Geachte Dames en Heren,

Naar aanleiding van de recente ontwikkelingen in de zaak 'stopzetting Toeslagen' en meer in het bijzonder gastouderbureau [redacted] in [redacted] willen we u graag informeren over de feiten zoals wij die kennen en hebben ervaren. Naar onze stellige opvatting worden en werden de beginselen van behoorlijk bestuur geschonden. We hopen dat u onderstaande informatie bij uw overwegingen wilt betrekken.

Voor een goed begrip uwerzijds:

1. Bij géén van de bij [redacted] in 2014 betrokken gastouders en vraagouders, noch bij [redacted] zelf, is frauduleus handelen vastgesteld. Bij niemand.
2. Sommige mensen die klant waren bij het gastouderbureau [redacted] zijn niet in bezwaar of beroep gegaan en zijn ten onrechte aan het terugbetalen. In de relevante uitspraken van de Raad van State van 8 maart 2017[i] en recent in 24 april 2019[ii] gaat het expliciet om klanten van [redacted]. Hun stopzetting was onrechtmatig; in de laatste uitspraak is vastgesteld dat er wel degelijk recht was over de hele jaren 2013 en 2014.
3. [redacted] merkt uitdrukkelijk op dat deze brief betrekking heeft op [redacted] klanten en de wijze waarop deze gedupeerd zijn. [redacted] wenst niet in samenhang met andere bureaus bekeken te worden. Het kaf van de koren dient gescheiden te wordt. Door hier, in dit stadium, alles op een hoop te gooien worden de gedupeerden te kort gedaan in het verkrijgen van een oplossing.

Het gaat niet om de vraag of bestrijding van misbruik en fraude nodig en wenselijk is. Dat is het. We begrijpen dat in de nasleep van de Bulgarenfraude aan een noodrem is getrokken. We vragen nu om een terugkeer naar de menselijke maat en aandacht voor precisie. Het niet zorgvuldig onderzoeken van fraude heeft een keerzijde. Hiermee wordt [redacted] elke keer weer geconfronteerd. Alles wordt op een hoop gegooid: de gevolgen van een wetswijziging in 2010, aanpassingen binnen organisaties vanwege die wijziging: de verbeterstappen in die tijd met lof die inmiddels echter nu worden aangemerkt als 'oude incidenten', oude 'bevindingen' en 'signalen' in '2013'. Dit terwijl uit verklaringen van betrokken GGD's vast is komen te staan dat in 2013 geen signalen gegeven zijn aan de Belastingdienst ten aanzien van [redacted].

Hieronder zullen we u zo beknopt mogelijk informeren, langs de volgende lijn:

1. De context: de wetswijziging in 2010 rond kinderopvang.
2. Het rapport GGD Rijnmond uit 2011, dat door Belastingdienst/ Toeslagen wordt geciteerd in 2013 en tot op de dag van vandaag wordt misbruikt om zogenaamde 'signalen' in 2013 te rechtvaardigen en zo de aanleiding te onderbouwen.
3. De onderbouwing van het feit dat noch bij [redacted], noch bij gastouders, noch bij vraagouders sprake was van fraude of misbruik.
4. De aantallen en de rol van drie andere bureaus.
5. De onjuiste en onvolledige informatievoorziening aan uw Kamer, zowel inzake de signalen uit 2013, de niet aangeboden excuses aan [redacted], en de (nieuwe) beschuldiging van de staatssecretaris dat de zaak destijds door de Belastingdienst aan het OM is voorgelegd.
6. Conclusies.

1. De context.

In april 2010 informeerde minister Rouvoet (OCW)[iii] u over voornoemde wetswijziging. De brief beschrijft de vergaande consequenties, licht toe dat de implementatie op koers ligt, maar dat het tijdspad krap is. Uit de bijlagen en toelichting bij de brief kunt u afleiden dat dit een enorme operatie was. Zoals vele andere bureaus heeft [redacted] destijds de verantwoordelijkheid genomen en is voortvarend aan de slag gegaan om de nieuwe regels in te voeren en de kwaliteit te verhogen.

Dit blijkt ook uit de openbare GGD-rapporten. Daaruit volgt onbetwistbaar dat die kwaliteitsverbetering is doorgevoerd. Na nog door te voeren punten vanwege in 2011 **(bijlage 1)** is het gelukt. [redacted] heeft in 2011 ook afscheid moeten nemen van een aantal gastouders. De verbeteringen leiden in 2012, 2013 en 2014, tot 'positieve bevindingen' en 'complimenten' van de GGD[iv] [vi]. Voor [redacted] was dit hoofdstuk afgesloten.

In de nasleep van het rapport van de Nationale Ombudsman blijkt dat dit hoofdstuk helemaal niet gesloten is. De staatssecretaris blijft op diverse momenten herhalen dat er in 2013 'concrete' signalen van misbruik en oneigenlijk gebruik waren bij [redacted], als 'facilitator'. Op basis van deze signalen zou de Belastingdienst/Toeslagen een onderzoek gestart zijn. De signalen waren onder meer afkomstig van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). In de antwoorden op Kamervragen stelt de staatsecretaris dat [redacted] is geïnformeerd over deze GGD-signalen (en dat ze uit privacyoverwegingen niet aan vraagouders zijn gemeld)[vii]. Dit is niet correct; [redacted] is nimmer over deze GGD-signalen in 2013 geïnformeerd. Op 15 mei 2018 is voor het eerst de kamer, en daarmee ook [redacted], te kennen gegeven dat er signalen waren van de GGD.
Op 21 maart 2019 herhaalt de staatssecretaris in het debat (Kamerstuk) dat de signalen stammen uit 2013[viii]. 8) Dit is onjuist.

2. Het rapport GGD Rijnmond uit 2011.

Een kern van het probleem is gelegen in de wetswijziging én een document van GGD Rijnmond uit 2011 (over deze oude wetswijzigingsovergangsproblemen. **(Bijlage 2)**. Deze problemen zijn destijds na een hersteltermijn die gegeven is en terug te zien is in de brief van 12 september 2011 pagina 3, opgelost **(Bijlage 3)** De Belastingdienst gebruikt in 2013 passages uit het document GGD Rijnmond en plakt daar nu de datum 2013 op als aanleiding voor nader onderzoek (CAF 11 Hawaï), en als rechtvaardiging voor niet gefundeerde beschuldigingen in het jaar 2013. In de reactie van de staatssecretaris op het rapport van de Ombudsman aan uw kamer in de brief van 11 september 2018 wordt onder het kopje 'casus' verouderde informatie uit 2011 vrijwel letterlijk geciteerd uit het Rijnmond-document, waarin gesteld wordt dat 'circa 60 procent' van de gastouders negatief oordeelde en dat er klachten waren over, kort gezegd, de administratie[ix].

De onjuistheid en onzorgvuldigheid hierin schuilt mede in het feit dat de overheid een sprong maakt van een periode van wetswijzigingen en implementatie daarvan met problemen over de kwaliteitseisen in over de opvang in 2011, naar signalen van fraude in 2013 met diezelfde bevindingen. Dit heeft als gevolg het beschuldigen van een gastouderbureau en vele vraagouders van frauduleus handelen. Met als gevolg dat toeslagen zijn stopgezet en het bureau noodgedwongen moest stoppen.

[redacted] heeft daarbij al eerder verweer gevoerd tegen het document van GGD Rijnmond uit 2011. Dit document is reeds in 2011 al in geding gebracht door een wederpartij en is in 2012 door de rechtbank niet geaccepteerd als deugdelijk bewijs voor de stelling dat er 'iets' mis zou zijn[x]. Citaat ro 8 uitspraak:

> *8. Voor zover verweerder twijfelt aan de juistheid van de totstandkoming en de inhoud van de rapportages en derhalve het doorlopen van de certificeringsprocedure, waarbij verweerder bevestiging meent te vinden in het inspectierapport van de GGD [redacted] van 31 mei 2011 en de eerst in de beroepsprocedure overgelegde niet getekende noch gedateerde bevindingen inzake GOB [redacted], ligt het op verweerders weg per activiteit deugdelijk te motiveren dat en waarom de activiteiten niet hebben plaatsgevonden.*

3. Gastouders en vraagouders [redacted]: geen fraude of misbruik

Gastouders

We zouden u erop willen wijzen uit dat het onderzoek in CAF11 bij geen van de 20 onderzochte gastouders die bij [redacted] werkzaam waren een concreet bewijs of sanctie wegens onjuist handelen is gevolgd. Bij niemand.

Zoals hiervoor beschreven is een onjuist, verouderd document van GGD Rijnmond uit 2011 twee jaar later gedateerd, en in de context van misbruik gesitueerd.

Belastingdienst/ Toeslagen stelt dan wel dat op basis van 'actualiteitsbezoeken' bij 20 ouders in november 2013 er aanleiding werd gevonden om toch nader onderzoek te doen. Uit kopieën van rapportages van Belastingdienst Blauw die [redacted] van een aantal van die diverse gastouders ontving blijkt dit juist niet. In vrijwel alle documenten staat dat administraties er verzorgd uit zien en dat al het gevraagde bewijsmateriaal juist aanwezig is. In een enkel geval konden urenstaten niet onmiddellijk overlegd worden omdat deze bijvoorbeeld naar het bureau gestuurd waren of omdat ze eenvoudig bij de vraagouder lagen. (Voorbeeld, **bijlage 4**).

