



Inspectierapport

Gastouderbureau Kind aan Huis (GOB)
Swanneblom 15
9251 TD Burgum
Registratienummer 232661960

Toezichthouder:
In opdracht van gemeente:
Datum inspectie:
Type onderzoek:
Status:

GGD Fryslân
Tytsjerksteradiel
10-10-2017
Jaarlijks onderzoek
Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen	4
Overzicht getoetste inspectie-items	10
Gegevens voorziening	13
Gegevens toezicht	13
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	14

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek.

Beschouwing

Deze beschouwing beschrijft de resultaten bij de uitgevoerde inspectie. Na de feiten over het gastouderbureau en de inspectiegeschiedenis, volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden elders in het rapport per domein uitgewerkt.

Op verzoek van de gemeente Tytsjerksteradiel heeft er op 10 oktober 2017 een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden bij gastouderbureau Kind aan Huis te Burgum door GGD Fryslân.

Feiten over gastouderbureau Kind aan Huis

Gastouderbureau Kind aan Huis is een gastouderbureau dat opvang aanbiedt in de regio Friesland. De houder van het gastouderbureau is tevens werkzaam als bemiddelingsmedewerker, hiernaast is er een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij gastouderbureau Kind aan Huis.

Op het moment van inspectie zijn er 49 gastouderadressen geregistreerd bij gastouderbureau Kind aan Huis. (bron: Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen d.d. 10-10-2017)

Inspectiegeschiedenis

In maart 2015 heeft er een onderzoek voor registratie plaatsgevonden bij gastouderbureau Kind aan Huis en in juli 2015 een onderzoek na registratie. Er is toen geconstateerd dat de houder bij beide inspecties aan alle geïnspecteerde punten voldeed.

In juni 2016 heeft er een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Er is toen geconstateerd dat de houder voldeed aan de getoetste voorwaarden.

Belangrijkste bevindingen

Uit deze inspectie is gebleken dat gastouderbureau Kind aan Huis voldoet aan alle voorwaarden die bij dit jaarlijkse onderzoek zijn onderzocht.

De houder gaat naar aanleiding van het inspectie bezoek een wijziging doorvoeren in de werkwijze omtrent de twee jaarlijkse bezoeken aan het opvangadres, dit punt wordt bij de volgende inspectie meegenomen.

Op 09-11-2017 heeft de houder per mail aangegeven akkoord te zijn met de inhoud van het rapport, er wordt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid van het hoor/wederhoor gesprek en het aanleveren van een zienswijze. Wel heeft de houder nog een aanvulling gedaan m.b.t. de pedagogisch praktijk: een vermelding van een training welke de houder georganiseerd had. De toezichthouder heeft de aanvulling opgenomen in het rapport.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogische praktijk

De gastouders ontvangen het pedagogisch beleidsplan via de mail, maar deze is ook terug te vinden in de digitale inlog, Portabase, en dus altijd beschikbaar.

De gastouders worden geacht het pedagogisch beleidsplan goed door te nemen.

Het pedagogisch beleidsplan wordt altijd tijdens het intakegesprek met de gastouders besproken. Tevens wordt er dan beoordeeld of de persoonlijke visie van de gastouder ook aansluit bij de visie van het gastouderbureau. De houder bespreekt de kernwaarden uit het pedagogisch beleid en onderzoekt bij de gastouder welke invulling zij/hij hier aan geeft.

Bij bestaande gastouders komt de pedagogiek in bijna alle bezoeken die de bemiddelingsmedewerker aan de gastouder brengt wel naar voren, geeft de houder aan. Alle punten uit het pedagogisch beleidsplan komen in ieder geval in de jaarlijkse evaluatie met de gastouder aan de orde. Tijdens elk, soms onverwachts, wordt de pedagogische praktijk geobserveerd.

Dit jaar heeft de houder thema bijeenkomsten georganiseerd, de planning hiervan staat vermeld op de website van het gastouderbureau. Ook voor 2018 is de planning klaar. Dit jaar waren de thema's:

- Informatieve avond over belastingzaken voor gastouders;
- Coaching avond over (rouw)verwerking bij overlijden en scheiden;
- Informatie avond kinderen en emoties.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-09-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw M. Soet-Schurer)
- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen d.d. 04-09-2017)

Verklaring omtrent het gedrag

De verklaring omtrent het gedrag van de houder en de bemiddelingsmedewerker voldoen aan de voorwaarden.

De verklaring omtrent het gedrag van de houder dateert van 13-07-2015 en is getoetst op functieaspecten 11, 21, 22, 84 en 85, aangevraagd betreffende houder NP organisatie.

