

Nieuwsuur Vragen 28 augustus

Alle informatie hieronder is ONDER EMBARGO en mag niet voor onze uitzending worden gecommuniceerd met derden, op een website belanden, of elders worden gepubliceerd. Ook niet uw antwoorden.

Bevindingen:

We keken de afgelopen weken naar de activiteiten van Nina Care buiten Nederland. Dit naar aanleiding van het [artikel in Sprout](#) waarin u expansie in 10 landen aankondigt. We spraken met ouders, au pairs, deskundigen en andere bronnen. We zagen documenten in en maakten gebruik van openbare bronnen, zoals uw eigen website en sociale media. We hebben gezien dat u de afgelopen tijd een aantal keer uw website aanpaste.

Graag uw reactie op onderstaande vragen. Alstublieft per vraag beantwoorden om onnodige verwarring en ruis te voorkomen.

Nina Care: “Ons uitgangspunt is altijd dat gezinnen en au pairs zich aan de geldende wet- en regelgeving houden. Wij zijn per 8 september een **platform-first agency** dat matches faciliteert en begeleiding biedt, maar wij zijn geen sponsor en nemen geen rol in officiële visumaanvragen. We begrijpen dat er kritische vragen zijn, mede dankzij de media en we gebruiken deze feedback als kans om onze processen steeds verder te verbeteren.”

“Onze kernwaarden zijn integriteit, transparantie en innovatie. Dat betekent dat wij gezinnen en deelnemers transparant informeren over wat wel en niet mag. We zien dat de Britse regelgeving na Brexit strikter is geworden en dat dit culturele uitwisseling lastiger maakt. Binnen die realiteit zoeken wij innovatieve, maar altijd legale manieren om jongeren en gezinnen een waardevolle ervaring te bieden.”

1. Naar eigen zeggen heeft u tot nu toe 2000 au pairs gematcht voor klanten in het Verenigd Koninkrijk. Wij begrijpen bovendien dat u stelt na Brexit meer dan 500 matches te hebben gerealiseerd en dat er plannen liggen om de markt in september verder op te schalen. Tegelijkertijd schrijft u in de beantwoording van onze vragen dat er op dit moment slechts 10 au pairs actief zijn in het Verenigd Koninkrijk.

Antwoord

- Ons platform werkt internationaal en faciliteert **matches** tussen gezinnen en kandidaten. Dat betekent dat twee partijen via ons platform contact leggen zonder service. Dit staat niet gelijk aan een **plaatsing**.
- Het klopt dat er momenteel circa 10 au pairs geplaatst zijn in het VK.

- **Hoe kunnen slechts 10 au pairs zorgen voor een omzet van 17.000 euro?**

De omzetcijfers zijn mede gebaseerd op **agency fees**, die gezinnen betalen. 17.000 euro voor 10 au pairs klopt, kosten voor klanten zijn op de website terug te vinden.

- **Wij vroegen u hoeveel au pairs u tot nu toe naar de UK stuurde. Kunt u alsnog antwoord geven op die vraag?**

Ongeveer 50

- In hoeveel gevallen ging het om au pair-plaatsingen (middels een Youth Mobility Scheme visa) en in hoeveel gevallen ging het om zogenaamde 'Friend of the Family'-kandidaten die u met een ETA-visum het Verenigd Koninkrijk liet binnentreden? We ontvangen graag een overzicht van het totale aantal, sinds de start van uw bedrijfsactiviteiten in het Verenigd Koninkrijk.

Antwoord: Het gaat om ongeveer de helft via Youth Mobility scheme. Wij doen geen officiële visumaanvragen; dat ligt altijd bij kandidaten en autoriteiten.

2. Op uw UK-website (<https://www.nina.care/au-pair/uk/>) schrijft u 'we help you during the whole process, from finding a perfect match to the aftercare, guiding you through the visum process and organising events and courses for your au pair.' Ook schrijft u 'we are a recognized sponsor, which means that our au pair agency must ensure that all administration is in order and that the au pair laws and regulations set by the UK government are complied with. That is a major task because the regulations are complex. In addition, we draw up the necessary contracts, check the documents supplied, pay our monthly pocket money, and support the au pair application'. Tegelijkertijd schrijft u in de beantwoording van onze vragen: 'Nina.care treedt niet op als sponsor en begeleidt geen visa trajecten in the UK'

- Begeleidt u nu wel of niet de visumtrajecten van au pairs en ‘friend of the family’-au pairs die in het Verenigd Koninkrijk geplaatst worden?
 - **Antwoord:** In het VK werken we vooral met visa vrije Europese kandidaten. Wij zijn geen sponsor en begeleiden geen officiële visumtrajecten.
- Treedt u nu wel of niet op als sponsor?
 - **Antwoord:** In het VK bestaat geen sponsorrol zoals in Nederland. Wij treden daar dus nooit op als sponsor.
- Waarom schrijft u aan potentiële klanten dat u verantwoordelijkheid neemt voor het visumproces en dat u optreedt als sponsor, terwijl u Nieuwsuur juist meldt dat u dat niet doet?

