

Jaarverslag 2013

Veendam, april 2014
J.H.G.H. Ananias

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	2
2.	Doel en regels	5
3.	De activiteiten van de klachtencommissie in 2013	6
4.	Behandelde klachten in 2013	6
5.	Samenstelling van de commissie	7

Bijlage I – Reglement voor de werkwijze van de Klachtencommissie VIA.

1. Voorwoord

In het verslagjaar 2013 heeft de commissie aanzienlijk meer werk gehad dan in het daaraan voorafgaande jaar. Naast de behandeling van een aantal klachten heeft de commissie invulling gegeven aan haar voornemen om meer naar buiten te treden en met diverse stakeholders in overleg te treden. De commissie heeft daarom in 2013 nader kennis gemaakt met verschillende partijen die betrokken zijn bij het adoptieproces. Zo heeft de commissie zich in het voorjaar gepresenteerd in het ketenoverleg van de vergunninghouders en in het najaar gesprekken gevoerd met de Inspectie Jeugdzorg en het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Vanuit de commissie zijn deze gesprekken als waardevol ervaren. Naar de mening van de commissie is het een essentiële voorwaarde voor haar functioneren om kennis te hebben van het adoptieveld en op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen op dit gebied. De commissie streeft naar een goede en open communicatie met alle partijen rond interlandelijke adoptie, waarbij respect moet zijn voor ieders positie in het proces.

De commissie heeft in het verslagjaar vier klachten behandeld. De commissie neemt bij deze klachtenbehandeling een onafhankelijke positie in en probeert haar werk zo objectief mogelijk te doen, waarbij zij niet op voorhand tégen de vergunninghouder en vóór de klager of andersom is. In de klachtenbehandeling beschouwt de commissie de vergunninghouder als professionele organisatie, waarvan een professionele behandeling verwacht mag worden. Klagers zijn de afgelopen jaren mondiger en veeleisender geworden. In een enkel geval uit zich dat in onredelijke stellingnames. Naar de mening van de commissie ligt de oorzaak hiervan voor een deel in het feit dat klagers in grote mate afhankelijk zijn van de vergunninghouder. Een dergelijke afhankelijke positie past niet meer in de huidige tijd. Ouders willen zelf meer invloed hebben op zeer ingrijpende gebeurtenissen in hun leven als de adoptie van een kind. Helaas moet op dit punt geconstateerd worden dat de speelruimte van vergunninghouders meestal niet groot is. Zij hebben te maken met regelgeving en gewoontes in adoptielanden, waar andere waarden en normen gelden dan in Nederland. Het valt voor de vergunninghouder dan niet mee om een balans te vinden tussen de belangen van adoptieouders en van de relaties in het adoptieland. De commissie is zich bewust van deze lastige positie, maar is ook van mening dat veel gewonnen kan worden als de vergunninghouder deze regels en de behoeften van de ouders beter op elkaar zou afstemmen. Goede communicatie en openheid over dit dilemma is volgens de commissie het sleutelwoord.

Bij de behandeling van de klachten is het de commissie opgevallen dat veel klachten direct of indirect te maken hadden met communicatie of het gebrek daaraan. De ingediende klacht, het verweer, de stukken én de zitting zijn de leidraad voor het advies van de commissie. Daarom is het belangrijk dat de klacht in aanwezigheid van klager en vergunninghouder tijdens een zitting wordt behandeld. Helaas is het in het verslagjaar maar één keer voorgekomen dat zowel klagers als vergunninghouder tegelijk op de zitting aanwezig waren. Vanwege het belang van een zorgvuldige behandeling betreurt de commissie dit.

Opvallend was ook dat ondanks het drastisch teruglopen van het aantal adopties er in het verslagjaar toch nog vier klachten behandeld zijn. In 2012 zijn er geen klachten behandeld en de commissie had de hoop dat dit ook te maken had met de kwaliteitsslag die de vergunninghouders de afgelopen jaren hebben gemaakt. Omdat de klachten van het afgelopen jaar direct of indirect te maken hadden met de communicatie tussen ouders en vergunninghouders is daar volgens de commissie voor de vergunninghouders nog een slag te maken.

De commissie zet ook in 2014 in op communicatie en zal dus de gesprekken met de verschillende partijen continueren.