We willen u erop wijzen dat [redacted] een goed contact had met alle betrokken gastouders; wij zijn er ook van overtuigd dat netjes werd gewerkt. Dat was altijd ook het uitgangspunt van [redacted]. U kunt dit ook afleiden uit de openbare GGD-rapportages. Als **bijlage 5** breng ik diverse verklaringen van klanten in zodat u kunt zien hoe deze [redacted] als bureau ervaren hebben.

Bij géén van de betrokken gastouders van [redacted] is na de actualiteitsbezoeken een sanctie gevolgd wegens misbruik of fraude.

Ten behoeve van deze brief hebben wij ook alle GGD-inspecties bij onze gastouders eind 2013 en in 2014 geverifieerd. In die rapporten - voor zover er her inspecties waren - zijn geen onregelmatigheden of vermoedens van mogelijk misbruik geconstateerd. Er waren sowieso weinig inspecties zichtbaar in deze periode. Een voorbeeld van een GGD inspectie in 2013 van een actualiteitsonderzoek. **(Bijlage 6)**

Vraagouders

Ook inzake de 157 actieve vraagouders die in 2014 aan [redacted] verbonden waren, is geen misbruik geconstateerd laat staan dat iemand veroordeeld is. Los van het feit dat sommige ouders het gevecht met de overheid niet zijn aangegaan, is in géén van de gevallen fraude vastgesteld. Alle dossiers 2014 zijn óf in bezwaar, beroep of hoger beroep tot een goed einde gebracht, óf zijn nu in procedure. Vele ouders hebben de Tweede Kamer en de staatssecretaris dit te kennen gegeven middels een brief.

In de 10 dossiers van vraagouders die zijn gelicht tijdens een boekenonderzoek van de Belastingdienst bij [redacted] in mei 2014 is evenmin fraude vastgesteld. Als **bijlage 7** worden de dossiers toegelicht. Met name opvallend hierbij is het gegeven dat bij nagenoeg ieder dossier "nog zaken moeten worden uitgezocht".

Daarbij [redacted] factureerde altijd een vast bemiddelingsbedrag. Er was dus ook geen enkele incentive om misbruik te plegen vanuit het bureau zelf.

4. De aantallen en de rol van drie andere bureaus.

Tot slot vragen wij uw aandacht voor de 'aantallen'. Het lijkt ingewikkeld, maar het is simpel.

Bij [redacted] was in 2014 sprake van 157 vraagouders op het moment van stopzetten toeslag. In deze zaak Caf 11 Hawaii zijn (minstens) 235 vraagouders betrokken. De staatssecretaris heeft hierover uiteenlopende verklaringen gegeven. Aanvankelijk spreekt de staatssecretaris over één gastouderbureau, in zijn brief van 14 mei 2018 aan de Nationale Ombudsman[xi].

In mei 2018 erkent de staatssecretaris na vragen van uw Kamer dat in CAF 11 Hawaï meerdere gastouderbureaus in beeld zijn gekomen. Dit staat op haaks op hetgeen de Belastingdienst/ Toeslagen daarvoor tegenover de Nationale Ombudsman volhield, nadat [redacted] aankaartte dat de '235' niet kónden kloppen tijdens een gesprek bij de Belastingdienst toeslagen in juni 2016.

In het najaar van 2018 verstrekt de staatssecretaris de Kamer vertrouwelijk een document waaruit blijkt dat de Belastingdienst/ Toeslagen al jaren weet dat drie andere gastouderbureaus een rol speelden in deze zaak. (Het gaat hier om het zogeheten Evaluatierapport CAF 11 Hawaï, waarvan de staatssecretaris zegt dat het uit 2016 stamt. **(Bijlage 7)** In dit document worden deze drie andere gastouderbureaus met naam en toenaam genoemd. Bij die bureaus was mogelijk wel sprake van frauduleus handelen.

Jarenlang heeft [redacted] gevraagd om duidelijkheid. Die is niet gekomen. Deze nalatigheid ervaren wij als onzorgvuldig. Niet alleen [redacted] wordt in het ongewisse gehouden, ook de ouders die procederen. In deze procedures worden stukken achtergehouden. Dit is door de staatssecretaris zelf erkend in zijn brief van 11 oktober 2018 waarin hij maatregel 2 aankondigt[xii]. Verdachtmakingen en beschuldigingen worden gehandhaafd, zonder concrete onderbouwing of uitsplitsing. Er wordt niet precies aangegeven bij welk bureau (en de daarbij betrokken vraagouders en gastouders) op welk moment sprake was van mogelijk fouten. Daardoor blijft mist hangen en dit schaadt tot op de dag van vandaag [redacted] en onze gastouders en vraagouders.

5. Informatievoorziening aan de Kamer.

De CAF-documenten waarover u vertrouwelijk bent geïnformeerd op 11 september 2018, 11 oktober 2018 en 20 november 2018, maken dit allemaal niet anders. Na de start van het onderzoek op basis van de 'GGD-signalen' is onzorgvuldig onderzoek uitgevoerd, waarbij bij [redacted] (en de aan [redacted] gerelateerde gastouders en vraagouders) geen misbruik of fraude is vastgesteld. Er zijn veel aanwijzingen dat uw Kamer niet waarheidsgetrouw wordt ingelicht.

1. Het is onjuist dat er in 2013 concrete GGD-signalen waren dat er iets mis was bij [redacted].
2. In voornoemde brieven stelt de staatssecretaris dat sommige documenten pas werden aangetroffen na onderzoek door auditors naar miljoenen documenten. De zogeheten INTERNE NOTITIE met bevindingen (n.a.v. een bezoek aan [redacted] op 21 mei 2014) is echter een document waaruit Belastingdienst/ Toeslagen in correspondentie met de Raad van State al op 28 oktober 2016 uit citeerde.
3. Verder is van belang het rapport van Belastingdienst [redacted] Dit document is, twee jaar na het boekenonderzoek bij [redacted] werd gedaan, in mei 2016 is opgesteld. De onderliggende 'bevindingen' - waartegen [redacted] geen verweer kon voeren- werden daarvoor door de Belastingdienst niettemin ingebracht als bewijsvoering in procedures tegen vraagouders, die níet beschikten over deze documenten. [redacted] ontving in december 2016 alsnog een afschrift. De Landsadvocaat bracht dit document in juni 2018 in, in een civiele procedure tegen [redacted]. Ook dit was dus een document dat al lang aangetroffen was.
4. De nalatigheid om de 'aantallen' helder inzichtelijk te maken (zie hiervoor), terwijl de Belastingdienst/ Toeslagen allang weet of zou moeten weten, welke vraagouder via welke gastouder op welk moment wel of niet gekoppeld was aan [redacted] (of de andere drie bureaus). Toch blijft de Belastingdienst/ Toeslagen volharden in aantallen zie brief 20 september 2018 **(bijlage 8)**
5. Het moment van de Evaluatie Caf 11 Hawaii. Dit lijkt een pietluttig detail, maar is toch relevant. De staatssecretaris stelt dat de evaluatie van 2016 is. Uit de cijfers op pagina twee blijkt dat deze uit 2015 zijn. Deze datum is van belang, omdat de Belastingdienst/ Toeslagen op grond van de eigen evaluatie toen al kon concluderen dat er fouten waren gemaakt, en dat die fouten in 2015 dus al hersteld hadden kunnen worden. (De staatssecretaris heeft op 30 april 2019 uw Kamer geïnformeerd dat er 'onderhandenwerkversies' zouden kunnen zijn, maar dit punt niet toegelicht[xiii]. Op 12 december 2018 is daarbij tevens door de [redacted] van Belastingdienst Toeslagen beleid en vaktechniek te kennen gegeven "Naar ik heb vernomen is door EDP-auditors via de eigenschappen van het document achterhaald dat het van 24 februari 2016 is. Er schijnt naar aanleiding van dit document nog wel gezocht te zijn naar recentere cijfers (dus tussen voorjaar 2015 en februari 2016) maar die zijn niet gevonden. Kennelijk waren er toen geen andere dan de genoemde cijfers beschikbaar." Ook hier wordt tegenstrijdige informatie verstrekt.
6. In het debat heeft de staatssecretaris gezegd dat door de Belastingdienst/ Toeslagen excuses zouden zijn gemaakt tegenover [redacted]. Dit is ook gesuggereerd in de reactie op het rapport van de Nationale Ombudsman. Dit is onwaar. Er zijn geen verontschuldigingen aangeboden aan 'de houder van het gastouderbureau', aan [redacted] dus. Op enig moment, in 2016, heeft een medewerker van de Belastingdienst/ Toeslagen een keer opgemerkt dat er dingen niet goed waren gegaan. Maar [redacted] heeft geen excuus gekregen. Niet schriftelijk, niet mondeling.

