

Jaarverslag 2014

Veendam, februari 2015
J.H.G.H. Ananias

Inhoudsopgave

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

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

1. Voorwoord

In het verslagjaar heeft de commissie vier klachten behandeld.

Opvallend is dat, net als vorig jaar, de klachten allemaal gaan over de communicatie tussen de vergunninghouder en de adoptieouders. Het op juiste wijze afstemmen van de verwachtingen van de adoptieouders met de (on)mogelijkheden van de vergunninghouder is daarbij erg belangrijk gebleken. De commissie heeft de indruk dat de communicatie (intensiteit, inhoud en wijze waarop) van vergunninghouders niet meegroeit met de maatschappelijke ontwikkelingen op dit terrein.

Ook constateert de commissie dat ouders meer invloed op de matching en de procedure willen hebben. Antwoorden van de vergunninghouder worden niet meer als vanzelfsprekend aanvaard en steeds kritisch beschouwd.

Volgens de commissie is het belangrijk dat ouders heldere antwoorden krijgen op hun vragen, op de hoogte zijn van de consequenties van hun beslissingen en goed worden voorbereid op de situatie bij verblijf in het adoptieland. Goede communicatie voorkomt teleurstellingen en klachten. Anderzijds is het belangrijk dat ouders zich realiseren dat vergunninghouders weinig tot geen invloed hebben op de werkwijze en procedures in het adoptieland.

Het aanleveren van de progress-rapportages speelde het afgelopen jaar bij twee klachten een belangrijke rol. Eén ouderpaar weigerde de rapportages aan te leveren omdat ze de vergunninghouder, volgens de commissie onterecht, niet vertrouwden en een ander paar leverde wél rapportages in, maar deze strookten helaas niet met de waarheid. De commissie benadrukt, in navolging van het Ministerie, het belang van juiste en adequate progress-rapportages. Voor zendende landen zijn dit heel belangrijke documenten.

In 2014 is de commissie voortgegaan op de ingeslagen weg om meer naar buiten te treden en in overleg te gaan met de diverse partijen in het adoptieproces. Er hebben gesprekken plaatsgevonden met de Inspectie Jeugdzorg en met het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Tijdens deze gesprekken is het jaarverslag 2013 aan de orde gekomen en is de commissie bijgepraat over de ontwikkelingen in het adoptieveld.

Er is een bezoek gebracht aan vergunninghouder A New Way, een vergunninghouder die zich bezighoudt met adoptie uit de Verenigde Staten. Voor de commissie was dit een leerzaam bezoek omdat de werkwijze van deze vergunninghouder afwijkend is van die van andere vergunninghouders.

D. Stapel
Voorzitter

2. Doel en regels

Doel

De klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie is ingesteld om de aspirant-adoptiefouders, adoptiefouders en geadopteerden in de gelegenheid te stellen een klacht in te dienen bij een centrale onafhankelijke klachtencommissie over het gedrag van een vergunninghouder.

Deze klachtenadviescommissie is onafhankelijk en heeft een dubbele functie. In de eerste plaats biedt zij de aspirant-adoptiefouder of de adoptiefouder de mogelijkheid om genoegdoening te krijgen in geval van afwijzing en/of onheuse bejegening door een vergunninghouder. Anderzijds biedt het de vergunninghouder inzicht in en zo ook de mogelijkheid makkelijker fouten en zwakke punten te herstellen. Daarbij geeft de verslaglegging en bundeling ervan de overheidsinstellingen de gelegenheid inzicht te krijgen in het reilen en zeilen en zo eventuele aanpassingen te bewerkstelligen.

Regels

De regels zijn vastgelegd in het besluit van 13 maart 2000 ter uitvoering van artikel 24a van de Wet opnemng 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 2014

In 2014 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 en een afvaardiging van de commissie heeft een kennismakingsbezoek gebracht aan A New Way.

