

[The following text is a dense, illegible block of characters and symbols, likely representing a corrupted or redacted document. It contains no meaningful content.]

Verslag bespreking d.d. 28 juni 2016

H: ik heb het nagekeken, we hebben een populatie van initieel uitgevaagd, bestaande uit zo'n 16 ... en 84 En deze in 2013. En als je hier dan zo'n 150 in juni 2014, dus 60 minder dan wij hadden. Heb jij ze gesorteerd op volgorde, op BSN?

A: ja dat kan ik. Waar zullen we beginnen, 2013 of 2014?

H: ik wil graag 2014

A: Ik heb 192 klanten

H: oke, ik heb er 216, dat scheelt nog altijd 24

A: Heb ik hier op volgorde
(zonder toevoeging achter cijfer = H. heeft deze ook in zijn lijst)

☐ – ja (vanaf hier eerste 4 cijfers)

☐ – nee

☐ – nee

A: kan zijn dat die vrij laat klant is geworden

☐ – (H gaat voor zekerheid nog een keer sorteren)

A: is in juni klant geworden

☐ – nee

☐ – nee

☐ – die mis ik ook

☐ – nee

A: ik heb deze niet

☐ – nee

- nee

A: het kan zijn dat we die dadelijk ook tegenkomen in 2013
(enige verwarring tussen A. en H. over welke lijsten het nou zijn)

- nee

H. daar heb ik er meer van. A: ik heb er maar één

H: andere eindigt op

A: heeft u wel uitgevraagd H: daar komen we zometeen op

- nee

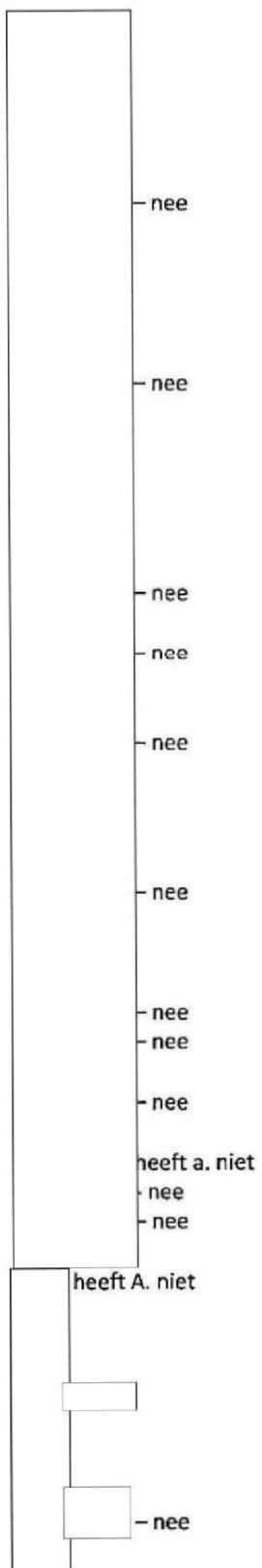
A: = klant v. latere periode

heeft A niet

- wel

- nee





	nee
	nee
	nee
	nee
	nee
	nee

H: Dit zijn alle klanten van 2014 van jullie?

A.: ja

H: dan ga ik even eea controleren. Dan ga ik eerst kijken of ze zitten in de vraagbrieven

Nu zitten er 3 in het bestand van de vraagbrieven

A: dat is dus die u zojuist extra heeft toegevoegd

H: ja die had ik niet in mijn bestand met brieven , mensen hebben een vraagbrief gestuurd met het verzoek om papieren informatie. 3 van de mensen die jij als klant had in 2014 komen voor in mijn groep van vraagbrieven.

Wij kennen sommigen als aanvragers jij kent ze als vraagouder. Wij kennen de mensen die de toeslag aangevraagd hebben, die sturen wij een brief, maar jij kent ze als een partner van onze aanvrager . Dit bsn krijg jij als klant, en ik als partner.

A: Uhhh niet per definitie, wij hebben beide bsns en wij adviseren mensen altijd om de KOT aan te vragen op degene die op het contract staat.

H: (korte uitleg hierover via laptop, ook hoe t gekoppeld kan worden als partner)

A: hoeveel zijn dat er als partner?

H: dat waren er met de brief, die kunnen dus ook nog voorkomen in de vraagbrief. Ik vind er nog 1 extra.

A: jullie houden bij wie Turks of marokkaans is

Dat is standaard conform de gba. via gba/brp iedere avond de gegevens aanleveren, er zijn dingen bij als gehuwd met, waar ze wonen, of ze overleden zijn, allemaal standaard houden we bij

A: de nationaliteit dus ook gewoon

H: dat is zoals het opgegeven is, kijk maar

Dit is van de aanvrager, dit is de partner conform de toeslagaanvraag, conform bva. Bij de huurtoeslag of bij de zorgtoeslag krijg je een andere toeslag als je een partner hebt (verdere uitleg over de gegevens op zijn scherm)

We hebben een paar bsn's die ik niet terug kan vinden, niet als aanvrager en niet als partner. Deze kunnen later zijn binnengekomen.

A: Zullen we even een aantal checken?

H:

A: die is in april aangevraagd

H: met de datum van query maken

A: die is in januari 2014

H: Heeft die een brief van ons gehad?

A: Het enige dat wij hebben doorgekregen , ja

H: Dan gaan we die even nader onderzoeken. Dat is idd een klant geweest. Het nummer komt wel voor in mijn andere ik kan zo dus niet zeggen waarom ik hem niet... nee. Wie heeft deze als partner gehad?

A: nee, alleenstaand

H: het kan zijn dat hij toch een partner heeft gehad, maar dat de partner de aanvrager is geweest. De gegevens van het kind hebben we er niet inzitten. Bsn v de kinderen?

A:

H: die kent hij wel. Ik kijk naar de aanvragen (uitleg) Ik ga zoeken, die hoort bij

A: Ja dat is degene die u niet gevonden had

H: dat komt omdat deze gestopt zou zijn. Ik kan niet zien wanneer, maar wanneer er hier gegevens meer achter staan, is deze gestopt.

A: ik heb tot en met augustus facturen

H: dit is een query die is gedraaid op

A: deze ouder is dezelfde gastouder, die is gestopt in september, deze ook. Had 2 lrk nummers

H: als ik kijk naar de datum van query, die is van 16 april. Toen was die volg. onze aanvraaggegevens gestopt.

A: hij liep, ik kijk heel even in de notities, die zat bij ons in een incassotraject. Het kan zijn dat de toeslag van diegene al eerder gestopt is door jullie.

H: ja dat kan dan. Ik kijk even verder. Ja hij kent m wel. Kijk dit is 1 vd betalingen tot april 2014, daarna geen betalingen meer.

A: die heeft wel een vragenbrief gehad, waarom staat die dan niet op jullie lijst?

H: weet ik niet, dat moet ik nagaan

A: die is in mei 2014 gestart, een nw klant

H:

A: die is wel vanaf 1 jan. klant.

