

Klachtencommissie



Vergunninghouders  
Interlandelijke Adoptie

## **Jaarverslag 2016**

Hardegarijp, april 2017  
J.H.G.H. Ananias

## **Inhoudsopgave**

1.	Voorwoord	3
2.	Doel en regels	4
3.	De activiteiten van de klachtencommissie in 2016	5
4.	Behandelde klachten in 2016	5
5.	Samenstelling van de commissie	7

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

## 1. Voorwoord

De klachtencommissie heeft in 2016 drie klachten behandeld. In twee van de drie gevallen waren de ingediende klachten het gevolg van een life-event, een (mogelijke) mismatch.

Naar aanleiding van de laatste klacht heeft de Inspectie Jeugdzorg een rapportage gemaakt met als doel te onderzoeken of uit de in deze klacht gevolgde werkwijze verbeterpunten naar voren komen die het risico op soortgelijke situaties in de toekomst kunnen verkleinen. De Inspectie voor de Jeugdzorg heeft voor alle partijen uit de adoptieketen hiertoe verbetervoorstellen geformuleerd. Omdat de kwaliteit van de werkwijze van de vergunninghouders de verantwoordelijkheid is van de Centrale Autoriteit zou deze volgens de Inspectie voor de toekomst een werkwijze moeten ontwikkelen die er voor zorgt dat in cases waarin sprake is van een (mogelijke) 'mismatch' met alle ketenpartners systematisch wordt geëvalueerd en verbeterpunten worden besproken en doorgevoerd. De klachtencommissie onderschrijft dit voorstel van de Inspectie. De impact van de genoemde klacht was voor de ouders dusdanig ernstig dat de afspraken met de vergunninghouders en andere ketenpartners op dit punt aangescherpt dienden te worden.

Zoals inmiddels gebruikelijk is, heeft een delegatie van de commissie ook in 2016 een bezoek gebracht aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Daarbij is o.a. gesproken over de ontwikkelingen in het adoptieveld, o.a. het rapport *De toekomst van de keten voor interlandelijke adoptie*. Na de plenaire vergadering van november 2016 hebben de aanwezige commissieleden een gesprek gehad met de Inspectie Jeugdzorg waarbij o.a. bovengenoemde rapportage aan de orde is gekomen.

Per 1 januari 2016 is het Reglement voor de werkwijze van de KVIA op een aantal punten aangepast aan de praktijk. Het reglement is als bijlage toegevoegd aan dit verslag.

In 2016 hebben twee leden afscheid genomen van de commissie omdat hun termijn was verstreken. Mevrouw M. Vesseur en mevrouw I. Vos hebben 8 jaar zitting gehad in de commissie en konden niet meer worden herbenoemd. De commissie dankt deze leden voor hun inzet in de afgelopen jaren.

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 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 een objectief oordeel te krijgen over de handelwijze van een vergunninghouder in geval van afwijzing en/of een vermeende onheuse bejegening. 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 biedt 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 2016**

In 2016 heeft de commissie drie klachten behandeld en één plenaire vergadering gehouden.

Een delegatie van de commissie heeft een bezoek gebracht aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Tijdens de plenaire vergadering in november 2016 heeft de Inspectie Jeugdzorg de commissie nader geïnformeerd over de ontwikkelingen in het adoptieveld.

### **4. Behandelde klachten in 2016**

#### **Klacht 2015 064 - NAS**

Het eerste onderdeel van de klacht betrof een mogelijke mismatch. Het aangeboden en aanvankelijk door klager geaccepteerde kindvoorstel bleek bij nader inzien toch niet acceptabel voor klager. De adoptie is daarom op verzoek van klager teruggedraaid.

De commissie heeft deze klacht ongegrond verklaard. Uit de ter beschikking staande informatie kon de commissie niet opmaken of de NAS tekort geschoten was in haar informerende taak ten aanzien van de gezondheidssituatie van het adoptiekind.

Het tweede onderdeel betrof de vraag of het redelijk was en in het belang van het kind dat de NAS de afwikkeling van de procedure afhankelijk maakt van de betaling van de kosten door klager. De commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond. Een vergunninghouder kan de afwikkeling van de procedure in het adoptieland niet afhankelijk maken van de betaling van de kosten door de adoptieouders.

Het derde onderdeel van de klacht betrof de door de vergunninghouder ingebrachte risicofactor betreffende de relatie van klager met het reeds aanwezig (geadopteerde) kind ten behoeve van het onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming.

De commissie acht deze klacht gegrond omdat de genoemde risicofactor geen enkele grond had en naar de mening van de commissie uiterst suggestief was.

