

## Inspectierapport

Gastouderbureau Gastvrij B.V. (GOB)

Bolderweg 1

1332AX Almere

Registratienummer 201659359

Toezichthouder:	GGD Flevoland
In opdracht van gemeente:	Almere
Datum inspectie:	17-06-2019
Type onderzoek:	Incidenteel onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	10-07-2019

# Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>2</b>
<b>HET ONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
ONDERZOEKSOPZET.....	3
BESCHOUWING.....	3
ADVIES AAN COLLEGE VAN B&W.....	4
<b>OBSERVATIES EN BEVINDINGEN</b> .....	<b>5</b>
REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN.....	5
OUDERRECHT.....	5
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT.....	6
<b>OVERZICHT GETOETSTE INSPECTIE-ITEMS</b> .....	<b>8</b>
REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN.....	8
OUDERRECHT.....	8
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT.....	8
<b>GEGEVENS VOORZIENING</b> .....	<b>9</b>
OPVANGGEGEVENS.....	9
GEGEVENS HOUDER.....	9
<b>GEGEVENS TOEZICHT</b> .....	<b>9</b>
GEGEVENS TOEZICHTHOUDER (GGD).....	9
GEGEVENS OPDRACHTGEVER (GEMEENTE).....	9
PLANNING.....	9
<b>BIJLAGE: ZIENSWIJZE HOUDER GASTOUDERBUREAU</b> .....	<b>10</b>

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 4 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd incidenteel onderzoek.

Naar aanleiding van **klachten** heeft de toezichthouder een incidenteel onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek richt zich op domein(en) **Ouderrecht en Kwaliteit gastouderbureau**.

## Beschouwing

### **Algemeen**

Gastouderbureau Gastvrij is gelegen aan Bolderweg 1 te Almere. Het gastouderbureau staat sinds februari 2015 geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). De houder van het GOB zijn twee B.V.'s, namelijk Gastouderbureau Gastvrij B.V. en Gastvrij Nederland B.V. In oktober 2018 zijn deze twee B.V.'s door holding "Lavide" verkocht aan een enig aandeelhouder. (Er is sprake van een wijziging van bestuur, géén houderwijziging.) De enig aandeelhouder/bestuurder voert nu de dagelijkse leiding over het GOB.

### **Inspectiegeschiedenis sinds 2017**

13-02-2017, Incidenteel onderzoek. Advies: Handhaving. Domeinen: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving, Personeel, Kwaliteit en Administratie.

29-06-2017, Incidenteel onderzoek. Advies: Handhaving. Domeinen: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving en Ouderrecht.

17-07-2017, Nader onderzoek. Advies: Handhaving. Domeinen: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving, Personeel en Kwaliteit.

06-09-2017, Incidenteel onderzoek. Domein: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving. Advies: Wijziging van gegevens in het LRK toewijzen.

17-10-2017, Jaarlijks onderzoek. Advies: Handhaving op het onvoldoende zorg dragen voor een verantwoorde uitvoering van door geleiding van betalingen van ouders aan gastouders.

22-06-2018: Jaarlijks onderzoek; De toezichthouder constateert tekortkomingen. De huidige bestuurders geven aan dat tekortkomingen voortkomen uit het functioneren van de vorige bestuurders en zijn gemotiveerd om zaken te verbeteren. De gemeente Almere kondigt een last onder dwangsom aan en geeft de houder tot 15-11-2018 de tijd om de tekortkomingen te herstellen.

19-11-2018: Nader onderzoek; Tijdens dit bezoek aan het kantoor van GOB Gastvrij worden deze documenten en overige punten uit het nader onderzoek besproken. De toezichthouder constateert dat het team maatregelen heeft getroffen om eerder geconstateerde tekortkomingen te herstellen. Ondanks deze inspanningen zijn nog niet alle tekortkomingen voldoende hersteld. Het advies tot handhaven blijft staan. De gemeente Almere besluit tot een last onder dwangsom. De tekortkomingen moeten 17-02-2019 hersteld zijn.