H: nee ken ik helemaal niet. Heb je van hun het adres

A:

H: nee ken ik niet. Maar deze kan in het ... zitten. Zit die toevallig bij een

A: ja

H: casus dat is een opvoedingshuis in . Daar is toen een brief heengegaan, de eigenaar is toen verdwenen daar kan die dus wel voorkomen ik kan nog even kijken naar het kind. Heb je het bsn van het kind

A:

H: nee ken ik niet, heeft niet in deze..... in gezeten. Dus er zijn er een paar die klant zijn en we kunnen eens kijken of je deze kent:

A: ja ken ik wel

H: Wat weet je hier van

A: Dit is een oude klant van ons. Het is een gezin, het meisje is gescheiden, ze was student, ze zit waarschijnlijk in de populatie van 2013

H: nee, want hij zit in 2014

A: die was niet geregistreerd bij ons in 2013

H: als ik kijk bij ons naar de brieven, dan ken ik haar als..... van de in

A: ja, en die gastouder is bij ons geregistreerd geweest tot en met 31 oktober 2013

H: ja, en als ze dan daarna toeslag heeft, dan zien we haar erop staan als deze. Heeft ze het hele jaar toeslag gehad? Het kan zijn bij een andere gastouder of kinderopvang

A: ja ik weet dat zij is overgestapt naar een kinderdagverblijf. Dit meisje is dus gescheiden, is tot 1/11, we zijn daarna nog op huiscontrole geweest. We (jullie?) zijn daar op aktualiteitsonderzoek geweest

H: als ik het haal uit de query, dan is het nrk nummer van de gastouder

Die zien wij dus als, als die nog toeslag heeft, dan loopt ie gewoon door

A: dus als die de toeslag niet stopzet dan

H: krijgen we een andere uitslag, die stopt hier wel, maar gaat naar een andere opvang

A: die gastouder is niet meer geregistreerd bij een ander gastouderbureau, kijk dat is de datum, dan zou je zeggen, stop dan de toeslag voor diegene

H: Of als je naar een andere gastouder gaat of een andere kinderopvang gaat, dan loopt die ook door. Hij heeft dus wel ooit hier gezeten, de toeslag loopt door dus we halen hem wel uit onze query.

A: ja, en als het goed is heeft zij dan geen toeslagpartner, die zijn gescheiden

H: ja die heeft geen partner, ...vrouw uit 1989 (gemompel)

[] (?) Uit []

A: die ken ik niet. 100% niet

H: die heeft als partner []

A: ik heb geen [] uit [], nooit gehad

H: dan gaan we deze eens kijken wat we hiervan weten. Deze heeft toeslag uit het hele jaar genoten

A: ik heb geen Nee, ik ken mij klanten, ik ken ze echt

H: deze zat bij opvanginstelling [] (onduidelijk, stukje bij 63:20)

A: wat is het registratienummer?

Dat is heel raar dat die in ons bestand voorkomt, die heeft geen enkele link met onze klanten.

H: Wat is het adres van die ...?

A: []

H: []?

A: nee, []

H: je kunt niet zoeken op postcode he

A: [] is dit he, [], daar zitten we nu, nummer []

V: jij zegt [] he, en hier staat []

H: []

A: [] dat is dit

H: die dame is geselecteerd op dat dit de postcode was, In het begin van het landelijk register in 2012, 2013 konden wij niet goed aan.... Er waren oude klanten bij die hadden opgegeven de postcode van de opvang, dat kon toen. Deze klant gaf aan in de aanvraag, de postcode van de opvanginstelling, [] Nu in de query vind je dus dit, dus daarop is die geselecteerd. Jij kent m niet, maar die heeft opgegeven dat die hier gezeten heeft. Wat zat hiervoor in, []?

A: ja

H: is die ook van jou?

A: nee, van [] (?)

H: als ik toen wist wat ik nu wist, en ook dat verhaal van [] hoorde, als je dus als [] je eigen opvang regelt, op die manier zit die dus in de query

A: Het is wel bijna handmatig werk geweest voor jullie toch of niet

H: nee. Kan ik dat vinden. Heb ik niet nee.... In de eerste tijd van onze werkzaamheden als Moesten we kijken wat we konden gebruiken voor de invoer van onze query's. Zeker de eerste jaren, 2013 2014 toen we dat werken deden, gaven we op wat we konden weten van een opvanginstelling. Waar mogelijk het Lrk ID, waar nodig de postcodes wat je kon vinden van die opvang. Sinds 2015 hebben we al die oude postcodes eruit gegooit en alles opgeschoond dus nu kun je opgeven je Lrk

A: het vervelende daarvan is dat bsnummers en die lrp nummers ook nog eens heel veel op elkaar lijken

H: er zijn mensen die vinden en ook collega's die omdat de opbouw en ook de checksum hetzelfde is, de negenproef

A: ook een de elfproef

H: o de elfproef. Om die reden kun je het verklaren dat de postcode als invoer van. De invoer.... heb ik niet bij me, anders had ik het kunnen vinden

V:

H: ja, ... de wifi is...

A: ik heb wifi, die is alleen niet heel stabiel

H: dat was [] op basis van postcode en toevoeging
A: misschien kunt u die nog meer zoeken
H: ja we kunnen eens kijken []
A: ja die heb ik. Dat is [], dat is een klant. Oja hier staat wel de KOT staat op naam van de partner
H: weet je wie de partner is
A: ja dat is []. Ja dat is zijn bsnnummer , die had u moeten kunnen vinden net, die had uit die partnerdingen moeten komen net
H: []
A: ja dat is de partner
H: ja hier heb ik m, dat is deze
A: ja die had u al gevonden he
H: ik heb m dus als aanvrager [], dus, zeg ik dat goed, he das gek.. oja dus ik ken die als [] en die ken jij als []
A: ik ken ze allebei, alleen de vraagouder, 1 zeg maar als uitgangspunt
Die had u al gevonden toch
H: ja ja. Nog ccn, []
A: nee. Die is zowel bij vraagouder of als sofinummer niet bekend
H dat is een [] uit []
A: wat is het adres
H: [] in []
A: nee
H: dan gaan we eens kijken. En die kent ie , die heeft 2 kinderen en die heeft die opvanginstelling. [], deze is dat. Dit is de aanvrager, bsn van de kinderen en volgens brp/gba zijn dat vader en moeder, dus de partner van de aanvrager en die heeft die lrk.. gebruikt. Kijk hier heeft ie alleen de postcode gegeven [].. dat is niet hier he
V: dat is ook voor 2 kinderen heel anders
H: kun je ook kijken in het lrk?
A: ja
H: het lrk nr? []
A: [] in []
H: dan kan die ook bij mij zitten...de query... nee die zit hier, ik heb m hier gevonden en lrknummer ... []
A: []
H: Ook in []?
A: Ja
H: Als ik kijk naar de... dat is deze en die heeft opvangtoeslag gehad, het hele jaar 10.000 euro. En waarom zit deze query. Misschien wel als klant zijnde. Kun je bij je gastouders zoeken op postcode?
A: ja
H: []
A: ik heb geen []
H: [] er []
Dat is gek
A: nog even voor de zekerheid. Van [].. die heb ik niet, geen van allen in het bestand zitten
H: dan moet ik kijken naar het invoerbestand, dan moet ik terug naar terug naar []
V: kunt u het niet met wifi proberen
H: kijken waar die opstaat
A: omdat u toen zei dat er 70 mensen niet waren komen opdagen, toen had ik al zoiets van he, nee dat kan niet
H: kijk die []
A: die hebben we waarschijnlijk verklaard. Maar ik vind die 70 zo hoog, dat is bijna hoeveel ... 25%
H: dat is bijna een kwart (gemompel)
A: kunt u gastouderbureaus zien of is het alleen op lrkp