In 2013 hebben twee commissieleden afscheid genomen omdat hun termijn was verstreken. Mevrouw G. Tuender en mevrouw H. Storsbergen hebben 8 jaar zitting gehad in de commissie en konden niet meer herbenoemd worden. De commissie dankt deze leden voor hun inzet in de afgelopen jaren.

Mr. D. Stapel
voorzitter

2. Doel en regels

Doel

De klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie is ingesteld om de aspirant-adoptiefouders of adoptiefouders en geadopteerden in de gelegenheid te stellen een klacht in te dienen bij een centrale onafhankelijke klachtencommissie over een gedraging van een vergunninghouder. Deze onafhankelijke klachtenadviescommissie heeft een dubbele functie. In de eerste plaats biedt zij de aspirant-adoptiefouder of de adoptiefouder de mogelijkheid genoegdoening te krijgen in geval van afwijzing en/of onheuse bejegening door een vergunninghouder. Anderzijds biedt het door de verslaglegging van de klachten de vergunninghouder en andere betrokken overheidsinstanties de mogelijkheid fouten te herstellen en zwakke punten aan te passen om zodoende de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

Regels

De regels zijn vastgelegd in het besluit van 13 maart 2000 ter uitvoering van artikel 24a van de Wet opnemings buitenlandse kinderen ter adoptie.

De hoofdlijnen van dit besluit luiden, samengevat, als volgt:

- De commissie is belast met de behandeling van en de advisering over klachten over gedragingen die een vergunninghouder als bestuursorgaan en anders dan als bestuursorgaan heeft verricht;
- De commissie bestaat uit vijf leden, waaronder de voorzitter, en vijf plaatsvervangende leden;
- De leden worden door de Minister benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen ten hoogste tweemaal voor een periode van vier jaren worden herbenoemd;
- De leden zijn niet werkzaam of werkzaam geweest onder verantwoordelijkheid van een vergunninghouder, de Minister, de Raad voor de Kinderbescherming of van de Inspectie Jeugdzorg;
- De commissie stelt een reglement op ter regeling van haar werkwijze;
- De klachtencommissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten worden aangegeven.

3. De activiteiten van de klachtencommissie in 2012

In 2013 heeft de commissie vier klachten behandeld en twee plenaire vergaderingen gehouden.

Een delegatie van de commissie heeft bezoeken gebracht aan de Inspectie Jeugdzorg en het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Tijdens het ketenoverleg van de vergunninghouders heeft de voorzitter de commissie gepresenteerd en nader kennis gemaakt met de verschillende partijen.

Een hoorzitting met alleen de vergunninghouder heeft de commissie gecombineerd met een kennismakingsbezoek aan Kind & Toekomst.

4. Behandelde klachten in 2013

Er zijn in 2013 door de commissie vier klachten behandeld.

Klacht 2013 053 Stichting Afrika

Klagers zijn van mening dat de vergunninghouder te weinig heeft gedaan om de adoptie binnen een acceptabele tijd rond te krijgen. De kinderen hebben volgens klagers 1,5 jaar onnodig in een kindertehuis gezeten. Klagers hebben er naar hun mening uiteindelijk zelf voor gezorgd dat de adoptie tot stand kon komen. De vergunninghouder heeft zich volgens klagers teveel laten leiden door hun contact ter plaatse.

De commissie stelt vast dat de communicatie met klagers op een aantal punten niet goed is geweest waardoor er onnodige frustratie bij klagers is ontstaan. Uit de klacht blijkt tevens dat de relatie tussen St. Afrika en het betrokken weeshuis onder druk staat. De commissie is van mening dat de vergunninghouder zich meer had moeten inspannen voor klagers en met name tijdiger en completer had moeten communiceren. De klacht is deels gegrond verklaard.