18-02-2019: Nader onderzoek; Op maandag 18 februari wordt het gastouderbureau aangekondigd bezocht door twee toezichthouders. De bestuurder is aanwezig, twee bemiddelingsmedewerkers en de aandachtsfunctionaris. De houder geeft aan een bezwaar tegen de handhaving geschreven te hebben. Deze is gericht aan de GGD. De toezichthouders geven aan dat een bezwaar tegen de handhaving ingediend kan worden bij de gemeente Almere. De houder zal het bezwaarschrift aan hen opsturen. De bestuurder geeft aan meer tijd nodig te hebben om tekortkomingen te herstellen. Hij is als bestuurder van gastouderbureau Gastvrij B.V. aangetreden in oktober 2018 en was toen onvoldoende bekend met de Wettelijke eisen die gesteld worden aan een gastouderbureau en de lopende handhaving, geeft hij zelf aan. De toezichthouder besluit het nader onderzoek volgens afspraak en lopende handavingsrichtlijn uit te voeren. De gemeente Almere zal het bezwaarschrift in behandeling nemen. De toezichthouder constateert dat de houder maatregelen treft om eerder geconstateerde tekortkomingen te herstellen. Op moment van het nader onderzoek blijken deze maatregelen nog onvoldoende effectief.

### **Huidig incidenteel onderzoek**

In de periode februari - juni 2019 ontvangt de toezichthouder vanuit verschillende bronnen 7 signalen dat het GOB niet bereikbaar is en geen of laat uitbetalingen verricht.

De gemeente Almere geeft de toezichthouder opdracht om een incidenteel onderzoek uit te voeren bij het GOB.

Op 20 juni 2019 vindt een gesprek plaats tussen twee toezichthouders en de houder van GOB Gastvrij. De houder erkent problemen te hebben met het op tijd uitbetalen van gastouders. De toezichthouders signaleren meer problemen met de bedrijfsvoering en vragen de houder of hij een uitweg ziet op korte termijn. De houder geeft aan dat hij zoekende is naar een oplossing. De toezichthouders geven aan dat het belang van de gast- en vraagouders voor hen in de eerste plaats komt en dat het in hen belang is dat de problemen zo snel mogelijk stoppen en de betalingsachterstanden van het GOB niet verder oplopen.

Wanneer het GOB stopt met exploitatie en zich laat uitschrijven uit het LRK, hebben gastouders 4 maanden de tijd om een ander GOB te zoeken die de bemiddeling en begeleiding overneemt zonder dat dat het recht op kinderopvangtoeslag vervalt.

De toezichthouders adviseren de houder daarom nadrukkelijk om zich zo spoedig mogelijk te laten uitschrijven bij het LRK en exploitatie te stoppen.

### **Advies aan College van B&W**

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid. Uitschrijven uit het LRK.

## Observaties en bevindingen

### Registratie en wijzigingen

Onder de Wet kinderopvang gelden eisen rondom de registratie in het LRK en het onverwijld doorgeven van wijzigingen aan het college, nadat deze wijziging de houder bekend is geworden.

#### **Wijzigingen**

De contactgegevens van het GOB in het LRK zijn niet gewijzigd na de wijziging van bestuur (in oktober 2018).

Genoemde contactgegevens betreffen een vorige bestuurder en zijn niet meer van toepassing op dit GOB.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen.  
(art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)

#### **Gebruikte bronnen**

- Landelijk Register Kinderopvang

### Ouderrecht

Onder de Wet kinderopvang gelden eisen 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.

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.

Dit onderzoek richt zich op de bereikbaarheid van het gastouderbureau.

#### **Informatie**

De toezichthouder ontvangt klachten van vraag- en gastouders dat GOB gastvrij niet of zeer moeilijk bereikbaar is.

##### 04-06-2019:

De toezichthouder stuurt op 4 juni j.l. een mail naar de houder met het verzoek een afspraak te maken voor het jaarlijks onderzoek.

##### 14-06-2019:

De toezichthouder ontvangt geen reactie en probeert op 14 juni het GOB telefonisch te bereiken op genoemde telefoonnummers op de website. Bij het algemeen telefoonnummer spreekt de toezichthouder de voicemail in met verzoek om contact. Het genoemde "noodnummer" is niet meer in gebruik blijkt uit kiestoon.

##### 17-06-2019:

Op maandag 17 juni ontvangt de toezichthouder een reactie van de houder op de mail van 4 juni j.l. De houder geeft aan niet zeker te weten wanneer het jaarlijks onderzoek gepland kan worden. De toezichthouder vraagt per mail direct om telefonisch contact, maar ontvangt geen reactie. De toezichthouder probeert het algemeen telefoonnummer van de website en hoort de boodschap dat de voicemail niet kan worden ingesproken. De toezichthouder achterhaalt een ander telefoonnummer van de houder (via Google) en spreekt daar de voicemail in met verzoek om contact. Ook bezoekt de toezichthouder het kantoor van het GOB aan de Bolderweg, maar treft daar niemand aan. De toezichthouder stuurt de houder een mail waarin aangekondigd wordt dat de toezichthouder op 20 juni om 11 uur het kantoor van GOB Gastvrij gaat bezoeken voor huidig incidenteel onderzoek.

