeling waarborgt dat aan de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de houder of door een persoon die werkzaam is voor of bij de houder op wie die klacht betrekking heeft. De artikelen 2, tweede tot en met vijfde lid, zevende lid, en negende lid, 2a, 3c en 4 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn van overeenkomstige toepassing.

[14] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

6. Veiligheid en gezondheid

6.1 Risico-inventarisatie veiligheid				
Wet kinderopvang (artikelen 49, tweede lid en 56) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.	☐	☒	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verstikking, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden beschrijft.	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	☐	☒	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de veiligheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 en 3: De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang. Voorwaarde 2: Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat de houder tijdens de inspectie, bij 3 van de 7 gastouders uit de steekproef, niet heeft kunnen aantonen dat de risico-inventarisatie jaarlijks is uitgevoerd. De houder heeft aangegeven dat vanaf 2010 bij alle gastouders de digitale risico-inventarisatie is uitgevoerd. De houder heeft in 2011 alle gastouders een RIE-verklaring laten ondertekenen, waarop de gastouder via een handtekening aangeeft dat er in 2011 een nieuwe risico-inventarisatie in de opvangwoning is uitgevoerd. Echter is de uitvoerdatum niet vastgelegd op de digitale risico-inventarisatie. De houder geeft aan dat de voorgaande inventarisatiedatum niet is aangepast op het voorblad van de inventarisatie. De houder kan zodoende onvoldoende aantonen dat de risico-inventarisatie daadwerkelijk is uitgevoerd in 2011. Daarnaast blijkt uit de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders dat veel risico-inventarisaties ouder waren dan 1 jaar of de voorgaande inventarisatie was voorzien van een nieuwe datum. Uit de bevindingen van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg blijken in enkele gevallen			

gastouders mondeling te hebben aangegeven dat de bemiddelingsmedewerker geen huisbezoek heeft gebracht of een rondgang door de opvangwoning heeft gemaakt om de risico-inventarisatie af te nemen.

Voorwaarde 4:
Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat tijdens de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders een groot deel van de gastouders niet bleek te weten wat een risico-inventarisatie inhield, wat er in vermeld stond en welke maatregelen er genomen moesten worden. Enkele gastouders hadden mondeling aangegeven dat de ingevulde risico-inventarisatie naar hen was toegezonden zonder dat er een huisbezoek aan vooraf was gegaan. Bovenstaande bevindingen zijn afkomstig van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg.

Aandachtspunt voorwaarde 5:
Uit de steekproef van 7 gastouders blijkt dat bij 1 gastouder de risico-inventarisatie onvolledig is ingevuld, maar er wel gedragsafspraken betreffende de ingeschatte risico's staan vastgelegd.

Uit de huisbezoeken van de GGD aan verschillende gastouders was geconstateerd dat enkele uitgevoerde risico-inventarisaties niet volledig waren ingevuld, daarnaast waren er bij verschillende gastouders risico's aangekruist die voor de opvangwoning niet van toepassing waren. Bijvoorbeeld:
- er stond beschreven dat huizen over een kelder beschikten, terwijl deze niet aanwezig was.
- er gebruikt werd gemaakt van een auto of fiets, terwijl de gastouders hierover niet beschikte.
- er tuinen in het plan van aanpak waren opgenomen, terwijl er geen tuin was.

Omdat uit de steekproef van 7 gastouders blijkt dat de maatregelen en gedragsafspraken wel zijn vastgelegd, worden deze geconstateerde punten vanuit de huisbezoeken aan de gastouders nu als aandachtspunt beschouwd.

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid

Wet kinderopvang (artikelen 49, tweede lid en 56)
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.	☐	☒	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen beschrijft.	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie gezondheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	☐	☒	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de gezondheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn.	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarden 1 en 3:
De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang.

Voorwaarde 2:
Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat de houder tijdens de inspectie, bij 3 van de 7 gastouders uit de steekproef, niet heeft kunnen aantonen dat de risico-inventarisatie jaarlijks is uitgevoerd.
De houder heeft aangegeven dat vanaf 2010 bij alle gastouders de digitale risico-inventarisatie is uitgevoerd. De houder heeft in 2011 alle gastouders een RIE-verklaring laten ondertekenen, waarop de gastouder via een handtekening aangeeft dat er in 2011 een nieuwe risico-inventarisatie in de opvangwoning is uitgevoerd. Echter is de uitvoerdatum niet vastgelegd op de digitale risico-inventarisatie. De houder geeft aan dat de voorgaande inventarisatiedatum niet is aangepast op het voorblad van de inventarisatie. De houder kan zodoende onvoldoende aantonen dat de risico-inventarisatie daadwerkelijk is uitgevoerd in 2011.

Daarnaast blijkt uit de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders dat veel risico-inventarisaties ouder waren dan 1 jaar of de voorgaande inventarisatie was voorzien van een nieuwe datum. Uit de bevindingen van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg blijken in enkele gevallen gastouders mondeling te hebben aangegeven dat de bemiddelingsmedewerker geen huisbezoek heeft gebracht of een rondgang door de opvangwoning heeft gemaakt om de risico-inventarisatie af te nemen.

Voorwaarde 4:

Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat tijdens de huisbezoeken van de GGD aan de gastouders een groot deel van de gastouders niet bleek te weten wat een risico-inventarisatie inhield, wat er in vermeld stond en welke maatregelen er genomen moesten worden. Enkele gastouders hadden mondeling aangegeven dat de ingevulde risico-inventarisatie naar hen was toegezonden zonder dat er een huisbezoek aan vooraf was gegaan. Bovenstaande bevindingen zijn afkomstig van GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg.