6. Conclusie: onzorgvuldig bestuur.

De staatssecretaris heeft gezegd dat er jegens [redacted] 'geen correcties' hebben plaatsgevonden. In antwoord op vragen van Trouw en RTL Nieuws heeft de Belastingdienst dinsdag 28 mei 2019 nogmaals bevestigd dat alle onderzoek sinds 2014 niet heeft geleid tot enig bestuurs-, civiel- of strafrechtelijk optreden. Desalniettemin wordt nog steeds het beeld bestendigd dat [redacted] een mogelijke 'facilitator' van misbruik was. Dat was [redacted] niet.

Voor ons is daarom onverklaarbaar waarom in het debat op 21 maart 2019[xiv] zelfs nu nog is herhaald dat sprake zou zijn van 'nepfacturen'. De staatssecretaris ging daarna nog een stap verder: hij suggereerde dat de Belastingdienst inzake [redacted] aan gemeenten, GGD en zélfs het Openbaar Ministerie informatie heeft doorgegeven om fraude en misbruik aan te pakken: "We hebben die signalen wel doorgegeven, voor zover ik weet."

Hiermee stelt de staatssecretaris publiekelijk dat de Belastingdienst/ Toeslagen destijds kennelijk tot de conclusie was gekomen er toch een zaak was tegen [redacted] en dat er zelfs aanleiding was het OM daartegen te laten optreden. Deze verdachtmaking vindt geen enkele grond in het dossier en is daar zelfs mee in tegenspraak omdat er geen enkel bewijs was dat [redacted] een zogenaamde 'facilitator' zou zijn. (Daarbij op 11 september 2018 onder het kopje zelfevaluatie erkend te Staatssecretaris zelf dat het bureau geen rol speelde). Overigens verzuimt de staatssecretaris te vermelden dat op grond van een wetswijziging in 2014 Belastingdienst / Toeslagen wel degelijk zelf handhavend kon optreden tegen gastouderbureaus, bijvoorbeeld door het opleggen van boetes.

Wij ervaren dit alles als zeer onbehoorlijk en beraden ons op te nemen stappen. Wij ervaren de opstelling van de overheid tot dusver als legalistisch; ook indien zou blijken dat het naar de letter van de wet niet onrechtmatig is, wordt geen rekenschap gegeven voor de schending van beginselen van behoorlijk bestuur.

Onze integriteit is in het geding gebracht en tot op de dag van vandaag worden door de Belastingdienst en de staatssecretaris ongefundeerde verdachtmakingen geuit die pijn doen en zeer schadelijk zijn. Zonder zorgvuldig onderzoek, zonder hoor- en wederhoor, zonder correcte verantwoording. Dit heeft [redacted] in ernstige problemen gebracht en, zoals u weet uit het rapport van de Nationale Ombudsman, honderden ouders.

Wie terug wil keren naar de 'menselijke maat' moet naar onze mening terugkeren naar de beginselen van behoorlijk bestuur: individuele gevalsbeoordeling en een correcte verantwoording. Die is, vijf jaar later, nog steeds niet gegeven.

Bij het schrijven van deze brief kunnen wij niet overzien welke eventuele nieuwe oude 'bevindingen' of 'signalen' de staatssecretaris mogelijk zal aanvoeren ter rechtvaardiging van het overheidsoptreden. We willen u slechts vragen als daar nadere 'feiten' om 'omstandigheden' in worden aangevoerd, wederhoor toe te passen voordat u tot een eindoordeel komt.

[redacted] heeft er zoals eerder gezegd altijd de verantwoordelijkheid genomen om de kwaliteit van de gastoudersopvang te waarborgen. [redacted] heeft zowel vóór de wetswijziging in 2010 als na de implementatie van de nieuwe wet complimenten van Gemeente [redacted] ontvangen **(Bijlage 9)**

We zijn uiteraard bereid tot een nadere toelichting en danken u voor uw aandacht.

Hoogachtend,
[redacted]

[redacted]

[redacted]
Nederland

7. Bijlagen:

1. Inspectierapport 2011
2. Bevindingen GOB
3. Brief 12 september 2011 gemeente [redacted] hersteltermijn na waarschuwing
4. Actualiteitenonderzoek voorbeeld
5. Verklaringen klanten
6. Ggd inspectie 2013 gastouder die viel in een actualiteitsonderzoek
7. Evaluatierapport caf 11 hawaii
8. Brief NO aan [redacted] ten aanzien van de aantallen.
9. Complimentenbrieven Gemeente [redacted]

---

[i] ECLI:NL: RVS: 2017:589
[ii] ECLI:NL: RVS: 2019:133
[iii] Tweede Kamer, 31874 nr. 70
[iv] Inspectierapport 2012
[v] Inspectierapport 2013
[vi] Inspectierapport 2014
[vii] Kamerstuk 31066 nr. 405
[viii] https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/detail/80412c5c-bd96-4fd0-a991-81b33c483eb1
[ix] Kamerbrief 11 september 2018.
https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/09/11/kamerbrief-kinderopvangtoeslag-casus-geen-powerplay-maar-fair-play-2014
[x] ECLi:NL"RBSHE:2012:BW1760
[xi] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2018/05/14/bijlage-i-brief-aan-de-nationale-ombudsman
[xii] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/10/11/kamerbrief-kinderopvangtoeslag-caf-11-project
[xiii] kv-tk-2019Z08903
[xiv] https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/detail/80412c5c-bd96-4fd0-a991-81b33c483eb1

Inspectierapport
Gastouderbureau

Toezichthouder: GGD
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	:	http://www.
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	:	
Adres	:	
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	www

Registergegevens gastouderbureau

Datum aanvraag registeropname	:		☐ 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 dat [redacted] 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] 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 van [redacted] 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] 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] 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 [redacted] 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 [redacted] nieuwe bijeenkomsten gepland met de gastouders waarin het pedagogisch beleid nogmaals wordt uitgelegd. [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 [redacted] Naast ondertekende RIE's worden de waarnemingen door bemiddelingsmedewerkers gefotografeerd. Deze informatie wordt in een digitaal dossier opgeslagen.

Ad 7. Kwaliteitscriteria
[redacted] 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 [redacted] opnemen.

Beschouwing toezichthouder

Gastouderbureau [redacted] is in november 2005 opgericht door [redacted] en [redacted] Het hoofdkantoor is gevestigd in [redacted]

[redacted] is het Turkse woord voor [redacted]. 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 [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted] 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
Adres	:	Postbus 810
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
E-mail	:	@
Website	:	http://www.

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	:	
Adres	:	Postbus 90150
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
E-mail	:	gemeente@
Website	:	www.
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 Folder [redacted] Website: www.[redacted] PowerPoint presentatie: Training pedagogisch beleid en protocol kindermishandeling Leidraad Pedagogische ondersteuning en begeleiding gastouder Reglement oudercommissie, 21-02-2011 Notulen bijeenkomst [redacted] oudercommissie 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 [redacted] 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
Tijdens de inspectie zijn enkele punten besproken betreft het certificaat 'Goed Gastouderschap':
- De houder van Gastouderbureau is tevens de houder van de EVC-aanbieder . De houder heeft aangegeven dat de onderwijsinspectie van dit feit op de hoogte is en heeft geconstateerd dat 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 zijn in het bezit van het Certificaat 'Goed Gastouderschap' (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 [redacted] 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 ([redacted], 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 met [redacted]), 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 [redacted]. 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

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 [ ]
Bij een groot deel van de huisbezoeken aan gastouders van [ ] bleek 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: Gastouderbureau [ ] is 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 [ ] 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.

BIJLAGE 2

Bevindingen inzake GOB [redacted]

Naam: [redacted]
Adres: [redacted]
Houder: [redacted]
Contactpersoon aanvragen onze regio: [redacted]
LRK nummer: [redacted]

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 [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted].
- 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 als [redacted] en 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 [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.

BIJLAGE 3

gemeente

VERZONDEN 12 SEP. 2011

Retouradres Postbus 90150,

Gastouderbureau

t.a.v.

Mens & Maatschappij, Jeugd
Behandeld door
Telefoon
Uw brief van
Uw kenmerk
Ons kenmerk 11uit12660
06 september 2011

Betreft inspectie GGD/waarschuwing

Geachte

Op 31 mei 2011 heeft de GGD (hierna: GGD) een reguliere inspectie uitgevoerd bij Gastouder,
De beoordeling van de GGD is opgenomen in een inspectierapport dat u op 01 juni 2011 is toegezonden. Op 12 juli 2011 is uw zienswijze ontvangen waarna op 14 juli 2011 het rapport definitief is vastgesteld.