De verklaring omtrent het gedrag van de bemiddelingsmedewerker dateert van 15-03-2017 en is getoetst op functieaspecten 11, 84 en 86.

De voorwaarde "een verklaring omtrent het gedrag van een stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger is niet ouder dan twee jaar" is niet beoordeeld. Gastouderbureau Kind aan Huis heeft geen stagiaires, uitzendkrachten of vrijwilligers.

Personeelsformatie per gastouder

De houder werkt meer dan fulltime en hiernaast is er een bemiddelingsmedewerker in dienst. Er worden op dit moment meer dan voldoende uren gemaakt om aan de tenminste 16 uur per aangesloten gastouder aan begeleiding en bemiddeling te komen.

De houder heeft een overzicht aangeleverd met daarin de uren die onder andere besteed worden aan begeleiding en bemiddeling.

Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- intakegesprekken;
- koppelingsgesprekken;
- uitvoering van de risico-inventarisatie op de opvanglocatie;
- het uitvoeren van de evaluaties;
- het voeren van gesprekken en scholing van gastouders.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-09-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw M. Soet-Schurer)
- Verklaringen omtrent het gedrag (2x afgegeven d.d. 13-07-2015 en 15-03-2017)
- Overzicht uren verantwoord ontvangen d.d. 04-09-2017

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheids- en gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. Deze risico-inventarisatie wordt voor aanvang van de opvang uitgevoerd.

Gastouderbureau Kind aan Huis werkt met de risico-inventarisatie vanuit de risicomonitor. Vanuit de risico monitor zijn er ontwikkelingen gaande, het lijkt erop dat het document meer "beschrijvend" dan "afvinkend" ingevuld dient te worden. De houder volgt hierover binnenkort een training.

Uit de steekproef van dossiers van de 4 gekoppelde gastouders en 6 gekoppelde vraagouders is gebleken dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid voor aanvang van de opvang en hierna jaarlijks plaatsvindt.

Als er actiepunten voortkomen uit een risico-inventarisatie dan worden deze opgenomen in het plan van aanpak.

De actiepunten moeten voor een bepaalde datum worden uitgevoerd.

De gastouder laat zelf de bemiddelingsmedewerker weten wanneer de acties zijn gedaan, soms worden er foto's gestuurd van de uitgevoerde acties. De bemiddelingsmedewerker gaat dan weer langs bij het opvangadres om dit te controleren.

De actiepunten moeten te allen tijde zijn opgelost voordat de opvang start.

De risico-inventarisatie is inzichtelijk voor de vraagouders.

Op het moment dat de risico-inventarisatie is afgenomen en in het systeem Portbase is gezet, zet het systeem deze automatisch in het vraagouder portaal en is de risico-inventarisatie inzichtelijk voor de vraagouders. Ook ontvangen de vraagouders hierover een mail.

Er wordt tijdens onverwachte bezoeken gekeken of de gastouders de risico-inventarisatie naleven. Er worden ook vragen gesteld over bijvoorbeeld "hoe doe je bepaalde dingen en hoe borg je de veiligheid of gezondheid?". De gastouders moeten hierin een stuk bewustwording krijgen.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-09-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw M. Soet-Schurer)
- Risico-inventarisatie veiligheid
- Risico-inventarisatie gezondheid
- Actieplan veiligheid
- Actieplan gezondheid
- Steekproef van 4 gastouder dossiers en 6 vraagouder dossiers

Informatie

De schriftelijke overeenkomst met de vraagouder laat duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel naar de gastouder gaat.

De houder maakt gebruik van een driepartijen overeenkomst.

In de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder worden in artikel 14 de bemiddelingskosten vermeld.

In de overeenkomst tussen de gastouder en de vraagouder worden in artikel 3 de kosten aan de gastouder vermeld.

Tijdens het bezoek heeft de toezichthouder de eisen aan het contract besproken met de houder.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-09-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw M. Soet-Schurer)
- Voorbeeld contract ontvangen 04-09-2017

Kwaliteitscriteria

De houder geeft aan dat zij de opvangwoning minimaal twee keer per jaar bezoekt. Naar aanleiding van de vorige inspectie hanteert de houder de werkwijze dat de uitvoering van de risico inventarisatie en het voortgangsgesprek met de gastouder op 1 moment wordt uitgevoerd. In dit geval dient de houder aan te tonen op welk moment er een tweede bezoek plaatsvindt op de opvanglocatie.

Hoewel de houder uitleg heeft gegeven over de aard van het tweede bezoek rees er *toch de vraag of de houder hiermee voldoet. Op 10-10-2017 heeft de toezichthouder navraag gedaan bij GGD Nederland. Op d.d. 12-10-2017 heeft GGD Nederland per mail laten weten dat: "het over de aantoonbaarheid gaat aan de toezichthouder"*.