Klacht 2013 054 Vereniging Wereldkinderen

Klagers hadden een kindvoorstel gekregen dat qua leeftijd precies binnen de door klagers opgegeven leeftijdsgrens viel. Er werd geklaagd over het feit dat het voorstel langer op zich laten wachten omdat er vanuit Colombia nog aanvullende vragen waren en omdat er een herschikking van de leeftijdscategorieën had plaatsgevonden. Op al hadden klagers op een voorstel van een jonger kindje gehoopt, het voorstel viel binnen de opgegeven leeftijdsgrens, waardoor de vergunninghouder er van uitging dat het een passend voorstel was. Klagers hebben dit voorstel toch niet geaccepteerd. Bij afwijzing van een passend voorstel volgt voor Colombia, volgens de regels van de Colombiaanse adoptie-autoriteiten, nooit een tweede match. Volgens klagers heeft de vergunninghouder hen onvoldoende geïnformeerd over de gevolgen van het niet accepteren van een

kindvoorstel. Wereldkinderen had op basis van de wensen van deze ouders geen mogelijkheden meer om te bemiddelen. Klagers moesten naar een andere vergunninghouder en weer helemaal opnieuw beginnen.

Het is niet meer te achterhalen of klagers tijdens de voorlichting al dan niet over de gevolgen van de afwijzing zijn geïnformeerd. De keuze om het kindvoorstel af te wijzen is door de klagers zelf gemaakt. De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard.

Klacht 2013 055 Kind & Toekomst

De klacht had betrekking op de wijze van afrekening en verantwoording van de adoptiekosten. Klagers verwijten Kind & Toekomst dat zij zich de financiële voorwaarden laat opleggen door het tehuis in Oeganda en eisen een gespecificeerde opgave van de kosten. Dat is voor Kind & Toekomst onmogelijk te geven omdat zij met de tehuizen altijd een bedrag per adoptie afspreken. Dit zijn gemiddelden omdat het niet mogelijk is om per kind een dossier bij te houden. Klagers hebben geen begrip voor deze werkwijze en naar de mening van de commissie ook niet voor de culturele verschillen tussen een als Oeganda en Nederland. De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard.

Klacht 2013 056 Kind & Toekomst

Klagers beschikten over een beginseltoestemming voor 2 jaar en wilden een (derde) kindje adopteren uit China. Na een jaar was er nog geen duidelijkheid, waarop de ouders informatie hebben ingewonnen bij Wereldkinderen. Volgens de ingewonnen informatie gaat de procedure bij Wereldkinderen veel sneller waardoor klagers overwogen om over te stappen. De langere wachttijden bij Kind & Toekomst komen volgens klagers voort uit de gehanteerde procedure. Er is over de mogelijke overstap uitvoerig telefonisch contact geweest tussen klagers en Kind & Toekomst. Tijdens dit gesprek zijn naar de mening van klagers beloftes gedaan die achteraf niet zijn nagekomen. Klagers hebben het gevoel gekregen dat Kind & Toekomst misbruik maakte van hun machtspositie. Klager hebben daarom besloten om via Wereldkinderen te adopteren. De commissie is van mening dat er op de punten van de beloftes en het machtsmisbruik, sprake is van ernstige miscommunicatie. De klacht is daarom deels gegrond verklaard. De commissie heeft Kind & Toekomst geadviseerd de procedure rond de toewijzingen nog eens onder de loep te nemen.

5. Samenstelling klachtencommissie

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit de volgende leden:

Voorzitter:

Mr. D. Stapel, bestuursrechtjurist te Wilnis

Plaatsvervangend voorzitter en secretaris:

Mr.drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP, Bestuurskundig jurist te Veendam

Plaatsvervangend secretaris:

Mr. P.O.H. Gevaerts, Jurist te Bunnik

Leden en plaatsvervangend leden:

Mw. drs. M. Post, orthopedagoog te Leiderdorp

Mw. drs. W.J. Vos, kinder- en jeugdpsychiater te Ermelo

Drs. D. Willemsen, orthopedagoog te Hoevelaken

Mw. drs. M. Overmeer, pedagoog te Groningen

Drs. J.W. Kuyl, niet praktiserend huisarts te Den Bosch

Ambtelijk secretaris:

Mw. mr. Y.L. Kerremans

Adres secretariaat:

Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie:

Postbus 95

8530 AB LEMMER

E-mail : kvia@xs4all.nl

Website: www.kvia.nl

Reglement voor de werkwijze van de Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie (KVIA)

In artikel 6 van het Besluit Klachtencommissie Vergunninghouder Interlandelijke Adoptie d.d. 13 maart 2000 is bepaald dat de commissie een reglement opstelt ter regeling van haar werkwijze. Het reglement, dat op 15 maart 2004 na wijziging is vastgesteld, wordt op 1 juli 2008 opnieuw gewijzigd om aansluiting te vinden op de bepalingen zoals die door de vergunninghouders zijn overeengekomen in het 'Kwaliteitskader vergunninghouders interlandelijke adoptie'.