Uit het rapport blijkt, dat u bij voormeld gastouderbureau de bij of krachtens hoofdstuk 1, paragrafen 2 en 3 gegeven voorschriften van de tijdens het inspectiebezoek vigerende Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (hierna: Wko), de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen en de Regeling Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen niet of in onvoldoende mate naleeft:

- Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van het gastouderbureau en de ouder (artikel 1.56 Wko). De administratie van een gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder gegevens kunnen worden verstrekt die voor de naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wko gegeven voorschriften van belang zijn (artikel 11 Regeling wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen);
- Een gastouderbureau beschikt over een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. Dit pedagogische beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van de eisen die aan het opvangadres worden gesteld (artikel 11 lid 1 en lid 2 sub c Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen);
- Het gastouderbureau informeert de vraagouder over de inhoud van het pedagogische beleidsplan waardoor zij ernaar kunnen handelen, ziet erop toe dat de gastouders handelen conform dit pedagogische beleidsplan en

Bezoekadres
www.

Postadres Postbus 90150
gemeente@
telefoon

begeleidt hen hierin (artikel 1.49 en 1.56 Wko, artikel 11 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen, Beleidsregels werkwijze toezichthouder kinderopvang/Toetsingskader deel B Gastouderbureau);
- De houder van een gastouderbureau legt vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks in een risico-inventarisatie vast welke veiligheids- en gezondheidsrisico's de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt (artikel 1.49 Wko, artikel 12 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen);
- De risico-inventarisatie is tevens inzichtelijk voor de vraagouders (artikel 12 lid 5 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen);
- Op het opvangadres wordt door de houder van het gastouderbureau in een samen met de gastouder opgesteld plan van aanpak aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de in de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vastgelegde risico's (artikel 12 lid 4 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen);
- Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingswerker in ieder geval twee maal per jaar het opvangadres bezoekt (artikel 1.56 lid 1 Wko, artikel 15 lid 6 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Bij de inspectie van uw gastouderbureau is tevens gebruik gemaakt van de bevindingen van de GGD Rotterdam en de GGD Noord- en Midden Limburg. Wanneer de gegevens van de GGD-en gecombineerd worden met die van de GGD [redacted] komt hieruit het volgende beeld naar voren:
- Ongeveer 1/3 van de gastouders voldoet op een of meerdere voorwaarden niet aan de kwaliteitseisen kinderopvang;
- Het niet gebruiken van de Nederlandse taal als voertaal tijdens de opvang is bij ongeveer 20% van deze gastouders geconstateerd;
- Niet alle gastouders zijn inhoudelijk op de hoogte van de inhoud van het pedagogisch beleidsplan;
- Onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal c.q. een taalbarrière vormt een veel voorkomend probleem bij de vertaalslag van beleidsplan naar pedagogische praktijk en reflectie van pedagogisch handelen;
- De risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid zijn vaak ouder dan 1 jaar, en/of niet volledig. Een aantal gastouders is geheel niet bekend met deze risico-inventarisaties. In een aantal gevallen is er geen huisbezoek door het gastouderbureau geweest c.q. geen rondgang door de woning om de risico-inventarisatie af te nemen;
- Veel gastouders zijn inhoudelijk onvoldoende op de hoogte van de inhoud van het protocol kindermishandeling. Ook hierbij is de taalbarrière een probleem;
- Veel gastouders worden slechts éénmaal per jaar bezocht.

In uw zienswijze geeft u aan, dat u na de zomervakantie alle contracten zult vernieuwen waarbij u het tijdens het inspectiebezoek ontbrekende unieke LRK-nummer van de gastouder zult vermelden. Tevens geeft u aan, dat het financiële maandoverzicht voortaan onderdeel wordt van het contract dat u met de gastouder sluit.
Voor wat betreft de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid geeft u aan, alle gastouders na de inspectie nogmaals bezocht te hebben, onvolledigheden opgelost te hebben en digitale fouten te hebben gecorrigeerd. De planning van de inventarisatietrajecten zal voortaan gebeuren vanuit het hoofdkantoor.
Van de bezoeken aan de gastouders zullen bezoeklijsten worden opgesteld, waardoor deze bezoeken controleerbaar zijn.
Tot slot geeft u aan, bijeenkomsten te hebben gepland met de gastouders waarin het pedagogisch beleid zal worden uitgelegd.

Het pedagogisch beleidsplan is inmiddels aangepast en door de toezichthouder beoordeeld. Op deze overtreding wordt daarom niet gehandhaafd.

Hersteltermijn

Op 27 juli 2010 is het Handhavingsbeleid kinderopvang 2010 van de gemeente vastgesteld. Rekening houdend met de middels dit beleid vastgestelde hersteltermijnen dient u er zorg voor te dragen dat:

- binnen 1 (een) maand na verzenddatum van deze brief: alle contracten aangepast zijn aan de daartoe gestelde regelgeving;
- binnen 6 (zes) weken na verzenddatum van deze brief: een begeleidingsplan voor gastouders is opgesteld zodat zij handelen conform het pedagogische beleidsplan. De uitvoering van dit plan dient binnen deze termijn gestart te zijn;
- binnen 6 (zes) weken na verzenddatum van deze brief: alle gastouders handelen conform het vernieuwde/aangepaste pedagogische beleidsplan;
- binnen 1 (een) maand na verzenddatum van deze brief: alle gastouders beschikken over, en inzicht hebben in, een recente (maximaal 1 jaar oud) risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- binnen 1 (een) maand na verzenddatum van deze brief: alle gastouders op de hoogte zijn van het bij de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid behorende plan van aanpak;
- binnen 1 (een) maand na verzenddatum van deze brief: een jaarplanning is opgesteld voor het bezoeken van het opvangadres. Uitgangspunt hierbij dient te zijn, dat er minimaal tweemaal per jaar een bezoek wordt afgelegd, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder onderdeel is van één van deze bezoeken.

[redacted]

Ons kenmerk nuit12660

In het verlengde van het voorgaande verzoek ik u mij te doen toekomen:

- binnen 6 (zes) weken na verzenddatum van deze brief: het aangepast pedagogische beleidsplan;
- binnen 6 (zes) weken na verzenddatum van deze brief: het door u opgestelde begeleidingsplan;
- binnen 1 (een) maand na verzenddatum van deze brief: de door u opgestelde jaarplanning.

Wellicht ten overvloede maak ik u er op attent dat op grond van artikel 1.55 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen tijdens de opvang bij een gastouder de Nederlandse taal als voertaal dient te worden gebruikt.

Aan de GGD zal opdracht worden gegeven tot herinspectie bij een willekeurig samengestelde groep gastouders waarbij overtredingen zijn geconstateerd tijdens de reguliere inspectie. Tevens zal aan de GGD [redacted] opdracht worden gegeven tot herinspectie van uw gastouderbureau.

Indien bij nader onderzoek door de GGD blijkt, dat alsnog niet voldaan wordt aan het hiervoor gestelde, zal ik op grond van artikel 125 Gemeentewet juncto artikel 1.65 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een aanwijzingsbesluit nemen.

Inlichtingen

Indien de inhoud van deze brief u niet geheel duidelijk is en/of u hierover nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met [redacted] medewerkster van de afdeling Jeugd. [redacted] is bereikbaar op maandag, dinsdag en woensdagochtend, tel. [redacted]

Een kopie van deze brief zal worden verstuurd naar de GGD Rotterdam, Noord- en Midden Limburg en Brabant-Zuidoost.

Hoogachtend,

[redacted]

Belastingdienst

BIJLAGE 4

Belastingdienst/kantoor Almelo

Rapport inzake een afgelegd actualiteitsbezoek bij:

Naam

Adres
Postcode
Vestigingsplaats

Entiteitnummer :
Fiscaalnummers :

Branchecode :

Controle-
medewerkers :

Datum
Aankondiging : 13 november 2013
Eerste dag
onderzoek : 13 november 2013
Datum rapport : 18 december 2013
Afschrift aan :

Inhoudsopgave

1	Reikwijdte van het onderzoek	3
2	Algemeen	3
2.1	Rechtsvorm onderneming	4
2.2	Bedrijfsactiviteiten	4
2.2.1	Algemeen	4
2.2.2	Gastouders	5
2.3	Administratie	5
2.3.1	Adviseur	5
2.4	Beeld van de administratie	6
2.5	Gesprek met de gastouder	6
3	Slotopmerkingen	6

1 Reikwijdte van het onderzoek

Op 13 november 2013 hebben wij bij u een actualiteitsbezoek afgelegd en op 13 november 2013 ook schriftelijk aangekondigd. In de aankondigingsbrief hebben wij aangegeven dat het doel van het bezoek is het beoordelen van de administratieve organisatie en interne controle over de periode vanaf januari 2013 tot heden.

In eerste instantie is beoordeeld hoe u de administratie voert met betrekking tot:
1. de kinderopvang;
2. het aantal door u bestede en gefactureerde kinderopvanguren.

Verder moest duidelijk worden hoeveel uren de kinderen daadwerkelijk door u zijn opgevangen.
U geniet met de kinderopvang inkomsten. De inkomsten uit kinderopvang dienen te worden opgegeven bij de Belastingdienst. De Belastingdienst zal dan ook onderzoeken of u de inkomsten heeft opgegeven.

Het boekenonderzoek is ingesteld op basis van de artikelen 47 tot en met 56 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen. In deze artikelen is opgenomen dat een ieder verplicht is om mee te werken aan een onderzoek naar zijn eigen belastingheffing.