Antwoord: “De tekst was verouderd. In het VK zijn wij geen sponsor en begeleiden we geen visa; kandidaten vragen die zelf aan indien dit nodig is. We hebben de pagina’s aangepast en ons reviewproces aangescherpt.

3. Op uw website plaatst u reviews van tevreden klanten in het Verenigd Koninkrijk. Wij ontdekten dat de door u gebruikte afbeeldingen stockfoto’s zijn.

- Waarom plaatst u nefoto’s bij reviews op uw website?
 - **Antwoord:** Veel ouders willen hun kinderen niet herkenbaar online terugzien. Daarom gebruiken we op verzoek stockfoto’s bij echte reviews.
- Zijn de teksten van de reviews wel echt? Zo ja, kunt u dat bewijzen?
 - **Antwoord:**
 - De reviews zijn echt: ze zijn afkomstig van gezinnen en kandidaten die via ons gematcht hebben en staan ook terug te vinden op platforms zoals **Google Reviews en Trustpilot**. Op verzoek geven we de contactinformatie.
- Ook au pairs en ouders in Duitsland en het Verenigd Koninkrijk zijn kritisch op uw screeningsbeleid. Verbaast u dat?
 - **Antwoord:** Ouders horen hoge eisen te stellen voor een keuze die om kinderen gaat. Wij nemen feedback serieus, hebben onze processen aangescherpt, en zien nu dat 80% van de klanten jaren klant bij ons blijft.

4. Bronnen melden ons dat Nina Care au pairs zonder de juiste visa aan hun au pair-werkzaamheden laat beginnen en hen actief vraagt en traint om te liegen bij de douane. Dit blijkt ook uit documenten waarin we inzage kregen. Experts die wij spreken noemen uw werkwijze niet in lijn met de wet- en regelgeving in het Verenigd Koninkrijk. Uit onze informatie blijkt dat u op de hoogte bent van de gevolgen van deze werkwijze en de constructie zelf een "grijs gebied" noemt. Uw handelswijze heeft volgens onze bronnen in meerdere gevallen geleid tot detentie en deportatie van deze aspirant au-pairs. Wanneer dit gebeurt, vraagt u de au pair vervolgens om na een tijdje nog eens te proberen het Verenigd Koninkrijk binnen te treden. U bent ook transparant over uw beweegredenen voor deze visumconstructie. Geschikte kandidaten die legaal als au pair mogen werken in het Verenigd Koninkrijk zijn volgens u 'onmogelijk te vinden'. Au pairs hebben in het VK recht op het minimumloon (£2.600 per maand) en dat vindt u te duur voor de families. In een document van Nina Care lezen we dat u ouders vertelt dat uw 'friend of the family'-constructie volgens u is toegestaan. We kwamen ook een voorbeeld in Duitsland op het spoor, waarbij de au pair zonder juist visum aan de slag ging bij een Duits gezin. Ook deze au pair is, nadat ze langer dan 90 dagen in Schengen verbleef zonder het juiste visum, vastgehouden en gedepoteerd.

- Houdt u vol dat uw 'Friend of the Family'-constructie legaal is? Zo ja, waarom?
Deskundigen die wij spreken zijn unaniem in hun oordeel dat deze werkwijze onwettig is.

Antwoord:

- De term *Friend of the Family* gebruiken wij voor een **kort verblijf zonder arbeidsrelatie voor kandidaten die zonder visum mogen reizen** te duiden, waarbij een jongere tijdelijk als culturele uitwisseling met een gezin meeleeft en niet werkt. Dit is geen officiële au pair-plaatsing, en valt ook niet onder een arbeidscontract.
- Het minimumloon wat hier genoemd wordt klopt niet : minimumloon 18-20 jaar L 10/uur. Bij 30 uur/week L 300/mnd. Mag minus kosten Kost en Inwoning L = L 75/wk. Totale kosten minimaal zijn L 900 (900 pond/mnd) Bron: [Gov.UK](https://www.gov.uk)

- **Waarom vroeg u au pairs te liegen bij de douane?**

Antwoord: We informeren kandidaten uit visavrije landen over de regelgeving en geven algemene voorlichting over wat wel en niet mag. We hebben meegemaakt dat een donkere dame uit Frankrijk onterecht is geweigerd en dat willen we voorkomen met goede informatie.

