

**Algemene reactie op Inspectie Rapportage “Gezond vertrouwen”  
opgesteld door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd**

Datum: 14 februari 2018

Op 14 februari 2019 is het Inspectierapport “Gezond vertrouwen” inzake het functioneren van Vergunninghouder Interlandelijke Adoptie, Adoptiestichting A New Way (hierna ANW) openbaar geworden.

***Zeer tevreden over einduitkomst***

***Het spreekt voor zich dat de Raad van Toezicht, de bestuurs-directie en de medewerkers van ANW zeer tevreden zijn over de einduitkomst. ANW krijgt van de Inspectie op 11 van de 13 onderzochte indicatoren de hoogst mogelijke score (VOLDOENDE) . Op 2 indicatoren is er volgens de Inspectie ruimte voor verbetering op basis van de uitkomsten van het onderzoek zoals hieronder beschreven.***

**Over ANW**

Sinds haar oprichting heeft ANW samen met de Haags geaccrediteerde USA adoptieorganisaties begeleiding gegeven aan 166 zorgvuldige adoptieplannen die geboorteouders uit de USA voor hun kinderen maakten en waarbij interlandelijke plaatsing in Nederland aan de orde was.

ANW voldoet daarbij vanzelfsprekend op elk moment in het algemeen en in elke individuele procedure aan alle eisen die het Nederlandse Ministerie van Veiligheid en Justitie stelt aan vergunninghouders en werkt binnen de kaders van nationale en internationale wet- en regelgeving.

Elke individuele procedure wordt zowel in zendend als ontvangend land gecontroleerd.

Sinds juni 2016 is ANW ISO gecertificeerd. Jaarlijks worden het beleid, de processen en werkwijzen getoetst op kwaliteit door middel van interne en externe audits.

**Doel van het Inspectierapport**

Het rapport is opgesteld als een van de bouwstenen voor het beoordelen van de aanvraag tot vernieuwing van de vergunning van ANW. Deze aanvraag is in 2018 ingediend bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Voor ANW zelf zijn dergelijke onderzoeken en rapportages, evenals de interne en externe ISO audits en de eigen evaluatieonderzoeken die ANW uitvoert input voor verdere ontwikkeling en verbeteringen van het proces.

### **Opzet onderzoek**

In het kader van het inspectie onderzoek heeft de Inspectie ad random 9 bemiddelingsdossiers uit 2015, 2016 en 2017 beoordeeld en zijn er 6 adoptie ouders geïnterviewd die n.a.v. de oproep van de Inspectie zelf contact hadden gezocht met de Inspectie. Daarnaast heeft er een werkbezoek plaatsgevonden en zijn er interviews gehouden met het bestuur en medewerkers.

### **Proces tot nu toe**

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in november 2018. Op 17 december 2018 heeft ANW vanuit de Inspectie de conceptrapportage ontvangen en heeft ANW hierop kunnen reageren. Vervolgens heeft de Inspectie haar eindrapportage opgesteld. In bijlage 1 het Verbeterplan dat ANW op verzoek van de Inspectie heeft ingediend. In bijlage 2 de zienswijze van ANW inzake het definitieve rapport van de Inspectie en aanvullende verbeterpunten.

### **Vervolg**

ANW heeft inmiddels een verbeterplan ingediend. Hierbij is rekening gehouden met de actuele beleidsuitgangspunten, werkwijzen en processen.

In afwachting van de reactie van de Inspectie,

Met vriendelijke groet,

Sanne Buursink  
Algemeen Directeur-Bestuurder

Patricia van der Burgt  
Directeur-Bestuurder

## **Bijlage 1 Verbeterplan (brief reeds verzonden)**

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Postbus 2518  
6401 DA Heerlen

Datum: 08 februari 2019  
Betreft: Verbeterplan Adoptiestichting A New Way (ANW)

Geachte [REDACTED]

N.a.v. de definitieve rapportage inzake het functioneren van Adoptiestichting A New Way (hierna: ANW) geven wij hierbij gehoor aan het verzoek van de Inspectie om voor 7 maart 2019 een verbeterplan aan te leveren.