2 Algemeen

Het actualiteitsbezoek is ingesteld door ondergetekenden en heeft plaatsgevonden op het adres [ ] te [ ] Tijdens het bezoek hebben we gesproken met [ ]

Tijdens het bezoek van 13 november 2013 hebben wij de gegevens van zowel de op dat moment opgevangen kinderen als de ouders bekeken en geïnventariseerd.

- Ouders
  - Achternaam:
  - Voorletters:
  - BSN:
  - Geboortedatum:

  en
  - Achternaam:
  - Voorletters:
  - BSN:
  - Geboortedatum:

- Kinderen
  - Achternaam:
  - Voorletters:
  - BSN:
  - Geboortedatum:

  en
  - Achternaam:
  - Voorletters:
  - BSN:
  - Geboortedatum:

- Opvang
  - Ingangsdatum opvang 2 kinderen: 01-11-2011
  - Aantal uren opvang volgens contract: niet duidelijk
  - Uurtarief opvang: P: € 4,97 L: € 4,74
  - Datum ondertekening contract opvang: 01-11-2011
  - Opvangadres: [ ]
  - Einddatum opvang: nvt

2.1 Rechtsvorm onderneming

De onderneming wordt gedreven in de vorm van een V.O.F., genaamd [ ] en is gevestigd op het adres [ ] De onderneming is opgericht op 13 juli [ ]
en ingeschreven als eenmanszaak bij de Kamer van Koophandel onder nummer [ ]

De firmanten zijn:

Naam	[ ]	[ ]
Geboortedatum	[ ]	[ ]
Datum in functie	13-07-2005	13-07-2005

De onderneming is niet voor de loonbelasting bij de Belastingdienst opgenomen.

De activiteiten van de onderneming zijn deels vrijgesteld voor de omzetbelasting.

2.2 Bedrijfsactiviteiten

2.2.1 Algemeen

Belastingplichtige treedt op als gastouder voor de opvang van kinderen in het kader van de Wet op de Kinderopvang. De inkomsten met betrekking tot het gastouderschap van [ ] worden aangegeven in de V.O.F. In deze V.O.F. is tevens de vraagouder, [ ] firmant. In deze V.O.F. wordt tevens een [ ] geëxploiteerd.

Koppeling

Na bemiddeling van een gastouderbureau komt er een koppeling tot stand. Per koppeling worden drie overeenkomsten opgemaakt. Te weten: één overeenkomst tussen het gastouderbureau en de ouder, één overeenkomst tussen het gastouderbureau en u en één overeenkomst tussen de ouder en u.

Alle overeenkomsten zijn door betrokkenen ondertekend.

Daadwerkelijke opvanguren

Tijdens het intakegesprek bij het gastouderbureau wordt een raming gemaakt van de opvanguren. De geraamde opvanguren worden definitief berekend bij de totstandkoming van een koppeling. De berekende opvanguren per week zijn opgenomen in de overeenkomst tussen de ouder en u.

Als de geraamde opvanguren contractueel zijn vastgelegd wordt een jaarfactuur opgesteld. In verband met vakanties, ziekte en dergelijke wordt op de jaarfactuur rekening gehouden met vier weken minder opvang dan contractueel is vastgelegd. Het totaal aantal geraamde opvanguren worden gedeeld door twaalf maanden, zodat de ouder weet hoeveel opvanguren per maand in rekening worden gebracht.

De ouders moeten iedere twee maanden maandstaten insturen met de daadwerkelijke opvanguren. De maandstaten worden door zowel de ouders als u ondertekend.
De aangegeven opvanguren op de maandstaten worden door het gastouderbureau in een computerprogramma verwerkt. Na afloop van het jaar worden de uren opgenomen op een jaaroverzicht.
Van het vorenstaande wordt tijdens een kalenderjaar alleen afgeweken als de ouder een wijziging in de opvanguren doorgeeft. Ook wordt van vorenstaande afgeweken als het gastouderbureau aan de hand van de ingestuurde maandstaten constateert dat het aantal opvanguren veel afwijkt van de contractueel vastgelegde opvanguren.
Bij afwijking van de contractueel vastgelegde uren wordt een nieuwe factuur opgemaakt voor de rest van het jaar.

Uw uurtarief en vergoedingen

Het uurtarief per opvanguur is afhankelijk van de opvanglocatie. De opvang kon plaatsvinden bij u thuis of bij de ouder thuis. Als de opvang bij de ouder plaatsvond, dan werd het tarief per gezin (zie tabel hierna) in rekening gebracht.

2.4 Beeld van de administratie

De administratie ten aanzien van de kinderopvang was in eerste instantie niet op het bezoekadres aanwezig en is ons op een later tijdstip ter beschikking gesteld en het zag er verzorgd uit.
De geldstromen lijken volgbaar en compleet ingericht binnen uw activiteiten.

2.5 Gesprek met de gastouder

Tijdens het gesprek is het volgende besproken/vastgesteld:
-welke kinderen aanwezig zijn en hun bsn´s;
-de bsn´s van de ouders van de aanwezige kinderen;
-of er sprake is van de opvang van eigen kinderen icm een toeslag voor deze kinderen;
-of de gastouder zelf een toeslag ontvangt;
-waarvoor en tot welke bedragen de gastouder vergoedingen ontvangt van het GOB en/of de vraagouder;
-sinds en tot wanneer er een relatie is met betreffend GOB;
-of er directe betalingen plaatsvinden van de vraagouders naar de gastouder;
-de inkomsten tot nu toe;
-de wijze van het doorgeven aan het GOB van de opvanguren en op welke wijze de vraagouder hier goedkeuring aan geeft.

3 Slotopmerkingen

Tijdens het bezoek is verder niet inhoudelijk ingegaan op de kinderopvangtoeslag.

Op 18 december 2013 heb ik een afschrift van het rapport naar belastingplichtige gezonden.

namens

Beste [redacted]

Langs deze weg wil ik jou bedanken voor alle steun en supprt. Ik vind het zeer triest dat wij op deze manier aandacht krijgen van de media, wij worden gezien als fraudeurs en jij wordt afgestraft door wat anderen in het verleden hebben veroorzaakt.
Maar dat neemt niet weg dat ik het vertrouwen in jou had en nog steeds heb.

We hebben het met z´n allen zwaar te verduren, maar jij was er ten alle tijden bij om de gedupeerden en dus ons te steunen.
Je hebt ons bijgestaan in de Tweede kamer in Den Haag, maar ook gedurende de rechtszaken.

Vanaf het begin vond ik de communicatie heel helder en voelde het goed en dus betrouwbaar.

Zelf ik vanuit het verleden een vervelende situatie meegemaakt, maar bij [redacted] heb ik dat heel anders ervaren.

Er werd altijd helder en transparant gecommuniceerd en afspraak was afspraak. Alle stukken waren op orde en voor mijn gevoel werd ook alles altijd opgepakt volgens de wet en regelgeving. Dus nogmaals dank voor al je inzet en hopelijk kunnen we het samen tot een goed einde brengen. Veel sterkte en succes verder.

Hartelijke groet,

[redacted]

Beste [redacted]

Door de moeilijke tijden die we hebben (hebben gehad), heb ik niet de mogelijkheid gehad om je te bedanken. Middels deze brief wil ik je toch een hart onder de riem steken tijdens deze zware tijd.

Ik wil je heel erg bedanken voor de fijne samenwerking al die jaren. Ik ben door jullie altijd heel goed geholpen, ik had weinig omkijken aan het hele gebeuren. Alles wat geregeld moest worden werd op tijd door jullie uitgevoerd, gecontacteerd en aangeleverd op een transparante, correcte wijze.
Het voelde heel warm en vertrouwd.
Het feit dat jouw personeel persoonlijk over de vloer kwam, altijd alles netjes kwam bespreken en controles kwam uitvoeren heb ik als erg fijn ervaren. We konden met al onze vragen bij hen terecht. Mochten we er niet uitkomen dan was jij er altijd die voor ons klaar stond aan de telefoon. Het is namelijk de uitstraling de aanpak van een wekgever die het doorgeeft aan zijn werknemers, dat is een compliment waard.
Nogmaals, mijn Dank voor alles.

PS: Hopelijk komt het allemaal ooit goed.

Met vriendelijke groeten

[redacted]

Hallo ik [ ] geboren op [ ] Ik ken [ ] een hele lange tijd. Hij is een betrouwbare man, die zijn werk heel goed verricht. Ik zelf, als een klant van [ ] vertrouw erop dat hij niets verkeerds zou doen.

Beste ,

Ik ben eind december 2013 in contact gekomen met [ ] en heb vanaf het begin een heel goed gevoel gehad bij gastouderbureau [ ] ik had in het begin goed onderzocht en nadat ik telefonisch contact had gezocht voor meer info kwam er een kennismakinggesprek waarin ik mij wensen kon bespreken .ik kreeg duidelijke informatie en alles werd op contract vastgesteld .