In de mail d.d. 12-10-2017 geeft de houder aan dat zij volgend jaar een proef gaat doen met in het voorjaar alle RIE's en in het najaar alle voortgangsgesprekken.

Op 30-10-2017 heeft de toezichthouder telefonisch contact opgenomen met de houder n.a.v. van de mail d.d. 12-10-2017. De houder gaf aan dat zij alle contact momenten in een overzicht heeft gezet en deze nagezonden aan de toezichthouder. Bij 2 van de 49 gastouders staat nog een risico inventarisatie gepland binnen de gestelde termijn. Bij 6 van de 49 gastouders staat nog een evaluatie gesprek gepland binnen de gestelde termijn. Er wordt voldaan aan de voorwaarde.

Tot nu toe voert de houder de evaluatie gesprekken met de vraagouders uit, hierna ontvangt de vraagouder per mail het evaluatie verslag. De vraagouders geven akkoord op dit verslag per mail, via de portal of een handtekening op het verslag.

Naar aanleiding van het inspectie bezoek heeft de houder besloten de werkwijze omtrent de evaluaties met de vraagouder te wijzigen en hier direct mee aan de slag te gaan. De houder heeft aangegeven de volgende werkwijze te gaan hanteren:

-Vanaf nu ontvangen de vraagouders een mail met het formulier "evaluatie vraagouder" en het verzoek tot een telefonisch gesprek om het formulier te bespreken. De houder vult het verslag aan met de besproken punten tijdens het telefonisch evaluatie gesprek. De vraagouder ontvangt het uiteindelijke verslag via de mail of portal en geeft hierop een digitaal akkoord.

Administratie gastouderbureau

Uit een steekproef van 4 dossiers van gastouders en 6 dossiers van vraagouders is gebleken dat de administratie aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Het bevat een overeenkomst per vraagouder;
- Het bevat kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiair(e)s;
- Het bevat een door gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.

Uit de steekproef van 2 geldstromen is gebleken dat de betaling van de vraagouder aan het gastouderbureau en de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk is.

Gastouders en vraagouders kunnen inloggen in Portabase. Daarin zetten de gastouders hun uren, versturen deze naar de vraagouders en vervolgens accorderen de vraagouders deze uren. Hierna wordt de factuur verzonden.

Binnen 10 dagen moeten de vraagouders het geld overmaken.

Er wordt in elk geval twee maal per week, na betalingen van de vraagouders, binnen 5 dagen aan de gastouders uitbetaald door het gastouderbureau.

Verder bevat de administratie de volgende overzichten:

- Een overzicht van de omvang en samenstelling van de oudercommissie;
- Een overzicht van alle door het gastouderbureau aangesloten kinderen;
- Een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders;
- Een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang;
- Een jaaroverzicht per vraagouder
- Een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.

Het gastouderbureau werkt met het registratiesysteem Portabase, waarin alle gegevens overzichtelijk kunnen worden weergegeven.

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. (art 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Personeel
Verklaring omtrent het gedrag
De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven vanaf 1 maart 2013. (art 1.56 lid 3, 1.50 lid 3 en 3.8g Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Personeelsformatie per gastouder
De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Veiligheid en gezondheid
Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
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. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
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. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2, 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Ouderrecht

Informatie

De houder 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.

(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Kwaliteit gastouderbureau

Kwaliteitscriteria

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.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub d en f Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub e Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Administratie gastouderbureau

De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.

(art 1.52 lid 1 en 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiair(e)s.

(art 1.56 en 1.56b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub e Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 en 2 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub g Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 4 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau Kind aan Huis
Website : <http://www.gastouderbureaukindaanhuis.nl>
Aantal kindplaatsen : n.v.t.

Gegevens houder

Naam houder : Marian Soet - Schurer
Website : www.gastouderbureaukindaanhuis.nl
KvK nummer : 63848473
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Fryslân
Adres : Postbus 612
Postcode en plaats : 8901 BK LEEUWARDEN
Telefoonnummer : 088-2299222
Onderzoek uitgevoerd door : J v/d Velde

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Tytsjerksteradiel
Adres : Postbus 3
Postcode en plaats : 9250 AA BURGUM

Planning

Datum inspectie : 10-10-2017
Opstellen concept inspectierapport : 06-11-2017
Vaststelling inspectierapport : 22-11-2017
Verzenden inspectierapport naar houder : 28-11-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 28-11-2017
Openbaar maken inspectierapport : 05-12-2017

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.