De NAS heeft hierop gereageerd en is het niet eens met de uitspraak van de commissie op onderdeel 2 en 3. Wel heeft de NAS in vervolg op de uitspraak de procedure voor het terugdraaien van de adoptie in werking gezet.

#### **Klacht 2016 065 - NAS**

Klagers hadden zich bij de NAS georiënteerd op de mogelijkheden voor een adoptie van een kindje uit Tsjechië. Zij hadden een vraag gesteld aan de NAS over mogelijke eenouderadoptie, maar daarop nog geen antwoord ontvangen. Ondertussen hadden zij wel het gezinsrapport naar de NAS laten opsturen. Volgens de regels van de NAS betekende het laten opsturen van het dossier dat de a.s. ouders automatisch waren ingeschreven bij de

NAS en daarvoor een rekening van € 425,- dienden te betalen. Ter beoordeling van de commissie stond de vraag wanneer er sprake is van inschrijving bij een vergunninghouder. De commissie was van mening dat het niet zo kan zijn dat door het laten opsturen van een rapport, zonder indienen van een verzoek tot inschrijving en het dus bewust aanmelden van de betrokkenen zelf, een inschrijving tot stand kan komen. De commissie achtte de klacht gegrond.

De NAS was het oneens met deze uitspraak, maar heeft toch besloten de inschrijfprocedure te wijzigen. In deze casus meent de NAS echter dat alle activiteiten zijn uitgevoerd zoals dat van de NAS mag worden verwacht en waarom is gevraagd. Hierdoor is er volgens de NAS sprake van een verzoek tot inschrijving. De NAS is niet overgegaan tot restitutie van het bedrag.

#### **Klacht 2016 066 - NAS**

Klagers zijn afgereisd naar Nicaragua voor de adoptie van twee prematuur geboren kindjes. De ouders waren ervan op de hoogte dat het een plaatsing met een hoog risico betrof. Tijdens de socialisatieperiode bleek toch dat er sprake was van gezondheidsproblemen die buiten de door klagers aangegeven grenzen vielen.

De klachten betroffen aspecten tijdens het verblijf in Nicaragua, nadat duidelijk geworden was dat er sprake was van een mismatch: het ontbreken van een protocol voor noodsituaties, gebrekkige begeleiding, foutieve communicatie.

De klacht m.b.t het ontbreken van een protocol acht de commissie ongegrond. De NAS kent een algemeen protocol voor noodsituaties na de matching. De NAS heeft dit protocol ook gevolgd. Een standaardprotocol voor de begeleiding en ondersteuning van de ouders is er niet. De NAS geeft aan dat dat afhankelijk is van de situatie en altijd maatwerk zal zijn. De klacht over de gebrekkig begeleiding oordeelt de commissie als ongegrond. Klagers hadden behoefte aan deskundige hulp. Volgens de commissie heeft de NAS er alles aan gedaan om de ouders te ondersteunen, ook ter voorbereiding op moeilijke keuzes die de ouders zelf moesten maken. De NAS heeft deskundige hulp aangeboden die de ouders uiteindelijk hebben geaccepteerd.

De klacht over de foutieve communicatie heeft de commissie ongegrond verklaard.

De fouten in de brief aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie waren slordig, maar hebben geen rol gespeeld bij de beslissing van dit Ministerie om na dit life-event alsnog toestemming te geven voor de adoptie.

Klagers hebben middels hun advocaat laten weten niet tevreden te zijn over de wijze waarop de commissie hun klacht heeft behandeld en over het uitgebrachte advies van de commissie; zij hebben verzocht om heroverweging van het advies.

De commissie is van mening dat zowel klagers als vergunninghouder tijdens de zitting voldoende gelegenheid hebben gekregen om in te gaan op de klacht. Ook is de commissie niet ingegaan op het verzoek tot heroverweging van het advies.

## **5. Samenstelling klachtencommissie**

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit de volgende leden:

*Voorzitter:*

Mr. D. Stapel, bestuursrechtjurist te Oudewater

*Plaatsvervangend voorzitter en secretaris:*

Mr.drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP, bestuurskundig jurist te Hardegarijp

*Plaatsvervangend secretaris:*

Mr. P.O.H. Gevaerts, jurist te Odijk

*Leden en plaatsvervangend leden:*

Mw. mr. M.T. Vesseur, jurist te Haarlem (tot april 2016)

Mw. drs. M. Post, orthopedagoog te Leiderdorp

Mw. drs. W.J. Vos, kinder- en jeugdpsychiater te Ermelo (tot april 2016)

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](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 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.