Als ik vragen had stond [ ] altijd klaar en ik heb nooit gedacht(geen enkele seconde) dat [ ] een fraudeur is.hij heeft enorme schade geleden en al zijn klanten ook.ik hoop zo dat hij en wij allemaal hier bovenop komen .ik zag hem laatst op televisie En in de kranten en hoop echt voor hem dat zijn naam wordt gezuiverd dit gun je niemand.

Toen ik vorig jaar bij de rechtbank in Breda voor de rechter stond heeft hij mij ook gesteund .ik heb de volste vertrouwen in gastouderbureau [ ] .alle papierwerk was op orde .

Ondanks alle ellende en slechte tijden die we hebben moeten doormaken en nog steeds wil ik je wel bedanken voor de steun die je ons heb gegeven .

[ ]

Dag [ ]

Via deze weg wil ik je bedanken voor een prettige samenwerking, ondanks wat de belastingdienst ons samen heeft aangedaan.

Jij bent te allen tijde bereikbaar geweest voor ons, en jij stond en staat zij aan zijn met ons in deze moeilijke periode. Ook tijdens de recht zaken in Den Haag was jij er om ons te steunen.

Ik heb je leren kennen als een zeer correcte man en die zeer betrokken was met het toe doen van zijn cliënten. En wij als gezin hebben altijd het volste vertrouwen gehad in de handelswijze van [ ].

Er kwam bij ons niet 1 x de vraag op of het allemaal wel klopte (administratief). Jij was ten alle tijd transparant.

Nogmaals wil je bedanken en jou enorm steunen in deze moeilijke periode.

Met vriendelijke groet,

[ ]

Beste

Door de moeilijke tijden die we hebben (hebben gehad), heb ik niet de mogelijkheid gehad om je te bedanken. Middels deze brief wil ik je toch een hart onder de riem steken tijdens deze zware tijd.

Ik wil je heel erg bedanken voor de fijne samenwerking al die jaren. Ik ben door jullie altijd heel goed geholpen, ik had weinig omkijken aan het hele gebeuren. Alles wat geregeld moest worden werd op tijd door jullie uitgevoerd, gecontacteerd en aangeleverd op een transparante, correcte wijze.
Het voelde heel warm en vertrouwd.
Het feit dat jouw personeel persoonlijk over de vloer kwam, altijd alles netjes kwam bespreken en controles kwam uitvoeren heb ik als erg fijn ervaren. We konden met al onze vragen bij hen terecht. Mochten we er niet uitkomen dan was jij er altijd die voor ons klaar stond aan de telefoon. Het is namelijk de uitstraling de aanpak van een wekgever die het doorgeeft aan zijn werknemers, dat is een compliment waard.
Nogmaals, mijn Dank voor alles.

PS: Hopelijk komt het allemaal ooit goed.

Met vriendelijke groeten

Beste

Via deze weg willen wij toch medeleven tonen aan de ellende die u heeft mee gemaakt. Wij zijn altijd zeer tevreden geweest over u diensten die u ons aanbood via gastouder. Wij hebben altijd goed overleg kunnen voeren en u kon ons altijd goed uitleggen hoe we onze zaken goed konden regelen.

Wij hebben en hadden nooit twijfels over u manier van handelen.

U was altijd duidelijk en correct. eerlijkheid stond altijd voorop.

Maar helaas is er voor ons een einde aan gekomen in 2014.

De belastingdienst heeft er voor gezorgd dat wij zijn gestopt bij jullie omdat wij de kosten gewoonweg niet meer konden betalen. Wij hebben er voor moeten kiezen dat we minder moeten werken om dan maar zelf voor onze kinderen te moeten zorgen.

Toch willen wij u bedanken voor de goede samenwerken en de steun die u ons nadat de belastingdienst vervelend begon te worden heeft geboden. Wij hopen dat u en wij van deze onzin verlost kunnen worden en dat wij verder kunnen met ons leven van voor dat de belastingdienst toeslagen u leven en die van ons op de kop heeft gezet met alle gevolgen van dien.

We hopen dat alles snel word rechtgezet want dit is niet correct wat hier gebeurt. En hoop dat er ooit iemand van de belastingdienst zijn geweten een keer gaat volgen. Het kan niet anders dan dat ze er achter gaan komen dat ze het bij het verkeerde eind hebben.

Laat je niet gek maken en zorg goed voor je zelf. wij weten dat jij correct bent en ooit zal iedereen dit weten.

Bedankt uit ons hart.

Met vriendelijke groeten

Familie

Hallo ik ben geboren op Ik ken al 12 jaar. Hij is een betrouwbare man, die zijn werk heel goed verricht. Ik zelf, als een klant van vertrouw erop dat hij niets verkeerds zou doen.

Beste

Vanaf 2014 hebben wij het niet makkelijk gehad en jij zeker ook niet. Ondanks de moeilijke periode wil ik jou hartelijk danken voor je steun. Fijn dat wij jou altijd mochten bellen (ook buiten kantoor tijden). Je hebt altijd voor ons klaar gestaan en ons geadviseerd m.b.t. de zaak met Belastingdienst.

Wij willen nogmaals bedanken voor je betrokkenheid en nog succes de komende periode!

Grt.

Inspectierapport

(VGO)

Registratienummer:

Toezichthouder:	GGD
In opdracht van gemeente:	
Datum inspectiebezoek:	16-10-2013
Type onderzoek:	Regulier onderzoek (Onaangekondigd)
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	21-10-2013

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Beschouwing toezichthouder 4
Advies aan gemeente 4
Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein 5
Het inspectieonderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item 7
Gegevens voorziening 17
Gegevens toezicht 17

Inleiding

Waarom toezicht?
De rijksoverheid stelt aan kindercentra, gastouderbureaus, voorzieningen voor gastouderopvang en peuterspeelzalen kwaliteitseisen op onder andere het gebied van: personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, groepsgrootte, beroepskracht-kind-ratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk, ouderinspraak, klachten, voorschoolse educatie en aan de zorgplicht en taken van het 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 kindercentrum, de peuterspeelzaal of de gastouder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor de beleidsmatige zaken die kwalitatief goede kinderopvang mogelijk maken. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspectieonderzoeken uit, waarbij zij beoordeelt of aan de gestelde eisen wordt voldaan. 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 onder meer regels in de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen', het 'Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen', 'het Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie' en de 'Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen' geformuleerd. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, werken alle toezichthouders in Nederland met dezelfde instrumenten, zoals vragenlijsten, om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek. Het toezicht door de GGD vindt risicogestuurd plaats. Dit houdt in dat minder toezicht gehouden wordt bij de kindercentra waar dat kan, en meer waar dat nodig is. Ieder gastouderbureau wordt jaarlijks geïnspecteerd; jaarlijks vindt bij een selectie van de gastouders toezicht plaats.

Wat is het doel van het inspectierapport?
De bevindingen van het inspectieonderzoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:
1. Weergeven van het oordeel over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het kan gaan om de eisen die gesteld worden aan kindercentra, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal om in het landelijk register Kinderopvang en Peuterspeelzalen opgenomen te worden dan wel om eisen die aan kindercentra, gastouderbureaus, voorzieningen voor gastouderopvang en peuterspeelzalen gesteld worden die al in exploitatie zijn.
2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De ouders informeren over de mate waarin het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldoet.

Leeswijzer
Dit inspectierapport geeft een overzicht van de getoetste 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 inspectiedomein samengevat en in "Het inspectieonderzoek" 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 inspectierapport een beschouwing door de toezichthouder en het advies van de toezichthouder aan de gemeente met betrekking tot de handhaving. Daarnaast bevat het inspectierapport een aantal basisgegevens van het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang of de peuterspeelzaal, de gemeente en de toezichthouder en, indien van toepassing, de zienswijze van de houder van het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang of de peuterspeelzaal.

Beschouwing toezichthouder

Tijdens het documentenonderzoek en huisbezoek blijkt dat deze gastoudervoorziening voldoet aan alle gestelde voorwaarden uit de wet kinderopvang.

In overleg met de gastouder heeft er geen hoor en wederhoor plaatsgevonden. De gastouder kan zich vinden in de bevindingen van de inspecteur.

