

# Jaarverslag 2011

Haarlem, april 2012  
M. Vesseur

## Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	2
2.	Doel en regels	4
3.	De activiteiten van de klachtencommissie in 2010	5
4.	Behandelde klachten in 2010	5
5.	Samenstelling van de commissie	8

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

## 1. Voorwoord

De Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie (verder: Commissie) biedt u hierbij haar 12<sup>e</sup> jaarverslag aan.

In het vorige verslag moesten we melden dat er, door obstructie van één van de vergunninghouders tegen de klachtenbehandeling, nog een vijftal klachten niet waren afgehandeld. In de eerste maanden van 2011 kon de behandeling worden hervat.

De commissie is zich bewust van haar (onafhankelijke) positie als klachtenadviescommissie. Bij de meeste klagers gaat het om het gevoel onvoldoende gehoord of onjuist bejegend te zijn door de vergunninghouder. Daarnaast zijn er soms, juist bij z.g. special-needs kinderen, klachten over onvoldoende voorlichting. Naast een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van de individuele klacht, is de commissie van mening dat zij ook adviezen kan geven om soortgelijke klachten te voorkomen.

Opmerkelijk is dat sommige klagers en ook vergunninghouders de neiging hebben hun klachten (steeds meer) te juridiseren. Klagers laten hun klacht dan indienen door een rechtsbijstandsverzekering en sommige vergunninghouders besteden vooral aandacht aan een juridische onderbouwing van hun verweer. In een enkel geval betwisten vergunninghouders zelfs het in behandeling nemen van de klacht door de commissie, terwijl het juist hun taak is zich te laten adviseren als zij er met hun cliënt niet uit komen. Het lijkt dan te ontbreken aan een loyale houding ten opzichte van klagers.

Naar de mening van de commissie zouden in dat verband structurele problemen de aandacht verdienen bij de vergunningverlening. Concreet betreft het:

- deskundige advisering bij het voorstellen van kinderen met special needs;
- een loyale houding ten opzichte van klachten.

Bij de special-needs dossiers gaat het niet alleen om specifieke lichamelijke gebreken, bijzondere aandacht verdienen psychische en gedragsproblemen waarover soms heel gebrekkig wordt gerapporteerd en voorgelicht. Sommige commissieleden vragen zich af of het beroepsethisch wel te verantwoorden is dat zij volstaan met een individuele uitspraak over de vraag of een klacht gegrond is en het geven van een advies dat een vergunninghouder vervolgens eventueel naast zich neer kan leggen.

De commissie constateert dat klagers er vaak behoefte aan hebben hun kritiek onder de aandacht te brengen van de overheid. Zij verwachten dat ze dat doen als ze hun klacht voorleggen aan de commissie. Echter, de commissie kan niet meer doen dan een oordeel geven over de klacht en de vergunninghouder voorzien van advies (dat al dan niet wordt opgevolgd). Als klachtenadviescommissie staat ons thans geen andere weg open dan een zeer beknopte en anonieme melding in het jaarverslag en het in algemene termen signaleren van problemen in het voorwoord van dat jaarverslag.

In 2012 zal de benoemingstermijn van een aantal leden en plaatsvervangende leden aflopen. Sommige benoemingen kunnen niet meer verlengd worden; andere commissieleden stellen, door veranderingen in hun beschikbaarheid, geen prijs op herbenoeming. Omdat de commissie dan sterk van samenstelling veranderd lijkt het huidige jaarverslag het aangewezen moment om terugkijkend de bovenstaande ervaringen te melden.

P.M. Schoorl  
Voorzitter

## **2. Doel en regels**

### ***Doel***

De klachtencommissie vergunninghouders interlandelijk 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 opnemning 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 Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming;
- 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 klachtcommissie in 2011**

De commissie heeft in het verslagjaar één plenaire vergadering gehouden. Er zijn twee klachten uit 2010 behandeld en twee uit 2011.

### **4. Behandelde klachten in 2011**

In het kort hieronder een weergave van de door de commissie behandelde klachten in 2011:

#### **Klacht 2010 048**

*Klacht:*

Deze klacht betreft de slechte communicatie van de vergunninghouder bij de overname van het dossier van klagers en de bejegening door deze vergunninghouder.

Klagers stonden op het punt af te reizen en werden door de gewijzigde werkwijze en fouten van de vergunninghouders geconfronteerd met problemen waardoor bij de ouders erg veel onnodige stress is ontstaan. De vergunninghouder had geen begrip voor de problemen van deze ouders. Klagers geven ook aan geen nazorg te hebben gekregen en klagen over de onduidelijkheid bij de na-rapportages.

*Conclusie:*

De commissie acht de klachten gegrond en tekent daarbij aan dat vooral het onbegrip en de formele opstelling van de vergunninghouder in de klachtenprocedure de klagers heeft gekwetst. De commissie adviseert de vergunninghouder zich in het algemeen nog eens te beraden over haar wijze van omgaan met klachten.

#### **Klacht 2011 050 (ingekomen in 2010)**

*Klacht:*

De rode draad in deze klacht gaat over de wijze waarop de vergunninghouder heeft gehandeld na de overname van het dossier van een andere vergunninghouder. Klagers vragen een oordeel over zeven punten.