Naast dit Verbeterplan zullen we na het verlopen van de onder embargo periode (14 februari 2019) met een officiële inhoudelijke reactie komen en wij zouden het erg op prijs stellen om daarna met de Inspectie te evalueren.

Vanzelfsprekend zijn we zeer tevreden over de einduitkomst. We constateren dat ANW op 11 van de 13 door u onderzochte indicatoren de hoogst mogelijke score (voldoende) heeft behaald en dat er op 2 punten in uw ogen sprake is van verbetermogelijkheden.

Het betreft:

1. Indicator “verzamelen van kindgegevens” dat door u als MATIG wordt beoordeeld. U geeft daarbij aan dat de wijze waarop ANW invulling geeft aan haar verantwoordelijkheid voor de medische duiding van kindgegevens in *bijzondere dossiers* verbeterd kan worden;
2. Indicator “de vergunninghouder doet aan meten en verbeteren” (onder thema afronding bemiddelingsproces) dat door u als ONVOLDOENDE wordt beoordeeld en waarbij u op basis van de gesprekken met 6 Adoptie Ouders, als wij u goed begrijpen, de volgende verbeterverzoeken neerlegt:
  - a. De wijze waarop aspirant adoptiefouders (hierna: AAO’s) en adoptiefouders (hierna: AO’s) hun onvrede kenbaar kunnen maken vraagt om aandacht omdat de Inspectie van mening is dat de werkwijze inzake de klachtenprocedure niet strookt met de regelgeving en dit AAO’s en AO’s zou beperken;
  - b. Het is van belang dat ANW meer oog krijgt voor de behoeften en belangen van AAO’s en AO’s en in hun handelen en bejegening meeneemt dat (aspirant) adoptief ouders een afhankelijke positie ervaren.

### **Ad. 1.**

Ten aanzien van punt 1 het volgende. Het dossier op basis waarvan de Inspectie tot dit verbeterverzoek komt betreft een plaatsing die ruim 4 jaar geleden heeft plaatsgevonden. Sinds 2015 bevat elk dossier een uitgebreide en expliciete medische- en psychosociale duiding op basis van de op dat moment bekende

medische en psychische achtergrond van de geboorteouders en de duidingen in de medische dossiers vanuit de Amerikaanse ziekenhuizen die door kinderartsen worden vrijgegeven.

Deze Amerikaanse kinderartsen zijn verbonden aan ziekenhuizen en staan volkomen los van de adoptieprocedure en hebben geen betrokkenheid bij ketenpartners aan de zijde van het zendende land noch betrokkenheid bij ketenpartners aan Nederlandse zijde.

In alle gevallen adviseert ANW AAO's desondanks om de medische dossiers ook zelf door een door henzelf uitgekozen arts te laten beoordelen. Dit omdat het dan in de visie van ANW gaat om onafhankelijke artsen die geen betrokkenheid hebben bij adoptie in het algemeen en onze stichting in het bijzonder en die niet betaald worden via ANW voor het duiden van dossiers.

De achtergronden van de kinderen uit de USA en de duidingen zijn homogeen en slechts in zeer uitzonderlijke situaties is er sprake van wat gezien wordt als "een *bijzonder* kinddossier".

In verreweg de meeste gevallen is er bij de plaatsingen vanuit Amerika sprake van een (combinatie van) A-E-F special need duiding en slechts heel zelden bevatten medische dossiers bijzonderheden die afwijken van wat bij pasgeborenen gangbaar is (bv lichte vormen van geelzucht).