Advies aan gemeente

Advies:
☒ niet handhaven
☐ handhaven conform handhavingsbeleid, hierbij rekening houdend met de verzwarende en verzachtende omstandigheden

☐ eventuele opmerkingen toezichthouder:

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein

1. Gastouderopvang in de zin van de Wet kinderopvang
Beoordeling toezichthouder Van de 9 voorwaarden van dit domein: -is aan 8 voorwaarden voldaan -is de volgende voorwaarde niet beoordeeld: 1.0 voorwaarde 2

2. Gastouder
Beoordeling toezichthouder Van de 5 voorwaarden van dit domein: -is aan 5 voorwaarden voldaan

3. Accommodatie en inrichting
Beoordeling toezichthouder Van de 6 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan -zijn de volgende 2 voorwaarden niet beoordeeld: 3.2 voorwaarden 1 en 2

4. Pedagogisch beleid
Beoordeling toezichthouder Van de 4 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan

5. Aantal kinderen

Beoordeling toezichthouder
Van de 3 voorwaarden van dit domein:
-is aan 2 voorwaarden voldaan

-is de volgende voorwaarde niet beoordeeld:
5.2 voorwaarde 2

6. Veiligheid en gezondheid

Beoordeling toezichthouder
Van de 6 voorwaarden van dit domein:
-is aan 5 voorwaarden voldaan

-is de volgende voorwaarde niet beoordeeld:
6.3 voorwaarde 1

Het inspectieonderzoek:

Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

1. Gastouderopvang in de zin van de Wet kinderopvang

1.0 Gastouder en handhaving[1]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang tegen de gastouder. (art 1.49 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 3 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
	2 De gastouder treft maatregelen om recidive van eerder geconstateerde tekortkomingen in de opvangsituatie te voorkomen. (art 1.49 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 3 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder				

1.1 Gastouderopvang in de zin van de wet				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De opvang vindt plaats door tussenkomst van een geregistreerd gastouderbureau. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
	2 De opvang vindt plaats in een gezinssituatie door een gastouder welke niet de ouder van de op te vangen kinderen is noch de partner van de vraagouder. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
	3 De opvang vindt plaats op het woonadres van de gastouder of van één van de vraagouders. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 3: De opvang vindt plaats bij de gastouder thuis.				

[1] Conform art 3 lid 3 van de Beleidsregels werkwijze toezichthouder kan de toezichthouder alle relevante feiten betrekken bij het onderzoek, waaronder het niveau van naleving van wet- en regelgeving van de desbetreffende gastouder bij andere locaties.

1.2 Gastouder in de zin van de wet				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De gastouder is 18 jaar of ouder. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
	2 De gastouder is niet inwonend bij de vraagouder. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
	3 De gastouder heeft ten behoeve van de opvang van kinderen geen personeel in dienst. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
	4 De gastouder heeft geen kinderen die onderworpen zijn aan (voorlopige) ondertoezichtstelling. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2. Gastouder

2.1 Verklaring omtrent het gedrag				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De gastouder is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. (art 1.56b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 Bij opvang in de woning van de gastouder zijn alle huisgenoten vanaf 18 jaar, alsmede de daar werkzame vrijwilligers en stagiair(e)s in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. (art 1.56b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2.2 Deskundigheid gastouder				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1a De gastouder beschikt over een getuigschrift conform de ministeriële regeling. **OF** 1b De gastouder beschikt over een EVC-bewijsstuk afgegeven vóór 1 januari 2012 waaruit blijkt dat de gastouder voldoet aan alle competenties van de bij ministeriële regeling aangewezen MBO-2 opleiding(en). (art 1.56b lid 2 Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 13 lid 1 sub a en lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10, 10a en 10b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De gastouder beschikt over een geregistreerd certificaat eerste hulp aan kinderen bij ongevallen conform de ministeriële regeling. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 13 lid 1 sub b en lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 2 Hte certificaat eerste hulp aan kinderen bij ongevallen is geldig tot 21-05 2014.				

2.3 Gebruik van de voorgeschreven voertaal[2]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1a De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt. **OF** 1b Er wordt een andere taal als voertaal gebezigd, daar de herkomst van de kinderen in deze specifieke omstandigheid daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder vastgestelde gedragscode. (art 1.55 en art 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[2] De Nederlandse taal is de voertaal. Daar waar naast de Nederlandse taal de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de friese of streektaal mede als voertaal worden gebruikt. De in Nederland erkende streektalen zijn het Nedersaksisch en het Limburgs.

3. Accommodatie en inrichting

3.1 De woning				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De woning waar gastouderopvang plaats vindt is te allen tijde rookvrij. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 15 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 14 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De woning waar gastouderopvang plaats vindt beschikt over voldoende binnenspeelruimte voor kinderen, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 15 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 14 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De woning waar gastouderopvang plaats vindt beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden voor kinderen, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 15 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 14 lid 1 sub b Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De woning waar gastouderopvang plaats vindt dient voorzien te zijn van voldoende en werkende rookmelders. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 15 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 14 lid 1 sub c Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

3.2 De slaapruimte				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Er is een afzonderlijke slaapruimte voor in ieder geval kinderen tot anderhalf jaar. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 15 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 14 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☐	☒
	2 De slaapruimte is afgestemd op het aantal op te vangen kinderen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 15 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 14 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder				
Op het moment van inspectie vangt de gastouder kinderen op die ouder zijn dan anderhalf jaar.				

4. Pedagogisch beleid

4.1 Pedagogische praktijk				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De gastouder draagt zorg voor het waarborgen van emotionele veiligheid. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 en 16 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De gastouder biedt de opvangkinderen de mogelijkheid om tot ontwikkeling van persoonlijke competentie te komen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 en 16 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De gastouder biedt de opvangkinderen de mogelijkheid om tot ontwikkeling van sociale competentie te komen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 en 16 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De gastouder draagt zorg voor de overdracht van normen en waarden. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 en 16 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

5. Aantal kinderen

5.1 Groepsgrootte				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Bij een gastouder worden maximaal zes kinderen gelijktijdig opgevangen, waarvan maximaal 5 kinderen tot 4 jaar, waarvan maximaal 4 kinderen tot 2 jaar, waarvan maximaal 2 kinderen tot 1 jaar. Eigen kinderen tot 10 jaar worden meegerekend. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 14 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 13 lid 1, 2 en 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Op het moment van inspectie vangt de gastouder 2 kinderen op in de leeftijd van zeven en negen jaar.				

5.2 Achterwacht				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De gastouder is goed telefonisch bereikbaar. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 12 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De gastouder zorgt ervoor dat bij aanwezigheid van meer dan drie kinderen tijdens de opvang een achterwacht beschikbaar is, die bij calamiteiten binnen 15 minuten bij het opvangadres aanwezig is. Daartoe is de achterwacht altijd telefonisch bereikbaar. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 12 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 12 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 2: Op het moment van inspectie vangt de gastouder 2 kinderen op.				

6. Veiligheid en gezondheid

6.1 Risico-inventarisatie veiligheid				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De gastouder heeft op het opvangadres een door de bemiddelingsmedewerker en de gastouder ondertekende risico-inventarisatie veiligheid van maximaal een jaar oud, die is toegespitst op dat specifieke adres. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 en art 12 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De gastouder draagt er zorg voor dat de maatregelen uit het plan van aanpak binnen de gestelde termijn zijn respectievelijk worden genomen. (art 1.56b lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 en art 12 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De gastouder draagt er zorg voor dat de lijst van ongevallen die hebben plaatsgevonden actueel is. (art 1.56b lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 sub c en 12 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De risico-inventarisatie veiligheid is uitgevoerd op 28 februari 2013.				

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De gastouder heeft op het opvangadres een door de bemiddelingsmedewerker en de gastouder ondertekende risico-inventarisatie gezondheid van maximaal een jaar oud, die is toegespitst op dat specifieke adres. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 en art 12 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De gastouder draagt er zorg voor dat de maatregelen uit het plan van aanpak binnen de gestelde termijn zijn respectievelijk worden genomen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 en art 12 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

De risico-inventarisatie gezondheid is uitgevoerd op 28 februari 2013.

6.3 Meldcode kindermishandeling

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De gastouder is verantwoordelijk voor de naleving van de meldcode. (art 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☐	☐	☒

Toelichting toezichthouder

Vanaf 1 juli 2013 moet de houder een meldcode vaststellen die voldoet aan de beschreven eisen en de kennis en het gebruik hiervan bij medewerkers bevorderen. De inspecteur kan de invulling in de praktijk nog niet volledig beoordelen. Bij de volgende inspectie geeft de inspecteur een oordeel.

De gastouder heeft wel kennis genomen van de de inhoud van het protocol kindermishandeling

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam gastouder	:	
Opvangadres	:	
Postcode en plaats	:	
Aantal (opvang)kinderen op dit adres	:	2

Gegevens gastouderbureau(s)

Naam gastouderbureau	:	
Adres gastouderbureau	:	
Postcode en plaats	:	
Website	:	http://www

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD
Adres	:	Postbus 1400
Postcode en plaats	:	
Telefoonnummer	:	
Onderzoek uitgevoerd door	:	

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	:	
Adres	:	Postbus 5100
Postcode en plaats	:	

Inspectiegegevens

Type inspectie	:	Regulier onderzoek (Onaangekondigd)
Reden regulier onderzoek	:	onaangekondigde inspectie bij de gastouder.

Planning

Datum inspectiebezoek	:	16-10-2013
Opstellen concept inspectierapport	:	Niet van toepassing
Zienswijze gastouder	:	Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport	:	21-10-2013
Verzenden inspectierapport naar gastouder en gastouderbureau(s)	:	25-10-2013
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	25-10-2013
Openbaar maken inspectierapport	:	11-11-2013

Overzicht gebruikte bronnen

Interview gastouder	:	Gesprek met de gastouder bij de gastouder thuis.

Andere bronnen:

Verklaringen omtrent het gedrag
Diploma's beroepskrachten
Risico-inventarisatie veiligheid
Risico-inventarisatie gezondheid
Actieplan veiligheid
Actieplan gezondheid
Pedagogisch beleidsplan

Bijlage: Zienswijze gastouder

De gastouder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.