#### 20-06-2019:

Op donderdag 20 juni om 11 uur is niemand aanwezig op het kantoor van GOB Gastvrij. De receptioniste van het kantoorpand belt de houder en deze geeft aan de mail niet te hebben ontvangen maar direct naar het kantoor te komen. Tien minuten later is hij aanwezig.

De twee toezichthouders lichten de aanleiding van het incidenteel onderzoek toe aan de houder. De toezichthouders geven aan klachten te ontvangen over de bereikbaarheid van het GOB en ook zelf te hebben ervaren dat het bureau onvoldoende bereikbaar was.

De houder erkent dat er problemen waren met de bereikbaarheid, maar geeft aan hier twee weken geleden stappen op te hebben ondernomen richting de provider en heeft zelf het idee dat hij weer goed bereikbaar is. De houder heeft geen verklaring voor de niet ontvangen mail, het onbereikbare noodnummer en het niet reageren op voicemailberichten.

Conclusie: De houder van GOB Gastvrij draagt onvoldoende zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.  
(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau (Dhr. M. Dirken, d.d. 20-06-2019 11.15 uur- 12.15 uur)
- Website (<https://www.gobgastvrij.nl/gastouderbureau/>)
- 7 ontvangen klachten/signalen in de periode februari- juni 2019.

#### **Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht**

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

#### **Administratie gastouderbureau**

De twee toezichthouders lichten de aanleiding van het incidenteel onderzoek toe aan de houder. De toezichthouders geven aan klachten te ontvangen over betalingen aan gastouders die niet of veel te laat worden ontvangen.

De houder erkent dat er financiële problemen zijn waardoor betalingen niet op tijd plaats vinden. De financiële problemen zijn ontstaan doordat de houder bij overname van GOB Gastvrij ook financiële verplichtingen heeft overgenomen waar hij zich op dat moment niet van bewust was,

vertelt hij. De toezichthouder vraagt of de houder op korte termijn een uitweg ziet uit deze financiële problemen. De houder geeft aan dat hij een oplossing zoekt in het belang van de gastouders.

De toezichthouders vragen de houder betalingen te tonen aan gastouders en van vraagouders. De houder geeft aan dat deze administratie niet op het kantoor aanwezig is, hij kan deze betalingen niet tonen. De houder voert de volledige administratie thuis omdat op het kantoor geen internetverbinding aanwezig is. Hij gebruikt het kantoor alleen om de post op te halen, zo vertelt hij.

**Conclusie:** De houder kan niet aantonen dat de administratie betalingen bevat van de vraagouder aan het gastouderbureau en betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken. (art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang)
---

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken. (art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)
--

De administratie van een gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a Regeling Wet kinderopvang)
--

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau (Dhr. M. Dirken, d.d. 20-06-2019 11.15 uur- 12.15 uur)
- 7 ontvangen klachten/signalen in de periode februari- juni 2019.

## Overzicht getoetste inspectie-items

### Registratie en wijzigingen

#### Wijzigingen

De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen.

(art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)

### Ouderrecht

#### Informatie

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

### Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

#### Administratie gastouderbureau

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

((art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang))

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a Regeling Wet kinderopvang)



## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau Gastvrij B.V.  
Website : <http://www.gastvrij.com>  
Vestigingsnummer KvK : 000030906113  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : Gastouderbureau Gastvrij B.V.  
Adres houder : Bolderweg 1  
Postcode en plaats : 1332AX Almere  
KvK nummer : 61838918  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Flevoland  
Adres : Postbus 1120  
Postcode en plaats : 8200BC LELYSTAD  
Telefoonnummer : 088-0029910  
Onderzoek uitgevoerd door : L. Karssen  
M Oortwijn

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Almere  
Adres : Postbus 200  
Postcode en plaats : 1300AE ALMERE

### Planning

Datum inspectie : 17-06-2019  
Opstellen concept inspectierapport : 25-06-2019  
Zienswijze houder : Niet van toepassing  
Vaststelling inspectierapport : 10-07-2019  
Verzenden inspectierapport naar houder : 10-07-2019  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 10-07-2019  
Openbaar maken inspectierapport :

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

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