Het zijn kinddossiers die *geen* bijzonder karakter hebben in termen van duiden en matchen omdat het:

1. pas geboren kinderen betreft die een paar dagen voor matching het ziekenhuis medisch gezond hebben verlaten en waarvan een geboorte –en ontslag dossier beschikbaar is van de behandelend Amerikaanse kinderarts (zie vanzelfsprekend ook onafhankelijk is) of omdat het;
2. pas geboren kinderen betreft die op moment van matching nog in het ziekenhuis verblijven (als gevolg van middelen (opiaat)gebruik door geboortemoeder) om te ontwennen en waarvan altijd minimaal een geboortedossier en een update rapportage beschikbaar is van de behandelend Amerikaanse kinderarts (die vanzelfsprekend ook onafhankelijk is).

Op basis van de achtergrond van de geboorteouders, het feit dat het pas geboren kinderen betreft is er in deze situaties altijd sprake van de duiding A (niet in te schatten medische risico's voor de toekomst) op basis van E (belaste zwangerschappen door middelengebruik tijdens de zwangerschap, psychische belasting bij geboorteouders en/of zeer stressvolle zwangerschappen). Indien kinderen op moment van matching al ontslagen zijn is er ook sprake van F (medisch gezond).

In afwijkende situaties van bovenstaande (hetgeen bij ANW maar zeer sporadisch voorkomt) en wanneer er dus sprake is van bijzondere kinddossiers zoals benoemd door de Inspectie, wordt door ANW inmiddels altijd een Nederlandse kinderarts (of specialist) ingeschakeld.

De uitkomsten van deze consultaties zijn vanzelfsprekend onderdeel van het kinddossier. Dit brengt wel extra kosten met zich mee voor AAO's; de kosten die per duiding moeten worden betaald bedragen 250 euro per dossier.

Deze huidige werkwijze van ANW is getoetst in het project Medisch Duiden dat door u ook wordt benoemd in uw rapportage.

Uit het project Medische duiding is naar voren gekomen dat de werkwijze van ANW in de USA door de Nederlandse kinderartsen, betrokken bij de Werkgroep Adoptie van de NVVK, als zeer zorgvuldig en transparant wordt bestempeld en dat zij het niet nodig achten de werkwijze te veranderen. De eindrapportage op basis van de uitkomsten van het onderzoeken van de Nederlandse kinderartsen meldt over ANW het volgende:

*“Adoptiestichting ANW bemiddelt enkel bij de plaatsing van kinderen uit de USA. Op jaarbasis worden er over de afgelopen jaren gezien gemiddeld 30-40 kinderen geplaatst. Het betreft voornamelijk kinderen geboren uit een (al dan niet zwaar) belaste zwangerschap waarbij middelen gebruik, stress, psychiatrische aandoeningen in de geboortefamilie, belaste ontstaansgeschiedenissen en daarmee samenhangend mogelijk niet in te schatten risico's voor de toekomst aan de orde zijn.*

*Het algemene beeld dat naar voren komt uit de prospectieve studie is dat ANW zeer zorgvuldige en transparante dossiers aanlevert bij het Ministerie. In het dossier wordt zeer uitgebreid de medische en psychosociale duiding toegelicht met name over de gedachtegang en besluitvorming. Slechts bij 1 van de 7 dossiers heeft ANW het dossier zelf laten duiden door een kinderarts. De conclusie is dat er nauwelijks verschillen zijn tussen de duiding die door ANW is gedaan (d.w.z. de kinderarts in de VS) en de kinderarts die betrokken was bij de prospectieve studie. **Er is volgens de kinderartsen geen reden om de procedure van ANW aan te passen.** De kinderartsen hebben de opmerking meegegeven dat het huidige protocol t.a.v. medische evaluatie bij thuiskomst in NL niet geschikt is voor Amerikaanse kinderen, omdat het veelal gaat over een baby. Het is dan niet noodzakelijk om deze kinderen te testen op b.v. een tropenziekte. Maar wellicht is een andere medische evaluatie wel nuttig”.*

Momenteel wordt gewerkt aan de concretisering van de uitkomsten van het Project Medische Duiding rekening houdend met de uitkomsten van het project en de vertaalslag daarvan naar de praktijk. Wij begrijpen dat de Inspectie hierover nog niet is geïnformeerd door het Ministerie maar wij verwachten dat dat de komende maanden zal gaan plaatsvinden.