4. Behandelde klachten in 2014

Klacht 2014 057 Kind & Toekomst

Klagers hebben het kindje een paar dagen meegemaakt in het land van herkomst. Het kindje had volgens klagers ernstige gedragsproblemen en daarom hebben zij afgezien van adoptie. Er was geen medisch dossier aanwezig en ook andere belangrijke informatie ontbrak in het dossier. De tolk fungeerde als aanspreekpunt voor klagers en maakte rapportages. Deze rapportages stonden haaks op de ervaringen van klagers. De commissie is van mening dat door het grote verschil tussen de ervaringen van klagers en het verslag van de tolk, Kind & Toekomst onderzoek had moeten doen en geen genoegen had mogen nemen met een simpele afwijzing van de klachten door de partnerorganisatie. De commissie heeft de klacht gegrond verklaard.

Klacht 2014 058 Kind & Toekomst

Klagers hebben twee kinderen geadopteerd. Eén van de kinderen bleek achteraf grote gezondheidsproblemen te hebben. Het verwijt van klagers is dat de officiële medische rapportages niet strookten met de werkelijkheid. De ouders zijn er pas veel later achter gekomen dat er ook nog een medisch dossier uit het kindertehuis bestond. Daaruit bleek volgens klagers dat het kindje een medisch verleden had. Dit dossier hebben klagers wel meegekregen uit het kindertehuis maar pas veel later ontdekt. Kind & Toekomst wist ook niet van het bestaan van dit dossier.

Op het moment van matching waren er geen grote problemen met het kind. Er was wel sprake van enige ontwikkelingsachterstand maar dat werd geweten aan de erbarmelijke omstandigheden. Daarom was er voor Kind & Toekomst geen aanleiding om meer informatie op te vragen. Ook uit de progress- rapportages bleek aanvankelijk niet dat er problemen waren.

Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om bij Kind & Toekomst of het tehuis meer informatie te vragen over het medische verleden toen bleek dat daar aanleiding voor was. Dat de ouders het medisch dossier uit het kindertehuis nooit hebben ingezien kan de vergunninghouder niet worden verweten. De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard.

Klacht 2014 059 Kind & Toekomst

Klagers hebben een (derde) kindje geadopteerd uit Polen maar weigeren de progress-rapportages te maken ondanks herhaalde aanmaningen. Het Ministerie heeft klagers ook nog een brief gestuurd met nadere uitleg en wederom het verzoek om de rapportages in te dienen. Klagers waren niet bij de zitting aanwezig. Zij hebben schriftelijk aangegeven geen rapportages te maken omdat zij ontevreden zijn over de nazorg van Kind & Toekomst. De commissie heeft Kind & Toekomst wel gehoord en daarmee inzicht gekregen hoe de contacten gelopen zijn. Klagers hebben zich in hun brieven uiterst kritisch uitgelaten over Kind & Toekomst maar dit nooit met relevante stukken onderbouwd. De commissie concludeert dat klagers geen vertrouwen meer hebben in Kind & Toekomst, maar het is niet vast te stellen of ze daarin gelijk hebben. Wel staat vast dat klagers een oneigenlijk middel hebben gebruikt om aandacht te vragen voor hun klacht. De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard.

Klacht 2014 060 Wereldkinderen

Een geadopteerde uit India heeft gevraagd om inzage in haar adoptiedossier. Het belangrijkste document bleek niet aanwezig. Pas nadat klagster via UAI een klacht had ingediend kwam dit document tevoorschijn. Volgens klagster voldeed het dossier niet aan de eisen die in de Wobka aan een dossier worden gesteld. Dit dossier is echter uit 1979 en toen was er nog geen Wobka en golden er andere normen. Klagster was zeer teleurgesteld over de beschikbare informatie en klaagde ook over de kosten (€ 55,-). De commissie oordeelt dat het feit dat er niet meer informatie in het dossier aanwezig was Wereldkinderen niet kan worden verweten. Deze klacht heeft de commissie ongegrond verklaard.

De klacht m.b.t. de in rekening gebrachte kosten oordeelt de commissie gegrond. Uit artikel 17f derde lid van de Wobka blijkt dat uitsluitend voor de verstrekking van een afschrift kosten in rekening kunnen worden gebracht; over het in rekening brengen van kosten voor informatievoorziening en het geven van inzage wordt niet gerept.

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 Odijk

Leden en plaatsvervangend leden:

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

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.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 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.