

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 77

van **KATRIEN SCHRYVERS**

datum: 25 oktober 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Diensten voor adoptie - Klachten en meldingen

De beslissing om te evolueren naar één adoptiedienst werd genomen in het besluit van de Vlaamse Regering (BVR) van 24 mei 2019. Na een oproep werd het voornemen genomen om vanaf 1 juli 2023 Het Kleine Mirakel te erkennen als de enige erkende Vlaamse dienst voor interlandelijke adoptie. Hiertegen loopt momenteel nog een bezwaarprocedure door VIA, een samensmelting van de twee andere adoptiediensten FIAC-Horizon en Ray of Hope. Intussen kunnen de voorheen erkende diensten hun taken blijven uitvoeren.

Recent verscheen in de pers een verhaal over kandidaat-adoptieouders die zich onheus bejegend voelden door een adoptiedienst en daaromtrent een klacht indienden bij het Vlaams Centrum voor Adoptie (VCA), die later echter als melding blijkt geregistreerd te zijn.

1. Op welke manier kunnen kandidaat-adoptieouders een klacht indienen over een dienst voor interlandelijke adoptie?
2. Wat is het verschil tussen een melding en een klacht? Hoe wordt daarin een onderscheid gemaakt?
3. Hoeveel klachten werden de voorbije jaren (2018-2022) door het VCA ontvangen over de diensten voor interlandelijke adoptie? Over welke adoptiedienst handelden die klachten? Hoeveel van die klachten waren ontvankelijk en hoeveel waren ook gegrond? Welk gevolg werd eraan gegeven? Graag telkens een opdeling per jaar.
4. Hoeveel klachten werden de voorbije jaren (2018-2022) door het agentschap Opgroeien ontvangen over de diensten voor interlandelijke adoptie? Over welke adoptiedienst handelden die klachten? Hoeveel van die klachten waren ontvankelijk en hoeveel waren ook gegrond? Welk gevolg werd eraan gegeven? Graag telkens een opdeling per jaar.
5. Hoe wordt ervoor gezorgd dat alle klachten ernstig worden genomen?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 77 van 25 oktober 2023

van **KATRIEN SCHRYVERS**

1. Een klacht kan telefonisch of via mail bij de Klachtendienst gebeuren of via VCA dat de Klachtendienst indien gewenst door de kandidaat-adoptieouder inschakelt.
2. Een klacht wordt door de Klachtendienst opgenomen, onderzocht en verder opgevolgd. Een melding wordt door de Klachtendienst opgenomen en wordt besproken met het VCA die de inhoud ervan verder opvolgt. Het VCA zal dit doorgeven aan de betrokken dienst waarover de melding gaat. De Klachtendienst zal deze procedure aan de indiener van de melding toelichten, maar zal het verdere verloop – in tegenstelling tot een klacht – niet opvolgen en dus ook niet terugkoppelen aan de indiener. Wanneer de inhoud van de melding echter over de werking van het VCA handelt, zal er een onderzoek opgestart worden door de Klachtendienst en ontvangen de indieners feedback over het verloop van de melding en een eindbevinding. Het is mogelijk dat meldingen klachtelementen bevatten waarvan de Klachtendienst de inhoud alsnog verder opvolgt. Zij staan dan in voor de behandeling van deze melding, in overleg met het VCA en de klachtindiener, en koppelen het eindresultaat terug naar de indiener.
3. Zie overzicht onderaan
4. Zie overzicht onderaan
5. Eigen aan de dienstverlening inzake adoptie, is dat het VCA zelf vrij veel rechtstreekse contacten heeft met kandidaat-adoptanten. De dienst staat immers in voor de begeleiding van kandidaten doorheen het hele traject. Mensen weten het Vlaams Centrum voor Adoptie met andere woorden makkelijk te vinden als er iets niet goed loopt: ze bellen of mailen dan rechtstreeks met VCA. In het kader van proefdossiers worden kandidaten ook altijd rechtstreeks bevraagd over hun ervaringen. Hierdoor kan VCA bij eventuele problemen steeds kort op de bal zorgen voor terugkoppeling naar en bijsturing ten aanzien van de diensten. Dat verklaart mede waarom er relatief weinig formele klachten ingediend worden via de klachtendienst van Opgroeien: als er in de loop van een adoptieprocedure ergens een probleem opduikt, wordt dit door VCA rechtstreeks opgenomen met de betrokken dienst. Voor de meeste kandidaten, volstaat dit: zij willen vooral dat hun probleem opgelost wordt en de procedure verder kan lopen.

In die zin wordt elk signaal en ongenoegen, ook al wordt dit niet als een formele klacht ingediend bij de klachtendienst, steeds ter harte genomen en opgevolgd. In de voorbije tien jaar heeft VCA tot tweemaal toe een handhavingstraject opgestart naar aanleiding van zaken die informeel gesignaleerd werden.

Een aantal vaak voorkomende klachten zijn ook erg moeilijk na te gaan: vb. tekorten in communicatie, onheuse bejegening, gevoel druk te ervaren... Dit zijn zaken, die ook als het onderzoek via een formele klachtenprocedure verloopt, erg moeilijk vast te stellen zijn. Daar waar dit wel zo is, zal er uiteraard een plan van aanpak gevraagd worden om de tekorten weg te werken, maar dit is in regel onvoldoende reden om over te gaan tot schorsing of opheffing van de vergunning.

Wat betreft de registratie: de ongenoegens die rechtstreeks aan VCA gemeld worden, worden uiteraard ook allemaal geregistreerd in de dossiers van de betreffende dienst en kandidaat-adoptanten.

Klachten Het Kleine Mirakel (HKM) 2018 – 2022

1. November 2018: Ontransparantie over kosten en communicatie: betwist door KD
2. September 2019: Inschrijving op Wachtlijst voor VS en ondermaatse communicatie: betwist door Klachtendienst
3. Februari 2021: Communicatie tussen HKM en VCA over verlenging geschiktheidsvonnis schending privacy: betwist door Klachtendienst.
4. Maart 2022: onjuiste communicatie over procedure in Portugal, Portugal zette procedure stop: betwist door Klachtendienst

Klachten Ray Of Hope (ROH) 2018 – 2022

1. April 2019: onprofessionele communicatie en houding (adoptie uit India): opgevolgd door VCA (ROH niet op de hoogte over verdere opvolging wegens wachten op info van klager die ze uiteindelijk nooit stuurden) (31/03/2019 ROH wel in kopie gezet over ontvangen van de klacht)
2. April 2021: onvoldoende dienstverlening bij zoeken Ethiopië, klacht over fraude Ethiopië: ongegrond, bleek over vrije adoptie te gaan – ROH werd niet ingelicht door de Klachtendienst

Klachten FIAC-HORIZON

1. April 2022: klacht van personeelslid over RVB i.v.m. verstoorde werkrelatie: niet ontvankelijk voor Klachtendienst (adoptiedienst niet ingelicht)
2. Oktober 2022: klacht van personeelslid over onprofessionaliteit van de dienst: betwist door Klachtendienst (adoptiedienst werd ingelicht)