In deze klacht wordt met name geklaagd over de wijze waarop de vergunninghouder klagers onder druk heeft gezet om een nieuwe overeenkomst te tekenen, het niet reageren op vragen en mails, onvoldoende onderzoek naar aanpassingen in de geboorte-akte en weigeren nazorg uit te oefenen zoals overeengekomen. Ook is er verschil van mening over het terugbetalen van kosten en wordt de vergunninghouder gebrek aan inleving verweten. Klagers vragen de commissie ook om een oordeel over de algemene competenties van de vergunninghouder. De commissie heeft klagers laten weten daar niet op in te kunnen gaan.

Conclusie:

De commissie is van mening dat de onduidelijke situatie bij de overname van het dossier van een andere vergunninghouder voor verwarring, wantrouwen en irritatie heeft gezorgd. De klacht dat er sprake was van het uitoefenen van grote druk zonder het bieden van een alternatief acht de commissie gegrond. Ook de klachten over het niet beantwoorden van mails en de vraag naar aanpassingen in de geboorteakte acht de commissie gegrond. De vergunninghouder heeft stelselmatig de vragen van de klager genegeerd, waardoor de irritatie van de zijde van de klager toenam. De klacht betreffende de terugbetaling van gemaakte kosten acht de commissie niet gegrond, gezien het feit dat er nog overleg gaande was tussen het Ministerie en de vergunninghouder over de betaling van deze kosten. Over de klachten die te maken hebben met de juridische en financiële aspecten van de overname van de contacten van een andere vergunninghouder merkt de commissie op dat dit onderwerpen zijn van onderzoek bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid en zich daarom onthoudt van een oordeel.

Wat betreft de klacht over het gebrek aan inleving stelt de commissie vast dat dit beide partijen te verwijten valt. De wederzijdse irritatie was groot. Daarom besluit de commissie deze klacht als ongegrond te beschouwen.

**Klacht 2011 051**

Klacht:

In deze klacht wordt geklaagd over het doorvoeren van een substantiële tussentijdse prijsverhoging door de vergunninghouder zonder dat daarover overleg is gevoerd met de klagers. Klagers beroepen zich daarbij op de overeenkomsten en algemene voorwaarden uit 2007. De vergunninghouder stelt zich op het standpunt dat de gewijzigde algemene voorwaarden 2008 van toepassing zijn.

Tevens wordt geklaagd over het opleggen van een waarborgstelling voor de na-rapportages door de vergunninghouder. Klagers zijn van mening dat een contractuele grondslag voor de regeling ontbreekt en dat zij zich onder druk gezet voelden gezien de fase van de procedure waarop zij zich op dat moment bevonden.

Conclusie:

De commissie is van oordeel dat een doorvoering van tussentijdse tariefsverhogingen als gevolg van stijgende kosten op zich begrijpelijk en niet onredelijk is. Maar de vergunninghouder is tekortgeschoten in heldere communicatie over de betekenis van de door haar aangebrachte wijzigingen in de algemene voorwaarden en in de redenen voor het verhogen van het tarief. Op dit punt acht de commissie de klacht gegrond.

De commissie onthoudt zich van een juridisch oordeel over de van toepassing zijnde algemene voorwaarden bij de overeenkomst tussen klagers en de vergunninghouder. Voor wat betreft de waarborgregeling is de commissie van oordeel dat op een niet acceptabele manier gebruik is gemaakt van de afhankelijke positie waarin de cliënten zich bevonden in de vergevorderde fase van de procedure. De klacht is op dit punt gegrond.

## **Klacht 2011 052**

### Klacht:

Deze klacht handelt over de betaling van het escorttarief bij de adoptie van het kindje uit Haïti. Het is klaagster gebleken dat niet alle ouders dit bedrag hebben betaald. Klaagster is daarom van mening dat de vergunninghouder niet één lijn trekt. Correspondentie daarover heeft klaagster niet overtuigd dat de vergunninghouder dit probleem heeft opgelost.

### Conclusie:

Ter zitting is gebleken dat er sprake was van een fout in het computersysteem van de vergunninghouder waardoor wanbetalers niet waren opgemerkt. De vergunninghouder heeft dit probleem inmiddels hersteld en de wanbetalers aangeschreven.

Gelet op de reactie van de vergunninghouder was de klacht van klaagster kennelijk gegrond. Nu met het antwoord ter zitting door de vergunninghouder aan de klacht tegemoet is gekomen, is een nader advies van de commissie niet meer nodig.



## **6. Samenstelling klachtencommissie**

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit de volgende leden:

*Voorzitter:*

Dr. P.M. Schoorl, orthopedagoog/gz-psycholoog te Leiderdorp

*Secretaris:*

Mw. mr. M.T. Vesseur, jurist te Haarlem

*Leden:*

Mw. drs. M. Post, orthopedagoog te Leiderdorp

Drs. H.A. Tuender-de Haan, sociaal-psycholoog te Amsterdam

Mw. dr. H.E. Storsbergen, orthopedagoog/gz-psycholoog te Austerlitz

*Plaatsvervangende leden:*

Mw. mr. F. Diersen, jurist te Den Haag

Mw. mr. M. Mangal, jurist te Den Haag

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

*Ambtelijk secretaris:*

Mw. mr. Y.L. Kerremans

*Adres secretariaat:*

Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie:

Postbus 95

8530 AB LEMMER

Tel. : 0514 - 542 682

Fax : 0514 - 542 632

E-mail : [kvia@xs4all.nl](mailto:kvia@xs4all.nl)

Website: [www.kvia.nl](http://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 gearchiveerd 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.