#### **Verbeteractie**

***ANW zal, n.a.v. het verzoek van de Inspectie, het beleid ten aanzien van medische duiding van bijzondere kinddossiers binnen ANW expliciet gaan beschrijven met inachtneming van de uitkomsten van de gesprekken die nu worden gevoerd over de implementatie van het Project Medisch Duiding.***

#### **Ad. 2.**

##### **Ten aanzien van verbeterverzoek a**

De Inspectie geeft aan dat werkwijze van ANW inzake de klachtenprocedure zoals beschreven in de bemiddelingsovereenkomst niet strookt met de regelgeving over de taken en bevoegdheden van de KVIA en AAO's en AO's worden hierdoor volgens de Inspectie beperkt in hun mogelijkheden om hun ongenoegen kenbaar te maken. Dat is vanzelfsprekend niet onze bedoeling. In onze optiek stond duidelijk en conform het Kwaliteitskader en het KVIA reglement beschreven dat AAO's en AO's bij ANW direct een klacht indienen, zich rechtstreeks tot de KVIA kunnen wenden of zich daar weer melden als ANW het niet goed heeft afgehandeld. Los van de eisen die het Kwaliteitskader stelt zouden we dat ook niet anders

willen. Maar het mag duidelijk zijn dat als de formulering door de Inspectie als onjuist wordt beoordeeld dit wordt aangepast in al onze procedure beschrijvingen, de bemiddelingsovereenkomst en in ons flyer materiaal. Dat is inmiddels opgepakt.

### **Ten aanzien van verbeterverzoek b**

De Inspectie meldt dat het haar is opgevallen dat diverse uitingen van onvrede door AO's/AAO's door de vergunninghouder naar de mening van de Inspectie niet altijd voldoende worden onderzocht of geëvalueerd. Dit getuigt volgens de inspectie onvoldoende van een klimaat waarin continu leren en verbeteren vanzelfsprekend is. AO's die met de Inspectie hebben gesproken hebben aangegeven dat zij zich door de afhankelijkheidsrelatie geremd voelen uiting te geven aan zaken. ANW ziet met name het adoptiekind en minder de AAO's en AO's als cliënt. Het is van belang dat ANW meer oog krijgt voor de behoeften en belangen van AAO's en AO's en in hun handelen en bejegening meeneemt dat AAO's en AO's een afhankelijke positie ervaren.

ANW is sinds 20 juni 2016 in het bezit van de ISO certificering. In dat kader is leren en verbeteren geen vanzelfsprekendheid meer maar een norm-eis waar we jaarlijks intern en extern op worden getoetst in het kader van de audits voor het behoud van de certificering. Het beleid hieromtrent is sinds medio 2016 vastgelegd in het Kwaliteitshandboek Bestuur en Organisatie.

Sinds de oprichting van ANW zijn er geen klachten ingediend bij ANW of over ANW bij de KVIA. Daarnaast krijgt ANW zeer consequent zeer goede beoordelingen bij de evaluaties (2016 gemiddeld een 8,8 en in 2017 gemiddeld een 8,9). De signalen die de Inspectie heeft gekregen zijn voor ANW dan ook erg moeilijk te plaatsen omdat het in zo'n schril contrast staat met de directe feedback die we krijgen. Hierbij realiseren we ons natuurlijk dat AAO's en AO's zich in een afhankelijke positie kunnen voelen. Adoptie is een proces waar AAO's aan starten vanuit een diepgewortelde wens een kind op te nemen in hun gezin en die diepgewortelde persoonlijke wens betekent voor sommige mensen ook dat zij bij zichzelf interne conflicten ervaren tussen eigen regie over hun leven en de afhankelijkheids emoties. En vanuit die afhankelijkheids emotie kunnen sommige mensen een drempel ervaren zich uit te spreken. Hoe lastig ook, de afhankelijkheidspositie is inherent aan het adoptieproces.