H: hij zegt dat die m dus hij kent m niet van de gastouders
A: het lijkt er wel op dat ze de juiste lrp's hebben gebruikt bij de aanvraag, die komen uit op bso's en op peuterspeelzalen
H: maar waar
A: bsn's kinderen, kan dat?
H: ja
A: zullen we die eens checken dan?
H: [] en het andere kind []
En de, qua ouder, [], ook niet?
A: nee. want ik heb m dus in mijn, in mijn zoekveld kan ik aangeven welke velden ik wil zoeken, in mijn quickfind dus als die matcht kijkt die dus naar alle gastouders en Postcode niet en lrp niet
V: wanneer heb je die query aangevraagd dan, misschien heb ik m
H: nee... 2014
A: zou er bij de opvanglocatie een link naar onze lrp kunnen zijn? Ik hoop het niet maar
H: nee als je van je gastouders niet
A: dus die opvanglocatie die we net hebben opgezocht bij lrp?
H: de query is van 2014, van (is aan het zoeken in zijn bestanden) het queryverzoek van 14-4, (mompelt en zoekt verder)
V: het begint wel gek te worden
H: ja het is heel gek. Ik heb geen idee waarom hij die gekozen heeft. Hij zit niet in het originele bestand. Ik kan geen dingen vinden die het kunnen verklaren. En die zit wel in de bezwaargroep.... Deze query is de standaard query die wij gebruiken... normaal gesproken als ik die gegevens opgeef, rolt het er keurig uit. Normaal gesproken gaat het niet fout
V: we hebben gewoon dit bestand. Aan de hand daarvan gaan we de gegevens bekijken. Het kan gewoon niet fout gaan.
H: (mompelt, zoekt weer in zijn bestanden) Nee, ik weet het niet. Het zijn dingen die ik niet weet. Dan moeten we even een andere pakken als je het niet erg vindt. []
A: nee. Misschien een naam?
H: [] in []
A: nee, ook niet
H: weer in [] he . deze heeft ook KOT gehad
V: zoek op partner of op kind
A: ik heb op beiden gezocht. Misschien zelfde lrp nr als die andere?
H: wat was het nr ook alweer
A: []
H: deze heeft gebruik gemaakt van []. Dat is?
A: []
H: dat is een gastouder?
A: ja
H: ze lacht me uit
V: nee dat is maar een bedenkelijke blik, ik snap het net als jij niet
H: wanneer kwam [] hierheen, qua gastouders?
A: 1 januari 2014
H: overlegt met V. over gegevens die elke week door lrp aangeleverd worden [] dat is deze gastouder en die is gekoppeld aan []
A: ja dat klopt. Alleen de klant die je net noemde, die heeft geen koppeling met ons. Ik heb 2 vraagouders daar: [] en [] Alleen die [] die je net noemde, die is niet bekend bij ons.
H: dan weet ik al wat het probleem is .
A: dan is het lrp nr en alles wat daar onder zit meegegaan
H: die zit ook bij gastouderbureau [] Wij zien bij deze vraagouder, het lrpnummer van [] en die is ook bemiddeld via gastouderbureau [] Dit is een klant geweest van

gastouderbureau [] Wij kunnen niet zien welk gastouderbureau betrokken is. Je hebt de aanvrager en de gastouder. Wij kunnen op [], alles wat daaronder hangt, die andere 2 hebben we dus kunnen vinden, maar deze dus niet. Dus het gastouderbureau, cooperatie...

A: die link is toch ook te maken, want ieder gastouderbureau ?

H: nee niet bij de aanvraag

A: jawel toch dat wordt niet vastgelegd?

H: nee niet het gastouderbureau. Als het erbij had gewezen, het gastouderbureau met Irknummer, dan kun je in 1 keer al die klanten. Alleen nu dus niet. Dus via deze conclusie van dit is een ander gastouderbureau is die bemiddeld is die dus, dus dat kan er dus ook aan de hand zijn

V: nou dat wordt nog een zoektocht dan

H: dat kan dus ook een reden zijn. Dus in plaats van die we net hadden, voor de rest is het dus die [] die op een ander adres gezeten heeft, op postcode, deze op gastouder maar een ander gastouderbureau, er zijn toch een aantal dingen wel te verklaren.

A: ja van de 300

H: dus de populatie is groter dan jullie klanten, door dit soort dingen

A: ja

H: dat is echt een onzuiverheid in de gastouderbureau relatie, in aanvraag. Dat gaan we nog verder bekijken dan, dat doe ik wel rustig op kantoor. Dus het is wel verklaarbaar. Het is dus niet zo dat iedereen nu illegaal een gastouder... heeft, een Irkp en er misbruik van gemaakt heeft.

A: dat is niet te achterhalen?

H: uhm

A: want als je zegt dat er 70 mensen niet hebben gereageerd, dan is dat opmerkelijk. Die niet eens zijn komen opdagen. Als ik toeslag ontvang, waarom zou ik dan niet op komen dagen? Dat is vreemd.

H: ik heb hier de aantallen nogmaals. 300 zijn er dus uitgevraagd. het aantal dat BOP goedgekeurd is is 52, BOP behandeld is Van die 40 die dus afgewezen is, dat kan nog in beroep zijn. Dit is degene die een bezwaar hebben ingediend, en missen we dus een stukje die geen bezwaar meer hebben ingediend.

A: dat is heel vreemd

H: we hebben dat gedaan op basis van de brieven die we sturen aan mensen, kijken of daar iets van kan laten zien, Dit is het bestand met alle brieven die verstuurd zijn, een hele groep, die 300 stuks en kijk, dit gaat om bezwaar, Beslissing op Bezwaar, dus alles wat op BOP in zich had heb ik geselecteerd, de BOP's met beslistermijn bezwaar, dus alles waar BOP of bezwaar in stond qua brieven, gekeken wat dat allemaal raakt. En die groep, die dus allemaal zo'n brief gehad heeft, het kan zijn dat die inderdaad ingetrokken is. Dus dat is in deze groep. Zo krijg je dus een groep van 33 stuks. Echt er waren brieven verstuurd met de tekst van te laat. Dus 70 mensen zijn dus wel gecorrigeerd en komen niet in bezwaar. En die groep kan ik nu beter in beeld brengen dankzij jouw rol. Ik weet wie jouw klanten zijn. Ik moet uitzoeken wie er niet bij zitten dan, of ik die groep verder kan afpellen en dan

A: u heeft de klanten van 2013 nog niet, die zijn nog niet doorgelopen

H: nee, die heb ik nog niet.... Dat is deze groep namelijk, dat zijn er nog 107. Wat ik eigenlijk wil, is dat je kunt mailen, de bsn's van de klanten van 2013 en 2014 die jij als klant hebt, zodat we een vergelijking kunnen maken graag van de aanvragers en van de partners erbij dan. V: het kind niet

H: o kan dat ook. Als je die kunt sturen dan, dan maak ik op basis van Excel een vergelijking welke ik kan vinden en niet kan vinden. Maar het is dus niet zo dat die massaal kapers (?) zijn. Het is wat genuanceerder. Maar het blijft vreemd, 300 mensen zijn er dus behandeld, uhhh dat zeg ik wel, maar als we kijken in het verslag dat gemaakt is, ... dat behandeld is. Als dan mensen eerder zijn uitgevraagd of ondertussen zijn gestopt, dan zijn ze misschien niet behandeld.

