

Jaarverslag 2015

Burgum, april 2016
J.H.G.H. Ananias

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Doel en regels	4
3.	De activiteiten van de klachtencommissie in 2015	5
4.	Behandelde klachten in 2015	5
5.	Samenstelling van de commissie	6

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

1. Voorwoord

In 2015 heeft de commissie twee klachten ontvangen en behandeld. Een derde klacht is door de vergunninghouder in goed overleg met de klagers opgelost. De vierde klacht kwam in november binnen en is ter behandeling doorgeschoven naar 2016. Deze klacht zal in het jaarverslag 2016 worden opgenomen.

In het vorige jaarverslag heeft de commissie opgemerkt dat de onderliggende aanleiding voor de klachten vaak gelegen was in de niet goed verlopende communicatie tussen vergunninghouder en de a.s. adoptieouders. Bij de behandelde klachten in 2015 viel het de commissie op dat de communicatie vanuit de vergunninghouder in het algemeen wel op orde was. Er werd wel over de communicatie geklaagd maar dat had vanuit de klagers vooral een financiële reden. Lange wachttijden kunnen teleurstelling en irritatie opleveren, hetgeen weer kan leiden tot verschil van inzicht. Dit betekent niet dat er sprake hoeft te zijn van fouten of gebrek aan communicatie.

Ook mogen vergunninghouders verwachten dat a.s. adoptieouders beschikbare informatie goed lezen en daar naar handelen. Zo was over het sluiten van een adoptiekanaal door de overheid, hetgeen een vergunninghouder niet kan worden verweten, uitgebreid gecommuniceerd. Geconstateerd moet worden dat communicatie twee zijden heeft. Beide klachten zijn ongegrond verklaard.

Ook in 2015 heeft de commissie weer bezoeken gebracht aan diverse partijen in het adoptieproces. De commissie merkt op dat het nadrukkelijk niet de bedoeling van de commissie is om met de vergunninghouders onder het genot van een kopje bij te praten over de klachten. De commissie laat zich bij deze gesprekken wél informeren over de werkwijze en specifieke problematiek van de vergunninghouder en de regels die de verschillende adoptielanden hanteren. Voor een juiste beoordeling van de klachten is het voor de commissie van belang om hier in grote lijnen van op de hoogte te zijn.

Met het Ministerie van Veiligheid en Justitie is o.a. gesproken over de stand van zaken op het gebied van wet- en regelgeving en praktische zaken die betrekking hebben op de commissie zelf, zoals (her)benoeringen van commissieleden.

De Inspectie Jeugdzorg heeft tijdens de plenaire vergadering van de commissie in november de commissie nader geïnformeerd over de veranderingen in het adoptieveld.

Tenslotte is door de commissie meegewerkt aan een onderzoek op initiatief van het ministerie van Veiligheid en Justitie naar de inrichting van een toekomstbestendig stelsel voor interlandelijke adoptie.

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 onzorgvuldigheden in het eigen handelen en zwakke punten in de organisatie en daarmee ook de mogelijkheid om dit te herstellen. Daarbij geeft de verslaglegging betrokken overheidsinstellingen de gelegenheid inzicht te krijgen in het reilen en zeilen van de vergunninghouders en zo eventuele aanpassingen te bewerkstelligen.

Regels

De regels omtrent de instelling en werkwijze van de klachtencommissie 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 2015

In 2015 heeft de commissie twee klachten behandeld en één plenaire vergadering gehouden.

Een delegatie van de commissie heeft een bezoek gebracht aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie en de commissie heeft op uitnodiging een bezoek gebracht aan Vereniging Wereldkinderen.

Tijdens de plenaire vergadering in november 2015 heeft de Inspectie Jeugdzorg de commissie nader geïnformeerd over de ontwikkelingen in het adoptieveld.

De commissie heeft meegewerkt aan een onderzoek op initiatief van het Ministerie van Veiligheid en Justitie naar de inrichting van een toekomstbestendig stelsel voor interlandelijke adoptie.

4. Behandelde klachten in 2015

2015 061 Kind & Toekomst

Klagers hadden twee kinderen uit Bulgarije geadopteerd. Zij waren ontevreden over de vergunninghouder en geven een lange lijst met zaken die niet goed zijn gegaan. Kern van de klacht was dat klagers van mening zijn dat ze teveel hebben betaald. De overeenkomst was in 2009 getekend.

Kind & Toekomst heeft in de loop van de tijd via de website en informatiebrieven aangekondigd dat de bemiddelingskosten verhoogd zouden worden, maar klagers kenden alleen een persoonlijke brief van april 2015. Zij hebben geen kennis genomen van de tussentijdse prijsverhogingen en wilden het in hun ogen teveel betaalde terug.