Maar het is voor ANW wel de reden dat we mensen die zich bij ons beschikbaar willen stellen vanaf het allereerste contact met ANW heel expliciet uitnodigen om onze uitgangspunten te omarmen; open, eerlijke, transparante en duidelijke communicatie. Dat vraagt van ANW dat we zelf een open, eerlijke en transparante en duidelijke communicatie grondhouding hebben. We vinden het jammer dat het in de samenwerking met de 4 AO's die de Inspectie heeft gesproken over is gekomen als "onprettig" en nog vervelender dat zij dit niet rechtstreeks bij ons kenbaar hebben durven maken.

Vanzelfsprekend heeft ANW hierover navraag gedaan bij de Inspectie. ANW wil de signalen namelijk graag serieus nemen en nader onderzoeken en analyseren om tot een juiste verbetering te kunnen komen. De Inspectie heeft helaas aangegeven dat de AO's die deze zaken hebben benoemd hebben aangegeven dat zij anoniem willen blijven en dat er ook geen inhoudelijke toelichting kan worden gegeven.

Dat maakt het voor ons als organisatie op dit moment erg lastig om te onderzoeken:

1. of en welke vernieuwing van algemeen beleid nodig is;
2. of de signalen wel kloppen (er is geen hoor/wederhoor mogelijk).

### **Verbeteracties**

**Om tegemoet te kunnen komen aan het advies van de Inspectie het volgende:**

- 1. In het kader van de audits die in februari en april 2019 weer plaats gaan vinden in het kader van de ISO zullen we nader inzoomen op het beleid, de procedures ten aanzien van meten-en verbeteren en het beleid en de procedures ten aanzien ongenoegens en klachten.**
- 2. We zullen in de tweede helft van 2019 vervolgens een intervisiegroep uitnodigen om het actuele beleid te evalueren.**

Hierbij blijft voor ANW als uitgangspunt staan dat de belangen van de betrokken kinderen en geadopteerden centraal staan. ANW denkt dan ook dat de koppeling die de Inspectie op basis van het Kwaliteitskader lijkt te leggen tussen “oog hebben voor de belangen van adoptiefouders” en “klanttevredenheid” nader besproken moet worden en moet worden afgewogen ten opzichte van het gegeven dat de belangen van de te plaatsen kinderen en geadopteerden centraal staan in adoptieprocedures.

### **Verbeteractie**

**In termen van verbetering zullen we daarom aan de overige vergunninghouders en ketenpartners voorstellen om het Kwaliteitskader op het onderdeel waar de Inspectie naar verwijst tegen het licht te houden. Hierover willen we dan ook graag met de Inspectie van gedachte wisselen.**

In afwachting van uw reactie en uitnodiging voor een evaluatiegesprek.

Met vriendelijke groet,

Sanne Buursink  
Algemeen Directeur-Bestuurder

Patricia van der Burgt  
Directeur-Bestuurder

## **Bijlage 2 Zienswijze ANW inzake Inspectierapport en aanvullend verbeterpunten n.a.v. aandachtspunten van de Inspectie**

Voor ANW is het Inspectierapport, evenals de interne en externe ISO audits en de eigen evaluatieonderzoeken die ANW uitvoert input voor verdere ontwikkeling en verbeteringen van het proces.

Onderstaand, in aanvulling op het Verbeterplan (bijlage 1) puntsgewijs de zienswijze van ANW en eventuele aanvullende verbeterpunten n.a.v. aandachtspunten.