A: hoe bedoelt u?

H: ik heb 300 gastouders of klanten van [] gevonden, op mijn manier dan, maar als 1 gastouder eerder is uitgevraagd en goedgekeurd,

A: vraagouder ja

H: 1 vraagouder ja, dan gaan we het niet nog een keer doen. Dan gaan we die oude gegevens gewoon overnemen. Als dan bijvoorbeeld 10.000 euro aan KOT is uitgevraagd, in ander verband, is goedgekeurd

V: dan hoeft die niet nog een keer een bewijsstuk aan te leveren

H: dan houdt die die 10.000 euro

A: jaja. Nu hebben we er 300, die hadden we de vorige keer gekeken en zei u

H: 233 zijn er nu als bezwaar

A: 233 lopende bezwaar?

H: totaal aantal bezwaren

A: dus dan missen we er nog 67, toch?

H: als dus dit bsn al behandeld is vanuit een andere actie, bijvoorbeeld hij geeft op verhogen van huur of anderszins dan wordt die uitgeworpen, dan zie we die als post. Die gaan we ook uitvragen, u had 10.000 euro aan toeslag, uw gegevens kloppen, die 10.000 euro die hou je, ... populatie. Dan kijken ze van die is al een keer behandeld in dat jaar, die is toen goedgekeurd, die gaan we niet nog een keer uitvragen.

A: ik heb in mijn bestand 232 mensen die jullie hebben uitgevraagd.

H: dat klopt ogenschijnlijk hiermee. Maar wat ik zeggen wou, van die 300 stuks, als we daarvan uitgaan, (tekent een schema- 2014). Reguliere actie, niet procesmatig verwerkt, dan maken we een query en dan krijgen we een query waarbij deze bij die zit. Behandelaar, je ziet dit, al behandeld, en die zegt van we doen er niks meer mee, dus die beoordeling blijft gewoon in stand. Hij zit wel in die 300. Dus die man krijgt gewoon zijn toeslag toegekend en die zal dus nooit in bezwaar komen. Die zit dus wel in die query, in die 300 stuks, maar is niet behandeld. Dus als het er 70 zijn, die al eerder bekeken zijn, dan krijgen we een verslag na iedere actie met hoeveel er behandeld zijn, op 0 gesteld zijn, of niet behandeld zijn. Als ik nu weet wie er behandeld zijn, kan ik die groep van 70 al afpellen. Zo kun je dus ook de boel weer gaan bekijken.

Dus. Maar die ene, daar baal ik van, dat ik die niet kan terugvinden. Die is er gewoon

V: je komt er wel achter

H: ik zal m vinden

A: zullen we er nog 1tje kijken? Ik vind het wel spannend. Een bsn die u niet had

H: o dit is een hele mooie. []

A: die komt bij mij niet voor

H: een [] uit [], [] en die is klant geworden, toeslag aangevraagd vanaf mei
Die heeft 2 kinderen gehad. Die is gestopt geweest, in de loop van 2014. Daar heb ik geen lrk gegevens van.

A: waarom komt die dan bij ons bestand? Ik ken m niet

H: dan moet ik eerst kijken in het systeem zelf. In die query is die in ieder geval opgedoken, alleen zonder lrk gegevens erbij omdat de toeslag al gestopt was.

A: ja, de toeslag was al gestopt

H: en de partner, misschien dat je die kent, [] en het kind [] en nog een kind []

A: nee

H: kun je het nog anderszins vinden, kijken in mijn systeem

A: [] is niet echt een stad voor ons zeg maar, geweest

H: wat is de, jullie zitten hier altijd een beetje in de buurt van [] en zo

A: nee, nee ook gewoon [], [], [], ook [], [], []
maar [] is niet zo'n bekende

H: nee ik kan niks vinden van deze klant. Ze hebben wel toeslag gehad, dat kan ik wel zien, vanaf mei, maar het lrk kan ik niet zien

A: mei 2014?

H: ja,

A: u had de query van april toch

H: april ja

A: dus dan zou die vanaf april moeten zijn
H: en dan vind ik m wel
V: maar die query is van april maar je weet wel dat er in mei een toeslag loopt
H: ja dat kan een oude geweest zijn
V: maar kan het dan niet zijn dat die dan gewoon niet hier staat omdat die nog niet loopt officieel
H: nee want hij kent dit hele bestand niet, dat is het gekke ervan
V: maar ja, heeft ie ooit wel moeten lopen natuurlijk
H: geen lrp gegevens. Dit is ook een mooi nummer []
A: die heb ik wel. Die zijn in 2013 gestopt bij ons.
H: [] uit []?
A: ja
H: die zit bij de Groep
A: die heeft in 2013 toeslagen ontvangen, in ieder geval tot mei 2013. Is die in 2014 dan doorgegaan met het ontvangen van toeslagen?
H: ja vanaf 1/1, ... op basis van.... Lrp gegevens gevonden, als ik doorga met de toeslag
A: even kijken, dit is wel zorgelijk he, is die geregistreerd op dit lrp nummer? Want die is ook netjes uitgeschreven door ons en jullie blijven wel toeslagen doorbetalen
H: dat kan als je een andere gastouder hebt. Dan gaat die gewoon door. Als je
A: kunnen we dit checken, gewoon voor mijn gevoel?
H: o ja hoor. Welk lrp nummer?
A: []
H: dat is een [], staat hier als aanvrager en die is met nieuw lrp nummer []
A: bemiddelingsbureau, dat zijn wij, ... []
H: ja die is dus van jullie dan, hij vindt m ook, die is dus.... verplaatst per 2/7, en die is uitgeschreven in oktober. Als de aanvrager een andere gastouder vindt, of een nieuw kind.... vindt, ...
A: maar kunnen we kijken of zeg maar die periode na ons, of die
H: ik heb nu even niet de autorisatie in het systeem zelf
A: o, omdat u ook per bsn de aanvraag lrp zag, vandaar
H: ja, maar dat is dus op basis van de query's en niet in het systeem zelf. Ik vond bij deze ook geen lrp nummer
A: o, u vond geen lrp nummer
H: we kunnen even checken. Kijk, deze is dat. Hij staat wel in het systeem zelf, maar niet hier zo
A: er is wel geld uitgekeerd, dat is iets wat zeker is?
H: er is een link in 2013 met dit ding gevonden, dat het doorloopt
A: maar dat u daar geen lrp heeft dat is
H: dat die gestopt is geworden, hij is daar gewoon keurig gestopt
A: ja dat klopt
H: en die is later weer gewoon naar een andere gegaan
Als je zegt van nou dat is een , een (gemompel) heb je het ... van deze ouder
A: wat voor nummer?
H: het bsn van de aanvrager?
A: ja dat is []
H: ja
Nog eentje dan? []
A: nee
H: een.... Uit [], een thaise mevrouw is dat. Kijken of we die zo kunnen vinden. Het lrp nr []
A: dat is [], geen link met ons. Weer iets uit [] he
H: hoeveel gastouders had je totaal, in 2014?
A: in 2014 had ik 192 gastouders
H: en 13 en 14 samen, weet je dat?
A: ik had 185 in 2013, 65 zijn eraf gegaan en 120 had ik over en in 2015 had ik er nog 65 over

H: hoeveel unieke gastouders had je per jaar?