Aandachtspunt voorwaarde 5:
Uit de steekproef van 7 gastouders blijkt dat bij 1 gastouder de risico-inventarisatie onvolledig is ingevuld, maar er wel gedragsafspraken betreffende de risico's staan vastgelegd. Omdat uit de steekproef blijkt dat de maatregelen en gedragsafspraken wel zijn vastgelegd, wordt dit nu als aandachtspunt beschouwd.

6.3 Protocol kindermishandeling				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een protocol kindermishandeling welke voldoet aan de beschreven eisen. [15]	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[15] Het protocol hanteert de definitie van kindermishandeling conform de Wet op de Jeugdzorg (2005), welke als volgt luidt: "Kindermishandeling is elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of onvrijheid staat, actief of passief, opdringen waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel. Hieronder vallen ook verwaarlozing en onthouden van essentiële hulp, medische zorg en onderwijs en het getuige zijn van huiselijk geweld."

In het protocol zijn verantwoordelijkheden per organisatielaag uitgesplitst in taken en bevoegdheden. Het protocol bevat een stappenplan waarin minimaal de volgende fases aan bod komen: vermoeden, overleg, plan van aanpak, beslissen, handelen, evaluatie en nazorg.

Het stappenplan bevat een tijdslijn vanaf de persoon met een vermoeden van kindermishandeling tot en met de nazorg. Het stappenplan is voorzien van een heldere toelichting, hulpmiddelen voor het doorlopen ervan en aandachtspunten voor de gespreksvoering met verschillende partijen.

Het protocol bevat een lijst van signalen per ontwikkelingsgebied, uitgesplitst voor de groep van 0-4 jaar en de groep van 4-12 jaar, om kindermishandeling zo vroeg mogelijk te signaleren. De ontwikkelingsgebieden per leeftijdscategorie (0-4 jarigen dan wel 4-12 jarigen) die in de lijst aan bod dienen te komen zijn: psycho-sociale signalen, medische signalen, kenmerken verzorgers/gezin, signalen specifiek voor seksueel misbruik, signalen die specifiek zijn voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld.

Het protocol besteedt aandacht aan de omgang met de Wet bescherming persoonsgegevens. In het protocol dienen de volgende punten met betrekking hierop behandeld te worden: zorgvuldig handelen, inzagerecht ouders/wettelijk vertegenwoordigers, contact met andere instellingen, omgaan met schriftelijke informatie.

Het protocol besteedt aandacht aan de mogelijke situatie dat een persoon werkzaam bij het gastouderbureau, een gastouder of een volwassen huisgenoot van de gastouder de vermoedelijke dader is.

Het protocol bevat praktische informatie over de Bureaus Jeugdzorg en het Advies&Meldpunt Kindermishandeling (AMK).

6.3.1 Beleid protocol kindermishandeling				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder op de hoogte is van de inhoud van het protocol kindermishandeling.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De houder heeft tijdens de inspectie de nieuwe verplichte training voor gastouders inzichtelijk gemaakt. In deze groepstraining wordt het protocol kindermishandeling uitvoerig doorlopen en worden casuïstieken en signalen van kindermishandeling interactief met de gastouders besproken. Aandachtspunt voorwaarde 1: Uit de huisbezoeken aan de gastouders is door GGD Rotterdam en GGD Noord- en Midden Limburg geconstateerd dat veel gastouders inhoudelijk onvoldoende op de hoogte waren van de inhoud van het protocol kindermishandeling. Een taalbarrière van de gastouder was een veel voorkomend bijbehorend probleem, waardoor veel gastouders de vertaalslag van het protocol onvoldoende konden toelichten. Omdat de houder kan aantonen dat hij *zorg draagt* dat gastouders op de hoogte zijn van het protocol kindermishandeling, wordt dit nu als aandachtspunt beschouwd.				

7. Kwaliteit gastouderbureau

7.1 Kwaliteitscriteria				
Wet kinderopvang (artikelen 1, lid 1 en 56, eerste lid) AMvB Deskundigheidseisen (artikel 2) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 13, 14 en 15d)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat per gastouder beoordeeld wordt hoeveel kinderen bij de betreffende gastouder verantwoord opgevangen kunnen worden.	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder.	☒	☐	☐
	3 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder.	☒	☐	☐
	4 De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.	☒	☐	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.	☐	☒	☐
	6 De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.	☒	☐	☐
	7 Een ondertekend origineel verslag van het evaluatiegesprek is aanwezig in het dossier op het gastouderbureau en een kopie is verstrekt aan de vraagouder.	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 4: De bemiddelingen richten zich vooral op het formaliseren van opvang in de kring van bekenden en via mond tot mond reclame. Vraagouder en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. Een koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure. Deze voorwaarde voldoet omdat er bij de start van de opvang een gesprek plaatsvindt met de bemiddelingsmedewerker waarbij de afspraken over de opvang tussen de gastouder en vraagouder worden vastgelegd. Voorwaarde 5: Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat tijdens de huisbezoeken door GGD Rotterdam aan gastouders, het merendeel van de gastouders in de regio Zuid-Holland aangaven dat zij slechts 1 keer per jaar bezocht zijn door het gastouderbureau. Deze gastouders gaven aan dat het contact voornamelijk telefonisch, per post of via de email verloopt. Tijdens de inspectie kon de houder onvoldoende aantoonbaar maken dat alle gastouders minimaal 2 keer bezocht zijn in het jaar 2010-2011.				