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 *Gedraging*: ieder handelen of nalaten van de vergunninghouder met betrekking tot de adoptie.
- 1.2 *Klager*: een ieder die zijn onvrede uit, of wenst te uiten over een gedraging van de vergunninghouder en die naar het oordeel van de commissie bevoegd is een klacht in te dienen omdat de gedraging hem rechtstreeks raakt.
- 1.3 *Vergunninghouder*: organisatie met een vergunning voor bemiddeling in interlandelijke adoptie.
- 1.4 *Klacht*: iedere gemotiveerde schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de vergunninghouder of van een of meer onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen.
- 1.5 *Commissie*: de Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie, verder te noemen KVIA, belast met de klachtbehandeling zoals bedoeld in artikel 2 van het Besluit klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie en nader bepaald in artikel 9.1 tot en met 9.16 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 1.6 *Reglement*: het reglement dat de commissie heeft vastgesteld over de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht.

Artikel 2 De commissie

- 2.1 De KVIA bestaat uit 5 leden, onder wie een voorzitter en een secretaris, en zo mogelijk 5 plaatsvervangende leden. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
- 2.2 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens bepalingen van een door de commissie op te stellen reglement.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

- 3.1 De KVIA beziet (zie ook 4.1) alleen klachten die schriftelijk zijn ingediend bij haar of bij de vergunninghouder.
- 3.2 De klacht bevat verder minstens: naam en adres van de klager, dagtekening en ondertekening en een omschrijving en datering van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 3.3 De KVIA verzendt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager. Zij deelt tevens aan de klager mee dat een kopie van de klacht is doorgezonden naar de vergunninghouder die de gelegenheid heeft om binnen een termijn van 6 weken met de klager tot een vergelijk te komen. Indien klager en vergunninghouder binnen die termijn tot overeenstemming komen, dienen beiden hiervan bericht te sturen aan de KVIA. De klachtencommissie zal dan niet tot een verdere behandeling van de klacht overgaan. (zie ook 4.2)
- 3.4 Indien een klacht wordt ingediend bij de vergunninghouder, dan stuurt deze de klacht onverwijld door aan de KVIA. Vervolgens wordt de procedure zoals omschreven in 3.3 gevolgd.
- 3.5 Van de vergunninghouder wordt verwacht dat deze degene over wie binnen zijn organisatie geklaagd wordt een afschrift van de klacht en van de doorzending aan de commissie stuurt.
- 3.6 Indien aan de KVIA na zes weken niet is gebleken dat partijen tot een vergelijk zijn gekomen, zal zij aan partijen bericht geven dat zij de klacht in behandeling neemt en oordeel en advies zal uitbrengen. Zij zal hierbij mededeling doen over de termijnen en ze kan partijen vragen stukken ter onderbouwing van de klacht of het verweer aan haar toe te zenden.
- 3.7 Een klacht dient binnen een jaar, gerekend vanaf de dag dat de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waarover hij klaagt, te zijn ingediend.
- 3.8 Een na deze termijn ingediende klacht wordt niettemin in behandeling genomen, als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd of indien beide partijen de commissie aangeven ondanks het tijdsverloop prijs te stellen op een uitspraak.
- 3.9 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de commissie wordt ontvangen. Voor de termijnen van behandeling door de KVIA geldt als datum het tijdstip waarop aan KVIA is gebleken dat partijen haar oordeel vragen.

Artikel 4 In behandeling nemen van de klacht

- 4.1 Na ontvangst beziet de secretaris of de klacht compleet is en beslist in overleg met de voorzitter of de klacht in behandeling kan worden genomen. Indien nodig worden de overige commissieleden geraadpleegd. Indien de klacht in behandeling wordt genomen volgt de KVIA de procedure zoals die omschreven is in 3.3.
- 4.2 Is de commissie van mening dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, dan laat zij dit uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd aan de klager een aan de vergunninghouder weten. Van een rechtstreeks bij de KVIA ingediende klacht ontvangt de vergunninghouder hierbij een kopie.