A: in 2014 178. Dus die in, zeg ik dat goed, 257. Ik kom niet aan die 300.

H: nu kijk je naar de aanvragers, het aantal gastouders moet ik hebben

A: oh nee, die heb ik nu niet inzichtelijk. Ik heb 257 klanten, maar dan moet ik dadelijk ook de, wat is wijsheid om de lrp's eruit te halen? Want op gegeven moment heb je gastouders die verschillende lrp's hebben omdat ze verhuizen.

H: nu op lrp nummer

A: dan kan het zijn dat er verschillende namen op staan

H: heb jij een gastouder op de postcode []?

A: heb ik er 2. [] en []. Even kijken, ja die was 3 maanden bij ons actief,

H: want dat adres van [] was [], hij zat in de postcode

A: kijk die is maar 1x klant, 1 maand is die maar klant geweest, alleen in januari en deze is 3 maanden klant geweest

H: zijn dat de postcodes van de aanvragers

A: het zijn de postcodes van de gastouders

H: en [] in [] van deze klanten heeft als postcode []. Het zou kunnen zijn dat op basis van die postcode het toch ook.... van andere gastouders. Dat is dat postcodegebied er meerdere gastouders zijn

A: dan heb je iedereen van [] of van [] uitgevraagd

H: van [], dat zou kunnen, dat moet ik nagaan

V: Huisnummer, bedoel je dat

H: ja dat postcode, huisnummer gebruikt is. Dat zou kunnen, dat dat ook een aantal zou kunnen verklaren. Dat moet ik nagaan. Dat weet ik niet. Maar raar dat heel veel in [] zit, dat verbaast me. Je zou het een en ander hier in de buurt kunnen vinden, maar niet in [], dat er opvallend veel zijn in deze aanvraag. Ik heb bij mijn weten alleen de gastouders van [] genomen en hun gegevens.

V: dan zou het die postcode misschien kunnen zijn

H: dat is nog onderzoekwerk dan

A: en hoe is dan het actualiteitsonderzoek uitgevoerd dan? Want dat is dan eigenlijk nog veel spannender

H: van de, van de

A: van de gastouders

H: daar is gekeken naar [] en haar gastouders en we hebben er daar een aantal uitgekozen en dan kijken we naar het op basis van de en de lrp nummers ook vinden wat er bij hoort dan. Dat is echt gericht geweest op basis van, in het kader van [] en Gastouders

A: niet gequeryt wilt u zeggen

H: nee dat is handwerk geweest, omdat dat een eerste keer was en we ook geen risico wilden lopen wat dat betreft. ja nee, kun je lachen, ik hoop dat je begrijpt wat ik bedoel

A: ja nee nee, ik snap het, ik snap het

H: wat waren het er, 20?

A: van meneer [] heb ik er 19 gehad

H: dat is met de hand nog wel te doen maar als het er echt zoveel zijn, dat we meer dan 100 gastouders behandelen, dan doe je dat via een query. We hadden laatst een queryverzoek gedaan op basis van postcode/huisnummer voor mensen die huurtoeslag hadden en kregen we een paar miljoen mensen. Dat was een spatie in het bestand. Dus iedereen met spatie bestand kon teruggelezen worden, dat gaat dus niet. Het kan soms heel raar gaan, en als je er nou 300 hebt, maar als je praat over dat je denkt dat je er een paar 100 krijgt en je krijgt er een paar miljoen, dan schrik je wel. Dat is wel iets dat je dus

Uhm, eens even kijken hoor. Deze kan ik afsluiten.

A: we hebben er nu dus, blijkbaar zijn die toeslagen van die mensen ook gewoon stopgezet

H: ja, of opnieuw behandeld, dat kan ook. Ik weet dat van de 300 stuks zijn er 232 uit, ... zijn stopgezet, een heel aantal. Ik weet niet wie die behandeld heeft, ik doe geen behandeling, ook die

jongen niet en die jongen komt echt uit de bezwarenhoek. Die doet alleen als hij ervan overtuigd is dat het ten onrechte is, heeft hij ze ook herzien. Dat is echt een hele serieuze gozer of mens geweest dan. Als er dus een minder was dan heeft hij er ook niet naar gekeken, want dat is echt wel een goede in die behandeling, vandaar dat u ook zegt dat die bezwaarbehandeling is ook onder de maat, daar heb je ook helemaal gelijk in

A: ik ben nog steeds van mening dat het niet terecht is dat alles stop is gezet, maar, ik zie de grond namelijk niet, wat in november 2013 zijn jullie bij mensen geweest en ik kreeg al die rapporten van nou, het ziet er goed uit en de administratie ziet er verzorgd uit. Dan gaan er geen alarm, je zet geen tent op om gewoon lekker te gaan frauderen of mensen te laten frauderen, laat ik het zo zeggen. En dan zouden alle alarmbellen bij ons zijn moeten gaan rinkelen, maar dat is ook niet gebeurd. Dus dat is heel vreemd.

H: nee dat begrijp ik, maar als wij dus vanaf die buitenkant kijken, en niet weten, we kennen jou niet, en we kennen niet de gastouder an sich, en dan kijken we wat vinden we van de gastouders en daar vallen toch een paar dingen op van

V: bepaalde zaken

H: toen we kregen dan, en op basis van de teamdossiers (fragment 129:11 e.v., H. is erg moeilijk te verstaan!) is de bal gaan rollen. Als ik naar de buitenkant kijk, ok, of het.... Weet ik niet maar dan is dus de aanvrager de klant en als het om grote aantallen gaat en het kan dus grootschalig mis zijn, want we kennen noch jou, noch de mensen precies, ja dan nemen we geen risico. Want toen in 2014 was nog steeds de politiek erg onder vuur vanwege die activiteit van die mensen uit midden-Europa in dat jaar. Ja, als je dan mensen... laat slippen, was dat voor de politiek een enorm risico geweest. Nu ik dit weet en jou en je vrouw ken en weet hoe je bent, was het een ander verhaal geweest. Op voorhand kun je dat heel moeilijk inschatten, ook het aanbod van jullie dan, om te kijken kom maar bij ons langs dan, ja, hoe zorgvuldig is de administratie. Een steekproef moet je ook.... door mekaar te spreken en te keren kennen kun je mekaar ook op een gegeven moment gaan vertrouwen.