Belastingdienst

Evaluatie rapport
CAF 11 Hawaii

Algemene informatie

Aanleiding
In deze casus staat het gastouderbureau [redacted] met LRK: [redacted] uit [redacted] centraal. Wegens mogelijk misbruik van kinderopvangtoeslag zijn door Belastingdienstmedewerkers bezoeken gebracht bij de aangesloten gastouders om te controleren of er opvang plaatsvindt en of de administratie en opvanglocatie goed onderhouden zijn.

Risico's en strategie
Uit de bezoeken die plaats hebben gevonden, is het volgende gebleken:
- In meerdere gevallen wisselen de GO en VO van rol en passen ze op elkaars kinderen op.
- GO is regelmatig een familielid van de VO.
- In de meeste gevallen zijn de urenstaten compleet uniform ingevuld, dus zelfde aantal uren op officiële feestdagen, en naar blijkens heeft de VO nooit een vrije dag of vakantie gehad in het hele jaar, ook geen rekening gehouden wanneer kind bijvoorbeeld naar peuterspeelzaal gaat. Vaak ontbreken ingevulde urenstaten, extreem zelden lijken de urenstaten correct ingevuld.
- Aanvragen KOT van VO komen vaak niet overeen met urenstaten van de GO. Vaak komen de urenstaten niet overeen met de gefactureerde uren.
- Meerdere GO's zijn ook bemiddeld door [redacted] en [redacted] onduidelijk wanneer door welk GOB bemiddeld is.
- Ook kwam het geregeld voor dat de gastouder zei dat er geen opvang meer was terwijl de kinderopvangtoeslag bij de vraagouder gewoon door loopt.

Behandeling afspraken en wijzigingen
Om deze redenen is het geadviseerd om elke aanvrager die bemiddeld wordt door het gastouderbureau [redacted] te verzoeken naar de balie te komen met bewijsstukken om de rechtmatigheid van de aanvraag aan te tonen. In eerste instantie alleen met bewijsstukken van de toeslagjaren 2013 en 2014. Mochten hierin onrechtmatigheden gevonden worden dan kan er eventueel nog aanvullend om bewijsstukken 2012 worden.

Ervaringen vanuit de beoordeling van bewijsstukken
Door het grote aantal burger in deze caf-zaak is tijdens de beoordeling lastig geweest om de bewijsstukken van de verschillende burgers in samenhang met elkaar te beoordelen. Er is dus vooral op individueel niveau gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen. Er is in de afwijsgronden dan ook geen patroon te zien. Veelal is er afgewezen omdat er onvolledig gereageerd is of dat er onvoldoende aangetoond is dat alle kosten voor de kinderopvang zijn voldaan.

Opbrengsten (cijfers voorjaar 2015)

Startdatum		Jul-14
Datum 95%		Dec-14
Aantal BSN's		317
nadeelberekening		€3.448.208,-
Geen behandeling	aantal	18
Geen reactie	aantal	43
Stopzettingen	aantal	248
Toekenningen	aantal	8
Geen behandeling	%	6%
Geen reactie	%	14%
Stopzettingen	%	78%
Toekenningen	%	3%
Klachten	aantal	24
Bezwaren	aantal	65
Klachten	%	8%
Bezwaren	%	22%

de Nationale ombudsman

Advocaten
T.a.v.

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl
Doorkiesnummer
(070)

Datum
20 SEP 2018

Ons nummer
201632655
Uw bericht

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp
Sluiting dossier

Geachte

Eind juli 2018 hebben wij u telefonisch meegedeeld dat wij geen verder onderzoek doen naar aanleiding van ons rapport 'Geen powerplay maar fair play'. U heeft ons laten weten dat u teleurgesteld was over deze beslissing. In deze brief zal ik daarom mijn besluit nader toelichten.

Uw bezwaar

De Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) heeft in zijn brief van 14 mei 2018 vermeld dat in 2014 in totaal 235 vraagouders kinderopvang afnamen via gastouderbureau te U spreekt dit tegen: volgens u leverde dit gastouderbureau in 2014 slechts aan 157 vraagouders kinderopvang. U zegt hiervoor sterk bewijs te hebben.
Wij hebben dit punt voorgelegd aan Toeslagen en gevraagd of zij zeker zijn van het aantal van 235. Toeslagen heeft ons verzekerd dat de genoemde 235 vraagouders in 2014 allen cliënten waren van gastouderbureau .

Volgens u is het zeer essentieel dat de ombudsman nader onderzoek naar het aantal vraagouders in het jaar 2014 doet. Als dit aantal in werkelijkheid veel lager ligt, dan zal volgens u duidelijk worden dat het percentage gegronde bezwaar- en beroepschriften ook veel hoger ligt dan nu gesteld wordt door Toeslagen. En ook zou dit hogere percentage bevestigen dat de stopzetting van de kinderopvang-toeslagen in 2014 in vrijwel alle gevallen onnodig en onrechtmatig was. U vindt het belangrijk dat dit boven tafel komt.

Sluiting dossier

Ik ben van mening dat het precieze aantal vraagouders in het jaar 2014 geen invloed heeft op de uitkomsten van mijn onderzoek. In dit onderzoek wilde ik vaststellen of Toeslagen in deze kwestie voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de toeslaggerechtigde vraagouders, zowel bij de beëindiging van de kinderopvangtoeslag als bij de behandeling van hun bezwaarschriften.

de Nationale ombudsman

Ons nummer
201632655

2

Mijn onderzoek richtte zich op de werkwijze en op de procedurele aanpak die Toeslagen in deze kwestie heeft gekozen. Daarover heb ik in het onderzoeksrapport duidelijke conclusies kunnen trekken. Toeslagen op zijn beurt heeft zijn fouten erkend, excuses aangeboden en zijn werkwijze aangepast. Daarmee is het doel van het onderzoek bereikt.

Voor de conclusies van het onderzoek is het niet van essentieel belang of er 157 of 235 vraagouders (of een aantal daar tussenin) zijn getroffen. In beide gevallen gaat het om een *aanzienlijke* groep burgers die werd geraakt door de aanpak van Toeslagen. De vraag hoeveel vraagouders er in 2014 waren én de vraag welk percentage van de door hen ingediende bezwaar- en beroepschriften gegrond is verklaard, liggen buiten de oorspronkelijke onderzoeksvraag en zijn naar mijn mening onvoldoende relevant voor het onderzoek.

Ik zie dan ook geen aanleiding om de eerdere conclusies ter herzien of om het onderzoek te heropenen. Ik sluit daarom het dossier.

Tenslotte
Ik wil u bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek en voor alle informatie die u ons heeft verstrekt. Uw bijdrage was voor dit onderzoek van grote waarde.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met de [ ] [ ] U kunt hem op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070) [ ] Mailen naar bureau@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [ ]

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

gemeente

VERZONDEN 17 JUNI 2010

Retouradres Postbus 2358,

Gastoudersbureau
T.a.v. de

Mens & Maatschappij, Jeugd
Behandeld door
Telefoon
Uw brief van
Uw kenmerk
Ons kenmerk MM/JGD/NR. 10UIT11238
15 juni 2010

Betreft Inspectierapport GGD.

Geachte

Met genoegen hebben wij het inspectierapport van GGD van uw gastouderbureau gelezen. De GGD heeft het gastouderbureau bezocht op 12 mei 2010 en geconstateerd dat uw gastouderbureau voldoet aan de kwaliteiteisen van de Wet kinderopvang.

Wij complimenteren u met de naleving van de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang in uw Gastouderbureau .

De GGD zal uw gastouderbureau in 2010 niet meer bezoeken, tenzij er zich wijzigingen voordoen.

Hoogachtend,
namens

BenhaN////QC10030647

Bezoekadres

Postadres Postbus 2358
gemeente@

gemeente

VERZONDEN 1 1 DEC. 2014

Retouradres Postbus 90150,

Mens & Maatschappij
Behandeld door
Telefoon
Uw brief van
Uw kenmerk
Ons kenmerk
11 december 2014

Betreft: reguliere inspectie Voorziening

Geachte

Op 8 oktober jl. heeft een inspecteur van de GGD een aangekondigd regulier inspectiebezoek uitgevoerd bij uw gastouderopvangvoorziening aan de

Hierbij is gecontroleerd of u en uw opvanglocatie voldoen aan de voorschriften volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. De bevindingen van deze inspectie zijn vastgelegd in het inspectierapport.

Reguliere inspectie

Uit het inspectierapport blijkt dat uw voorziening van gastouderopvang in voldoet aan de kwaliteitseisen. Wij willen u complimenteren met de kwaliteit van de opvang die u op deze locatie verzorgt. Wij vertrouwen erop dat u het komende jaar dezelfde kwaliteit blijft leveren.

Het rapport is opgenomen in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP).

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Namens burgemeester en wethouders van

Sociaal Domein

Deze brief is automatisch aangemaakt en derhalve niet ondertekend.

Bezoekadres

Postadres Postbus 90150
gemeente@
Telefoon