Artikel 5 Klachtbehandeling

- 5.1 Indien een klacht in behandeling wordt genomen zullen tenminste twee leden van de commissie worden gevraagd om een onderzoek naar de klacht in te stellen.
- 5.2 De commissie stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 5.3 De commissie spreekt geen oordeel uit voordat de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord. Dit tenzij de klacht niet in behandeling kan worden genomen of de partijen aangeven af te willen zien van een mondelinge behandeling.
- 5.4 De commissie kan zowel klager als vergunninghouder verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, over te leggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie is voor de klager en voor degene over wie wordt geklaagd ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de commissie niet opweegt tegen het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.
- 5.5 Alle schriftelijke informatie dient uiterlijk twee weken voor de hoorzitting naar de commissie te zijn gestuurd. De commissie zal geen kennis nemen van stukken die op de hoorzitting worden overhandigd dan wel toegestuurd na de hoorzitting. Dit tenzij de commissie zelf uitdrukkelijk om nadere informatie vraagt.
- 5.6 Het horen van de klager en degene over wie wordt geklaagd geschiedt in beginsel in elkaars aanwezigheid. De commissie beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen. Indien gescheiden wordt gehoord, stelt de commissie klager en degene over wie wordt geklaagd hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
- 5.7 Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Op dit verslag kan door de klager en door degene over wie geklaagd is, schriftelijk worden gereageerd. Partijen hebben 10 dagen na verzending van het verslag de gelegenheid om hun reactie kenbaar te maken.
- 5.8 Klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich tijdens de behandeling laten bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon. Zij dienen de commissie daarover 10 dagen voorafgaande aan de mondelinge behandeling schriftelijk te informeren. Zo dit niet of niet tijdig is geschied behoudt de commissie zich het recht voor bedoelde persoon te weigeren.
- 5.9 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.

Artikel 6 Oordeel van de commissie

- 6.1 De commissieleden die met het onderzoek zijn belast stellen een conceptadvies op. Het conceptadvies zal aan alle leden van de commissie worden toegezonden. Aan de hand van de reacties bepaalt de voorzitter of een gezamenlijke bespreking noodzakelijk is.
- 6.2 Het advies, vergezeld van een overzicht van de ingebrachte stukken, wordt aan de vergunninghouder toegezonden. Deze is verantwoordelijk voor de afdoening. Van de klachtencommissie ontvangt de klager schriftelijk bericht over de datum waarop het advies is uitgebracht en verzonden naar de vergunninghouder. Bij dit bericht ontvangt klager ter kennisneming een kopie van het oordeel, het advies en de eventuele aanbevelingen.
- 6.3 Geven de klacht of het oordeel daar aanleiding toe dan kan de commissie aan haar oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen. In haar aanbevelingen richt de commissie zich uitsluitend tot de vergunninghouder.
- 6.4 De vergunninghouder velt een oordeel over de gegrondheid van de klacht en is derhalve eindverantwoordelijk voor de eigen gedragingen. De vergunninghouder stelt de klager schriftelijk in kennis van zijn oordeel. Indien de conclusie van de vergunninghouder afwijkt van het advies van de klachtencommissie dien de vergunninghouder dit met redenen te omkleden.

Artikel 7 Verlenging van de termijn voor de klachtprocedure

- 7.1 De commissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in de Awb genoemde termijn van 10 weken. Is het voor de commissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan kan de commissie deze termijn verlengen. Deze verlenging moet schriftelijk medegedeeld worden aan klager en degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 8 Gegevens

- 8.1 De commissie stelt jaarlijks een verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden beschreven.
- 8.2 De afgehandelde klachten worden gearhiveerd op het secretariaat. Medische gegevens blijven onder beheer van het commissielid, dat in zijn/haar functie als medicus in de commissie is opgenomen.

Artikel 9 Slotbepalingen

- 9.1 Dit reglement kan worden aangehaald als 'Reglement Klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie'.
- 9.2 Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2008 en vervangt het Reglement van 15 maart 2004
- 9.3 Deze regeling kan worden opgevraagd bij het secretariaat van de KVIA.
- 9.4 Deze regeling kan door de KVIA worden gewijzigd.