A: ja absoluut

H: we doen tegenwoordig wel meer, ken jij het convenant? Als je een convenant aangaat met toeslagen

A: dat hebben wij nog niet

H: wij gaan steeds meer op pad om te kijken wat Dat doe ik zelf ook dan, dan ga ik naar een gastouderbureau en leg maar even uit. En als het dan goed is ook aantoonbaar op papier en het voelt ook goed, het onderbuikgevoel is heel.... dan, met de kennis die we nu hebben, is het een ander verhaal. Als je naar de buitenkant kijkt, in hoeverre wordt je als je jou wat gaat vragen, we hebben ook genoeg voorbeelden van facturen ook, zonder nummers. In een andere casus, in een ander geval hoor. Want dan ga je dus opvragen bij een gastouderbureau, doe mij maar even de facturen, en dan krijgen we er 10, van 1 tot 12. Maar je hebt toch nog wel meer klanten? Normaal is het van klant a nummer 1, klant b nummer 2 en dan ga je dus verder. Ook daar is het een beetje

A: ja, ik vind ook en ik ben het helemaal met dingen eens, met controle en dat soort dingen, en wij hebben daar ook gewoon heel veel last van he, als er grootschalig wordt gefraudeerd, dan is het weer een gastouderbureau. Wij zijn ook helemaal niet tegen controles he, asjeblieft, wij hebben ook altijd alle deuren opengezet voor iedereen. Jammer dat het niet weer adequaat is opgepakt. Dat heeft gewoon 2 jaar lang gevreten

H: dat ben ik helemaal met je eens. En daar willen we ook van, terugkijkend naar april....., stopt per 1 september ff uit mijn hoofd,

A: ja 17 juli hebben, ja, ik weet het gewoon

H: is de actie om te stoppen, om de gegevens te beoordelen te snel geweest? (fragment +/- 133, h. praat weer erg onduidelijk) de follow up was niet goed.

A: nou, wat eigenlijk, wat heel goed, moet ik zeggen, wat meneer [] (?) zei ook van wij doen ook wat dingen goed, wie ben ik om dat nou te zeggen, natuurlijk gebeuren er een heleboel goeie dingen. Maar wij kregen de indruk van nou wij hebben nu een punt, ok, ze vertrouwen ons niet, nou prima, dan gaan we gewoon aantonen dat we betrouwbaar zijn en gewoon de boel draaiende

houden. In de zomervakantie zijn we gewoon doorgedaan om alle mensen van stukken te voorzien en alle dingen en wij dachten dit gaat wel goed komen, dit gaat wel loslopen. En toen kregen alle mensen bijna, in oktober een brief, afwezen op basis van, we kregen telefoontjes, waarom?

H: het lastige voor ons is dat hoe meer we uitleggen waarom mensen gestopt zijn, hoe meer kans er is om dingen na te maken.

A: dat ben ik het met u eens, het is meer de afwijzing, de beslissing van afwijzing. Heel duidelijk, van kom even langs, kijk even of je wel alles goed hebt dan herstarten we het meteen. Dan leveren de mensen fysiek de documenten in, denken nou dan ben ik klaar, dan is het eventjes wachten en dan krijg je in oktober een brief van je voldoet niet, klaar en verder geen toelichting. Er werd dan gezegd van maak maar bezwaar en weet je waarom, het is afgewezen. En zo is het gegaan.

H: mijn mening is, en dat zeg ik gewoon als persoon, dat de communicatie met de burger beter moet, toen ook al. het gaat nu al beter dan in het verleden, maar het toelichten van waarom. wij slaan nogal eens door in de zin van de angst als we teveel zeggen, dat tegen ons gebruikt kan worden. En dat is een emotie. En dat is niet goed.

V: maar het kan ook wel tegen je worden gebruikt, dus je moet wel oppassen

H: en het beeld van het werk van de collega's die dat toen behandeld hebben in 2014 is gewoon contentieus geweest. En ik ken de gronden niet. niet met de uitvoering. Dat moet ik ook helemaal niet willen. Jullie hebben de kennis ervan, jullie hebben de verantwoordelijkheid, en over een klant vorige week dan, moest weer alles opsturen, dat was wat [] zei, dat heb ik nagevraagd bij een paar collega's. de marges waren onduidelijk, niet goed leesbaar, ja, dat moet je ook aanleveren. Dus alle afschriften moet je aanleveren, alleen het vraagt alleen dat uit wat je nodig hebt. En als er wordt uitgevraagd van alles, is het niet goed geweest. En dan.... van waarom niet. Wat dit soort dingetjes met mevrouw of met jou dan, let ff op. We hebben een casus gehad met een andere klant dan, was hongaars en sprak geen nederlands, dan bel je die opvang op van wie heeft een klant die wel hongaars en nederlands sprak dan, die dan gaat tolken. Zo is het heel moeilijk om, als ik ook zie, een collega kwam op bezoek bij een gastouder, goedemiddag ik ben die en die van toeslagen, ik kom voor controle van de gastouder. O, daar is de gasmeter. Ook daar heb je mee te maken.

A: dat is wel heel apart, want ja, goed het zijn uiteindelijk wel mensen met een bepaald niveau, mbo-2 niveau, dat is het minimale wat geeist wordt van mensen, ik kan me dat wel voorstellen

H: een collega ging op huisbezoek, smorgens om 9 uur ging ze rijden en dorste ze pas om 4 uur naar het gezin toe te gaan, zo vies en smerig was het daarzo, de gastouderopvang.

A: dat kan toch niet.

H: dan kwam ze in de woonkamer met de tv aan de muur, zo'n grote, een hele mooie, dan zaten ze op matrassen in de woonkamer met afbladderend behang tegen de muren aan, gastouders.

A: nou dat vind ik echt knap.

H: dat kun je je niet voorstellen

V: er was er laatst toch nog een, waar het zo smerig was

A: ik moet heel eerlijk zeggen, ik kan me dat ook niet voorstellen, dan doet de GGD haar werk niet goed. Ik heb een keer een gastouder afgewezen in Tilburg, omdat het stonk in huis. Ik zei, het kan toch niet zo zijn dat je je ramen niet open doet, je vangt hier kinderen op. Die ken ik, die voorbeelden, maar dan moet je als gastouderbureau zeggen: wil ik hier geld op verdienen? Want die krijgen daar ook gedonder mee met de GGD. Laten we dat even terzijde, je hebt gewoon dadelijk zieke kinderen, hoe ga je daar mee om, dan is er ethisch iets niet goed bij verschillende mensen, bij de gastouder niet en bij het gastouderbureau niet.

H: een gastouder in het oosten van het land, daar zit een moeder in het ene pand en de dochter in het andere, die is dan antroposofisch bezig, de kippen en varkens lopen door de woonkamer heen, dat is hun manier van leven. Ook valse stukken, ook in deze casus zijn 6 stukken van banken zijn nagemaakt. Als je bij, ik weet niet meer welke bank dat was dan, gewoon alle uitdraaien van alle betalingen, is keurig knippen en plakken. Dat kun je gewoon zien.

A: ja bij ons...

H: ja bij die 300 stuks he... niet wetende wat van de

A: ja en dan gaat het inderdaad, dan slaat het ook de andere kant op, dan begrijp ik ook wat jij zegt, het wordt tegen je gebruikt, dan krijg je dat mensen op een gegeven moment, we hebben ook een klant gehad die zei , ja ik ben naar de bank gegaan en ik heb gezegd die uitdraai geloofden ze niet en toen zei de bankmedewerker, dan zet ik overal een stempel neer , toen had die nog zoiets van dan geloven ze me niet en toen zei die bankmedewerker van, dan kom ik de volgende keer getuigen, dan slaat dat weer door.

H: eens (onduidelijk stuk volgt door bromgeluid)

A: het zou zo mooi zijn als we, twijfel je, dan bel even, want we krijgen een bezwaarbehandelaar. Er is nog 180 euro staat op uw naam, mevrouw klopt, Ik zeg, ja ik hoop niet dat je het af gaat wijzen, dat bekijk ik nog wel zegt ze, hangt ze op, dan weet ik dat . Dan klopt het ook.