- **Hoe verhoudt dat zich tot uw kernwaarden? (integriteit transparantie en innovatie)**
- Sinds Brexit zien we helaas dat zelfs jongedames die aan alle officiële voorwaarden voldoen soms toch geweigerd worden bij de grens. In beide gevallen was dit een dame

met een donkere huidskleur. Dat vinden wij niet integer en ook niet transparant. Onze rol is om gezinnen en deelnemers duidelijk en eerlijk te informeren over wat wel en niet mag, en om binnen die kaders mogelijkheden te blijven creëren. Dat is innovatie gecombineerd met integriteit en we zijn transparant over wat wel en niet mag.

Van hoeveel gevallen van bij de douane/grenspolitie/home office geweigerde au pairs bent u op de hoogte?

Antwoord: Wij horen zelden terug dat iemand geweigerd wordt en als het is gebeurd dan was dit niet terecht.

- Wij hebben communicatie in handen waarin u stelt dat het au pairs meermaals lukte om na een mislukte poging alsnog het Verenigd Koninkrijk binnen te treden. Hoeveel gevallen hiervan zijn bij u bekend? Waarom moedigde u jonge vrouwen aan om het na een eerdere afwijzing nog eens te proberen?

Antwoord: Er is ons bijvoorbeeld bekend dat een Franse au pair (donkere huidskleur) die bij de grens onterecht is geweigerd, ondanks dat zij volledig aan de voorwaarden voldeed. Dit raakt ons, omdat het ingaat tegen onze kernwaarden van integriteit en transparantie. Wij vinden het belangrijk dat kandidaten eerlijk en gelijkwaardig worden behandeld en autoriteiten zonder willekeur handelen. Nogmaals: alle kandidaten die wij begeleiden hebben geen inreisvisum nodig en mogen legaal de grens passeren.

- Op basis waarvan bent u van mening dat u 'friend of the family'-au pairs minder hoeft te betalen dan het wettelijk minimumloon?

Antwoord: Een 'Friend of the Family' is geen werknemer, maar een visa vrije gast in het kader van culturele uitwisseling en engels leren. Er is kost en inwoning, maar geen arbeidsrelatie waarop het minimumloon van toepassing is.

- Een jonge vrouw die via Nina Care in Duitsland als au pair actief was, is ook vastgehouden en gedeporteerd omdat ze niet over het juiste visum beschikte. Ook haar werd vooraf gezegd dat ze moest melden als toerist te komen. Ze ging echter direct, met uw medeweten, aan de slag als au pair. Hoe beoordeelt Nina Care deze gang van zaken?

Antwoord: We zijn geen erkend sponsor in Duitsland en dit is aan de au pair en het gezin. Omdat de regelgeving complex is, beperken wij ons al langere tijd tot alleen matching en mediation. Kandidaten en autoriteiten zijn verantwoordelijk voor visumaanvragen en hun handelen.

5. Overgebleven vragen n.a.v. vorige reportage

- Na onze uitzending kregen wij tientallen (bijna honderd) mails, berichten en telefoontjes van ouders die zich herkenden in onze uitzending en soortgelijke klachten hadden over uw bedrijf. Verbaast u dat?
 - **Antwoord:** We werken in een gevoelige branche: gezinnen en jongeren die tijdelijk samenwonen, met hoge verwachtingen en emoties. Dat nemen we serieus en gebruiken we om te verbeteren. Tegelijkertijd zien we dat de grote meerderheid positieve ervaringen heeft en 80% klant blijft voor meerdere jaren.
- U stelt in het interview met Sprout dat de boetes van de IND nooit betrekking hadden op de veiligheid of de geschiktheid van de au pairs. Staat u vandaag de dag nog steeds achter die uitspraak?
 - Klopt. We hebben de ervaringen serieus genomen en onze procedures aangescherpt met extra interviews en referentiechecks.
- Wij hebben vernomen dat u in de maand juli voor 63.000 euro aan terugbetalingen deed om negatieve publiciteit te voorkomen. Klopt dit? Zo ja, aan hoeveel personen keerde u geld uit?
Dat klopt niet. We betalen alleen terug als we niet volledig kunnen leveren dat is eerlijk zakendoen, geen afkoopsom.

Dank voor je vragen, we lichten een en ander graag toe.

*** Wat heeft u aangepast aan uw bedrijfsvoering n.a.v. de publicatie in Nieuwsuur van afgelopen juni?**

Allereerst is het goed te vertellen dat we verder in gesprek zijn gegaan met de IND en ook een verbeterplan hebben ingediend. De IND bestudeert dat nu en we hopen daar binnenkort een reactie op te [krijgen](#). We waren erg gefocust op groei en hebben tijdelijk alles op een laag pitje gezet om verbeteringen door te voeren: Echt pauze om te kunnen focussen op kwaliteit. Het plan dat is ingediend, met inzage in ons kwaliteitssysteem, bevat diverse voorstellen, waarvan we een deel ook al hadden ingezet vóór jullie uitzending.