De commissie was van mening dat klagers de voorwaarden slecht hadden gelezen en zelf niet altijd de afspraken waren nagekomen. De vergunninghouder heeft de plicht om de aspirant adoptieouders te informeren maar de ouders hebben ook de plicht om informatie bij de vergunninghouder te 'halen' en zij zullen zelf de regels ook goed moeten lezen en volgen.

De klacht is ongegrond verklaard.

2015 062 Kind & Toekomst

Klagers stonden op de lijst voor adoptie van een sibling uit Oeganda. Dit kanaal werd gesloten door het Ministerie van Veiligheid en Justitie. De ouders konden overstappen naar een ander land binnen Kind & Toekomst en kregen dan een deel van het geld terug. Bij een overstap naar een andere vergunninghouder zou geen restitutie plaats vinden. Klagers hebben in die periode zelf een kindje gekregen en konden zich pas na een jaar weer melden voor adoptie. Omdat hun privé-situatie was gewijzigd konden ze mogelijk alleen nog adopteren uit Nigeria. Gezien de leeftijd van het eigen kind en de bijzondere special-need

van de adoptiekinderen uit Nigeria kon Kind & Toekomst de ouders niet garanderen dat de adoptie zou lukken. Klagers zijn daarom overgestapt naar een andere vergunninghouder en wilden toch een deel van het geld terug. Ze beriepen zich op een telefonische toezegging. Volgens de commissie kon de toezegging niet worden bewezen. De klacht werd ongegrond verklaard.

2015 063 St. Afrika

Deze klacht is door St. Afrika in onderling overleg met klagers opgelost.

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 Burgum

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 Ruurlo

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 1 juli 2008 is vastgesteld is op 3 november 2015 gewijzigd om de regels meer in overeenstemming te brengen met de praktijk. De wijziging treedt op 1 januari 2016 in werking.

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 vijf leden, onder wie een voorzitter en een secretaris, en maximaal vijf plaatsvervangende leden. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
- 2.2 De commissie stelt voor haar werkzaamheden een reglement vast.

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: 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 ontvangstbevestiging aan de klager. Zij deelt tevens aan de klager mee dat een kopie van de klacht is doorgezonden naar de vergunninghouder. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft kan de KVIA klager en vergunninghouder de gelegenheid geven om binnen een termijn van zes weken 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 Indien aan partijen een termijn is gegeven om tot een vergelijk te komen en bij ommekomst van deze termijn blijkt dat de klacht niet is opgelost zal de KVIA 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.
- 3.6 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.
- 3.7 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.
- 3.8 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de commissie wordt ontvangen.

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 KVIA 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 KVIA stelt de klager en de vergunninghouder in de gelegenheid schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 5.3 De KVIA 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.
De KVIA stelt de datum van de hoorzitting vast.
- 5.4 De KVIA 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 KVIA 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 KVIA te zijn gestuurd. De KVIA zal geen kennis nemen van stukken die op de hoorzitting worden overhandigd dan wel toegestuurd na de hoorzitting. Dit tenzij de KVIA 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 KVIA beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen. Indien gescheiden wordt gehoord, stelt de KVIA klager en degene over wie wordt geklaagd hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
- 5.7 Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
- 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 KVIA daarover tien dagen voorafgaande aan de mondelinge behandeling schriftelijk te informeren. Zo dit niet of niet tijdig is geschied behoudt de KVIA zich het recht voor bedoelde persoon te weigeren.
- 5.9 De KVIA 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 KVIA 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 KVIA 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 KVIA aan haar oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen. In haar aanbevelingen richt de KVIA 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 KVIA dient de vergunninghouder dit met redenen te omkleden.
- 6.5 De vergunninghouder stuurt een kopie van het oordeel aan de KVIA.

Artikel 7 Verlenging van de termijn voor de klachtprocedure

- 7.1 De KVIA streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in de termijn van tien weken. Is het voor de KVIA ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan kan de KVIA deze termijn verlengen. Deze verlenging wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en de vergunninghouder.

Artikel 8 Gegevens

- 8.1 De KVIA stelt jaarlijks een verslag op waarin het aantal en de aard van de door de KVIA behandelde klachten worden beschreven.
- 8.2 De afgehandelde klachten worden gearchiveerd op het secretariaat.

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 januari 2016 en vervangt het Reglement van 1 juli 2008
- 9.3 Deze regeling kan worden opgevraagd bij het secretariaat van de KVIA.
- 9.4 Deze regeling kan door de KVIA worden gewijzigd.