H: wij hebben een andere casus dan, daar zit een kindcentrum. Daar zitten 2 dames bij, 2 klanten van hun dan, Die hebben eerst 3 maanden bij al die gezeten, Die ging failliet, en die betaalde wel aan het kindcentrum, maar daar kreeg je geen contact mee. (fragment bromt heel erg, niet te verstaan, bij ong. 140.12 e.v.) die kunnen dus voor 4 maanden niet aantonen dat. Dat is teveel. dat is zuur.

A: zo heeft een klant van een failliet kinderdagverblijf uit die had dus 6 of 7 maanden KOT ontvangen, ... het geld ging naar het kindercentrum en 6, 7 maanden en de laatste 6 maanden heeft ze geprobeerd stop te zetten, dat is niet gelukt. Dat is dus bij die man ergens op een derdengelden rekening verdwenen en zij moest dus alles terugbetalen, dat is zo zuur. En dat zegt de rechter ook. Uh nee, de 1^e 6 maanden mocht ze houden, en de rest moest ze terug betalen en ze had het geld niet ontvangen.....

Fragment bromt nog steeds, heel moeilijk te verstaan tot nr.143.06

H: verder is het..... verhaal, is er opvang genoten, en je mag het wel doen, maar je verliest, als je dat in een andere casus dus wel doet, ... Hoe ver moet je gaan om dat soort dingen erbovenuit te krijgen.

V: het wijst erop dat de goede lijden onder de slechte , zeker als je hebt gezien dat het niet klopt en je alles terugvordert. Dan kan het goedbedoeld zijn....

H: mensen die krijgen een jaaropgave en ze krijgen geen facturen manipuleren wat dat betreft dan , dus misbruik door die opvanginstellingen, en we hebben voor 2 weken terug een gedaan bij 6 gastouderbureaus, daar rammelde van alles aan. 1 gastouderbureau had 1 gastouder met opvang in de familiesfeer, ... en dan is het heel moeilijk om de menselijke maat vast te houden. Als je te open bent, wordt het tegen je gebruikt en als je dan te rigide bent, het is wordt. Het is moeilijk. Als je dan

A: het geld moet gewoon naar degenen die het gewoon echt nodig hebben, laat ik het zo zeggen en dat zijn de mensen die daar recht op hebben.

H: er zijn collega's die hebben zoiets van de gastouderopvang in de familiesfeer, daar ben ik op tegen. Nou en, het mag van de wet, hou je aan de voorwaarden, daar is niks mis mee.

A: maar er is ook nog een heel traject, en misschien dat de bezwaarbehandelaars daar ook een beetje aan voorbij gaan, want mensen moeten een diploma halen, mensen moeten meedoen aan themabijeenkomsten, zij moeten overal aan mee doen en moeten een VOG aanvraag doen en moeten ook een opvangplaats vinden en moeten nog een heleboel dingen gedaan worden, en door heel soms door een in mijn ogen heel klein administratief ietsje wordt alles terug gedraaid.

H: maar als het er inderdaad om gaat wat zei, geen VOG, dat is helder van de gemeente. Het is voor ons geen grond om af te wijzen. Daar gaan wij ons niet mee bemoeien. Maar als het gaat om die kindplaatsen, er staat in hoeveel plaatsen je mag hebben, je hebt 2 kindplaatsen voor 3 kinderen, wat is dan de goeie geweest , wat was fout geweest. Dan is het niet de taak van de gemeente waar je maar puur het Dan is het en, en.

H: net als bij de huurtoeslag, als je erachter komt die woont er niet, wat moet je doen?

A: ik snap uw beredenering hoor, maar het proces van kindplaatsen verhogen of kindplaatsen verlagen, dat kan bijna niet 1 op 1 gaan.

H: als het om een maand of 2 maanden gaat, dan mag dat ook geen reden zijn maar als er een jaar lang, 12 maanden lang meer kinderen zijn dan kindplaatsen, dan doen wij, als wij foute adressen

tegenkomen bij huurtoeslag bij de gemeente, wij zien dit, dan moet het terug, dan gaan wij op onderzoek uit wat dan de gegevens zijn. Minimaal een half jaar ben je kwijt. En zeker als je dan, de meeste gastouder met de meeste kinderen zijn er meer als 50. 50 kinderen bij 1 gastouder!

A: hoe kan dat

H: als je dus 50 x 10 uur hebt, en .. kindplaatsen, dat kan

net.....(onverstaanbaar gedeelte)

A: ik krijg ze hier niet binnen hoor, 25 kinderen die krijg ik hier, dat gaat hier niet lukken hoor

V: als gastouder

A: ja maar dit is een kindcentrum , dat gaat ons niet lukken

H: dan gaat het meer om de centen dan om de opvang

A: dat gaat nergens over

H: als je de exoten (?) hoort die wij meemaken in de praktijk, wat ik zei over die tv, waar wel het behang van de muur afvalt, hoeveel schulden mensen hebben , daar heb ik een bloedhekel aan.

Sommigen die een halve ton aan DUO, studiefinanciering en

A: ik moet ook zeggen, er zijn gastouders die , wij hebben gastouders die 3 kinderen hebben, die verdienen meer dan ik. Die heb jc. Mijn collega's hebben ook vaak genoeg gezegd van nou, we gaan, waarom zitten we alles dit en

H: maar als je een gastouder hebt, die zegt van wat ik krijg iedere maand, geef ik terug aan mijn kinderen.

A: nee dat is geen opvang

H: als je..... doen we dat. Maar als je kinderen geeft, dan zie je het niet

V: boodschappen doen van te voren of zo

A: of met vakantie gaat

H: dat mag gewoon, als je je maar houdt aan de regels. Ook de onduidelijkheid over is het nou contactopvang of op basis van echte uren . Er was ook iemand die de omauren en de echte oppasuren

A: nou, dat was niet het geval. Het geval is, wat is het geval. Wij krijgen urenregistratielijsten. En dan kun je 2 dingen doen. Je kunt kijken bij KOT of mensen KOT hebben aangevraagd, en die uren gaan we precies zo invullen zoals het is, of je zegt van, dit heb jij mij afgeleverd, je mag hier een handtekening onder zetten en je mag hier een handtekening onder zetten. Ik ga niet in discussie met jou dat die uren niet kloppen. Die uren voer ik op in mijn systeem. En of die mensen nou meer uren toeslag aanvragen of niet,

H: dat is niet jou pakkie-an

A: We hebben in het verleden wel eens gehad van, er zijn minder uren dan dat ik op heb laten passen. Dan zeg ik, ja jongen hier heb je het, ik ga niet de discussie met jou aan. Dan komen mensen binnen van oh oh , en dan gaan zo ook heel lief weer weg. Dan ben ik daarmee klaar. Ik weet ook heus wel hoe ik in een digitaal formuliertje op internet moet zetten hoe mensen alles moeten invoeren met die uren maar dat ligt me niet, ik heb alles op papier

H: van 7 uur 's ochtends tot 8 uur 's avonds, hoeveel uur is dat, 13 uur? En ze schrijven maar 5 uur. Dat is 5 opvanguren voor de KOT en 8 uur voor oma , dat is onze opvang, zoals die plaatsvindt, dat mag niet

A: tussenschoolse opvang mag ook niet

H: hoe moet je dat als je zo'n bandbreedte hebt, is dat opvang geweest of zijn dat omauren, zeg het maar

A: ja dat hebben wij opgelost. Ik laat mensen op mijn urenregistratielijst tekenen waar onder met koeienletters staat, tussenschoolse opvang mag je niet opvangen. Daar teken je voor. En dat doen we al vanaf 2012. Of vanaf 2005. Wij kregen telefoontjes van mensen van hoeveel uur mag ik opvangen. Ja dat is niet de vraag, hoeveel uur heb je nodig. Ff niet de wereld omdraaien.