### ***2.1.Het verzamelen van aspirant adoptiefoudergegevens***

Op pagina 7 staat het aandachtspunt dat niet alle ouders uit de 6 interviews weten te benoemen wat een life-event is en dat ANW hiervoor aandacht moeten blijven vragen.

“Life-event” is vakjargon. In de praktijk heeft ANW nog niet geconstateerd dat AAO’s niet weten dat zij belangrijke gebeurtenissen in hun leven (zoals ziekte, verhuizingen, nieuwe baan, overlijden van naaste familieleden, zwangerschappen etcetera) moeten melden zodat deze mee kunnen worden genomen in de jaarlijkse update van het gezinsrapport door de Raad voor de Kinderbescherming, hetzij in tussentijdse update rapportages.

*ANW zal in het gesloten deel van de ANW website (bedoeld voor AAO’s tot aan finalization) nogmaals extra benadrukken dat mensen veranderingen aan ons doorgeven naast dat het al in het voortraject duidelijk wordt gemaakt, het in de overeenkomst vastligt, en het in de intake wordt besproken.*

Op pagina 8 staat: “Hoewel ANW niet op basis van alle door haar ontvangen gegevens en eigen ervaring met AAO’s een concreet ouderprofiel opstelt beschikt het middels het raadsrapport en het intakeverslag wel over voldoende beeld van de vaardigheden van AAO’s”. Dat klopt; de inhoud van het ouderdeel van de bemiddelingsdossiers van ANW voldoet volledig aan het Kwaliteitskader Vergunninghouders . Daarom is het voor ANW niet helder waarom de conclusie van de Inspectie dan is “dat er geen sprake is van een concreet ouderprofiel is”.

*Voor ANW is het wel aanleiding de term “ouderprofiel” expliciet in haar procedures op te gaan nemen.*

### ***2.2.Het verzamelen van kindgegevens***

In bijlage 1 bij de reactie staat het verbeterplan van ANW inzake het door de Inspectie benoemde verbeterpunt bij deze indicator. Hierbij is rekening gehouden met de actuele beleidsuitgangspunten en werkprocedures.



### ***2.3. Matching tussen kind en adoptiefouders***

De Inspectie geeft als aandachtspunt aan dat niet goed is terug te vinden dat er binnen ANW sprake is van een gezamenlijke beoordeling. ANW herkent dit niet. Het voorblad matchingadvies wordt opgesteld door de bureaucoördinator en een directielid. Zij ondertekenen ook het document. Het matchingsadvies wordt opgesteld door het directielid dat verantwoordelijk is voor sociaal/pedagogisch advies. Dit staat ook zo benoemd en is ook af te leiden uit de handtekening. ANW heeft een hierop een toelichting gevraagd aan de Inspectie.

*Sinds eind 2018 werkt ANW ook met een formulier voor de intended matching (onderdeel van het handboek kwaliteit). Dit formulier geeft nog niet duidelijk aan dat het is opgesteld door minimaal 2 personen. N.a.v. de bovenstaande opmerking zal ook in de intended match formulieren expliciet vermeld worden wie het dossier beoordeeld hebben in deze fase.*

Op pagina 12 volgt het aandachtspunt dat de afwegingen onvoldoende in het matchingsadvies terug komen. Wij herkennen ons hier niet in en krijgen hierover ook nooit opmerkingen van ouders of vanuit de Centrale Autoriteit. Elk plaatsingsdossier bevat een matchingsadvies waarin de uitgebreide analyse inzake openheid en draagkracht versus achtergrond en mogelijke toekomstige special needs alsmede een aantal adviezen benoemd worden. In het voorblad matchingsadvies wordt hier na verwezen. Ook hierop vragen wij een toelichting van de Inspectie.

### ***De afronding van het bemiddelingsproces***

Inzake de afronding van het bemiddelingsproces staat de reactie van ANW en het verbeterplan benoemd in bijlage 2