- een 24/7 noodnummer
- een tweede screeningsgesprek voor au pairs
- een extra referentiecheck.
- Specialisatie van teams voor intake en aftercare een getraind en ervaren quality-team voor rematches. Zo zorgen we dat gezinnen en au pairs voortaan de begeleiding en veiligheid krijgen die ze mogen verwachten.

Sowieso hebben we onze au-pairs en gezinnen op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Daarin hebben we ook benadrukt dat er zaken niet goed genoeg waren geregeld, dat dat ons spijt en dat we inmiddels dus concrete maatregelen hebben genomen ter verbetering.

*** In welke landen is Nina Care nu al actief?**

We koppelen vooral au pairs en gezinnen in Nederland. Daarnaast kunnen gezinnen en au pairs wereldwijd een account aanmaken en matches vinden via ons platform.

*** Sprout schrijft ‘Jasmijn en Lyla Kok zetten met hun au-pairplatform Nina Care de uitbreiding naar tien nieuwe landen door.’ Om welke landen gaat het hier en per wanneer zijn jullie er actief?**

Vanaf 8 september lanceren we ons vernieuwde platform, Internationaal beschikbaar. We richten ons in eerste instantie op: VS, Canada, Frankrijk, Spanje, Italië, België, Griekenland, Zwitserland, Denemarken, Ierland, het VK, Duitsland en natuurlijk Nederland.

Onze visie: veiligheid en kwaliteit voorop. Waar in Nederland de IND streng toezicht houdt, ontbreekt dat vaak elders. Wij willen internationaal dezelfde kwaliteitsstandaarden hanteren met onder andere ID-verificatie, een 24/7 noodlijn en een anonieme supportchat voor au pairs in nood.

*** In welke landen gaat het puur om jullie platform, in welke landen gaat het om full-service (matching, screening, proces etc.)?**

Alle landen worden gelijkgetrokken: we zijn een platform-first agency dat wereldwijd werkt met dezelfde standaarden voor veiligheid en begeleiding.

*** In de UK biedt u au pairs aan en friends of the family. Wat is het verschil?**

Sinds Brexit is het alleen nog mogelijk om een au pair in het VK te plaatsen als de deelnemer legaal werkrecht heeft, bijvoorbeeld via settled/pre-settled status, een Youth Mobility Scheme-visum (12 nationaliteiten), een studentenvisum of een ander visum waarmee werken is toegestaan. Een au pair wordt in de UK wettelijk gezien als iemand die arbeid verricht en moet voldoen aan de Britse arbeids- en immigratieregels. De UK is overigens het enige land ter wereld waar een au pair wordt gezien als werknemer en geen cultural Exchange. Een “friend of the family” daarentegen is géén au pair: dit betreft een kort verblijf (max. 6 maanden) waarbij iemand tijdelijk meeleeft met het gezin, zonder arbeidsovereenkomst en altijd binnen de Britse immigratieregels.

Nina.care treedt niet op als sponsor en begeleidt geen visa trajecten in the UK. Meer informatie over de officiële regels vind je op GOV.UK: [au pairs](#).”*

*** In Sprout zegt u: ‘In de UK hebben we al klanten, dat is een enorme markt, en in Duitsland zijn we op zich al beschikbaar.’ >> hoeveel au pairs heeft u tot nu toe al naar de UK gestuurd? Hoeveel naar Duitsland?**

Nederland is nog steeds onze thuisbasis met zo'n 700 au pairs. In Duitsland waren via ons 25 au pairs actief en in het Verenigd Koninkrijk totaal rond de 40.

*** Waarom de aangekondigde koerswijziging in Nederland? (au pairs uit EU-lidstaten?)**

Wij zijn ooit gestart omdat we zagen dat er in de au-pairsector veel te winnen is met technologie, vooral op het gebied van veiligheid, datamanagement en screening. Door onze snelle groei liepen processen vorig jaar soms achter, dat erkennen we. Inmiddels ligt er een verbeterplan bij de IND. De uitkomst hiervan kennen we nog niet.

Met EU au pairs opereren we stabiel en veilig, conform IND richtlijnen en onafhankelijk van de lopende procedure. Op deze manier borgen we de continuïteit van onze dienstverlening, zodat we alle klanten en au pairs volgens de regels blijven helpen en voldoen we aan onze verplichtingen als erkend referent en ondernemen volgens onze kernwaarden. (integriteit transparantie en innovatie)