H: ik ken een gemeente in het Westen, daar komen mensen bij de opvang die een doelgroepersconvenant hebben. Die betalen geen eigen bijdrage. Dat zijn meiden die zitten bij het ROC die vragen 30 euro maximaal in de maand aan, maken een deal met het kindcentrum, weet je

wat, het zijn minder uren dan, het kind komt minder, komt op vrijdag dus ik betaal geen eigen bijdrage. Dat wordt gewoon gezegd tegen een leidster in een overvol kindcentrum, die dat convenant hebben. We kregen een telefoontje van een grote opvang, er komen klanten bij me en die vragen om dit convenant. Die zijn de deur gewezen, ... nog steeds op de kindcentrums gemanipuleerd.

A: ik zal heel even die uren, misschien heeft u ook zo'n urenlijst gezien van ons

H: uh nee

A: dat staat er gewoon onder bij ons, tussenschoolse opvang mag niet

H: ik geloof je, maar als dan die ouder het toch doet, dat eigen verantwoordelijkheid. Je kunt niet als gastouderbureau kinderen

Wij hebben een andere casus, daar geeft het convenant het minimaal aantal uren dat je moet leveren aan

A: maandelijks

H: daar geeft het kindcentrum maandelijks A-uren op, de aanvrager die legt B-uren vast en declareert bij het KOT het maximaal aantal uren Wij komen daarachter, ik ben daar boos om

We gaan nog door, zij moet nog naar boven het kanaal, []

V: []

H: ze woont bijna op [] Ik ga nog verder met die missende gegevens dan, ik ga kijken waarom die ene is geselecteerd

A: dat waren er volgens mij 2 he, of 3

H: ja die ene was op basis van postcode ook te verklaren daar konden we niks van vinden dan. Nog even in het systeem kijken wat daar nog voor gegevens staan bij die 200 dan, als je me kunt mailen de klanten van 2013 en 14, ... dan alsnog de aanvragers, de partners en de kinderen erbij dan, dan kan ik alsnog de vergelijking vinden die ik nodig heb dan. En dan inderdaad die query die ik zei, die ene die had dus via een ander gastouderbureau .. er mag wel wat ruimte zijn, maar of mensen al behandeld zijn in fase we moeten wel kijken wat dan de goede cijfers worden. Je gaat me dat mailen he, je hebt mijn mailadres?

A: ja ja, dat heb ik ja

H: heb je nog vragen?

A: nee, eigenlijk niet, voor mij is het heel erg duidelijk nu

H: wat vond je van het gesprek?

A: ja goed, heel prettig. Logische gang van zaken, laten we zo zeggen, ik snap het

H: heel onbevredigend, laat het helder zijn. En onze directie is bezig hoe moeten we dit verbeteren, niet op basis van van, de menselijke maat, de 1 op 1 beoordeling

A: dat zou echt heel fijn zijn ja

V: minder nummertjes

H: ja, dat zeg je wel, maar als je gaat kijken naar wie de persoon achter de bsn is, ik heb de bsns ik heb de nummertjes

V: ja maar soms merk ik wel dat er wordt behandeld dat het een nummertje is en soms wordt er behandeld als een persoon achter het nummertje..... Dat bedoelde ik

H: ja soms als we jonge mensen binnen krijgen, die moeten nog het gevoel krijgen dan, die kijken er anders voor dan iemand die al jaren in het vak zit en de een die stompt af, de ander wordt cynisch en weer een ander blijft positief. Het is en blijft werk van mensen en het mooiste vak is het moeilijkste vak

A: ja kijk, tot nu toe hebben we echt het gevoel gehad van het is allemaal maar terughalen en dan op gronden waarvan je denkt, nou ok en dan is [] wel zo van, zij kan echt uit haar vel springen en met alle respect voor meneer [] maar wij schamen ons soms voor elkaar, dan zitten we aan het einde in de auto zo van wat heb ik mezelf laten gaan maar er zit zoveel emotie achter van jongens, dat is het

H: nee dat is niet mijn beeld. [] is fel maar wel met het hart op de goede plaats. Als dit het werk is dat je vanaf 2005 al doet, dan dat die beslissing op bezwaar al zolang blijft liggen en ondergaat dan..... van uit je vel zou gaan springen. Ja [] was wel, het uitspreken was niet haar sterkste punt,

ik heb naderhand met [] (?) nog nagepraat maar richting [] zit helemaal niks, er zit van ons helemaal geen, het is meer dat we onszelf schamen voor het proces dan dat er richting jullie wat is.

A: wij zijn ook van het positieve, als we er met zn allen gewoon nog iets van leren, dan is het voor ons ook gewoon weer een periode die we kunnen afsluiten.

H: als je dan zegt van ik kijk naar de facturen en de factuur wijkt af qua uren van de contacten, let dan ff op , dat zijn van die dingetjes

A: er is een gastouderbureau, noem asjeblieft geen namen, [] kwam ook weer in een of andere situatie die contracten tegen van die mensen, [] die gaf het aan mij en ik zei, o, ik denk die mensen, die kunnen met 180 gastouders de tent gewoon morgen sluiten, want er stond geen uurprijs, en dat soort dingen, ik denk o o o

H: wij hadden een gastouderbureau in het midden van het land , ... Een eerdere controle, ook hogere uren dan Uren. Daar zijn we dus ook op bezoek geweest , bij het gastouderbureau dan en het is het net niet , maar geen boze opzet, geen behoefte om ... binnen te lopen Weet je wat... de urenlijsten niet goed worden bijgehouden Pas ze eens aan, ik kom terug over een half jaar, is het goed, is het niet goed, dan gaan we stoppen. En toen kwamen we, en toen was het goed. Ook dat doen we. Waar mogelijk, doen we dat gewoon.

A: ja nee precies

H: we hebben een casus van een kindcentrum in [] waar veel asielzoekers zijn, die hebben gewoon een eigen bijdrage , jongens hou je aan de voorwaarden, je moet dat betalen , als dat niet de asielzoekers doen, dan moet de gemeente dat doen, dus regel dat gewoon zelf goed, anders pak je die mensen alsnog aan en moeten ze nog terug betalen . Daar kom je niet voor met je hebben en houden naar nederland toe. Dat moet voor toekomst, voor, waar we kunnen adviseren, doen we dat. das de wet

A: ja das de wet, de uitvoering he, ja zo is het

(afsluiting/vertrek – gesprekje tussen A en V, V blijkt nog student te zijn, doet forensisch onderzoek, onderzoek naar cybercrime gedaan, dat is de koppeling)

The first of these is the fact that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The second is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The third is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The fourth is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The fifth is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The sixth is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The seventh is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The eighth is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The ninth is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable. The tenth is that the system is not a simple one. It is a complex system, and the behavior of the system is not predictable.