

Bestuursbeoordeling 2019

Februari 2020

“Stichting Meiling stelt zich tot doel op te komen voor hulpbehoevende kinderen in andere landen. Dit doet Meiling door te bemiddelen bij interlandelijke adoptie voor kinderen die in hun geboorteland geen toekomstmogelijkheden hebben om in gezinsverband op te groeien en projecthulp te verlenen voor de kinderen die in die landen achterblijven.”

In het kort de missie van Meiling. Om haar doelen te kunnen verwezenlijken richt Meiling zich op het opzetten en onderhouden van goede relaties met haar interne en externe belanghebbenden. Niet alleen in Nederland, maar ook in de landen waar Meiling haar activiteiten uitvoert. Sinds de oprichting in 1989 wordt Meiling gerund door vrijwilligers; mede daardoor hechten wij er belang aan onze werkzaamheden zo kosten efficiënt mogelijk uit te voeren. Dit past in onze optiek ook bij de situatie in de landen waar Meiling haar werk doet, en de context van onze organisatie.

1. Status acties voorgaande bestuursbeoordeling (2018)

De acties uit de voorgaande bestuursbeoordeling zijn voorzien van een actiehouder, en via de bestuursvergaderingen en/of het Operationeel Overleg Meiling (OOM) periodiek opgevolgd.

Beknopt de stand van zaken per actiepunt:

- Herintroductie van de enquête. In de loop van 2019 is de tevredenheids-enquête verspreid onder de ouders die in 2018 en 2019 bemiddeld zijn. De resultaten van de enquêtes worden verderop in dit document in detail behandeld.
- Uitbreiden Nazorg team met 1 a 2 nieuwe krachten. Het nazorgteam is in de loop van 2019 versterkt met de komst van een nieuwe vrijwilligster. Hiermee is de bezetting terug op 4 personen: 2 gericht op het China-kanaal, en 2 op het Taiwankanaal.
- Aandacht hoog houden vanuit de landenteams bij matchingsvoorstel, om afwijzing door de CMU te voorkomen. Twee maal per jaar neemt de CMU gepland deel aan het OOM, waarbij de kwaliteit van de matching wordt behandeld tussen de teams.
- Afronden nieuw klantensysteem door ICT. ICT heeft in 2019 progressie geboekt met het vervaardigen van het nieuwe klantensysteem. Vanwege het ontbreken van kant-en-klare oplossingen is interne ontwikkeling noodzakelijk, wat bij nader inzien meer tijd vraagt dan vooraf voorzien. Dit actiepunt loopt door in 2020.
- Opzetten aanpak AVG met extern adviesbureau. In 2019 is een werkwijze rond de AVG-wetgeving bepaald in nauwe samenwerking met een extern juridisch adviesbureau. De eerste richtlijnen zijn eind 2019 gedeeld en ingevoerd, in 2020 zullen de overige richtlijnen worden doorgevoerd binnen Meiling. In de aanloop naar deze formele werkwijze wordt er door de medewerkers al zoveel mogelijk in lijn met het doel van de richtlijnen gehandeld.

De actiepunten zijn naar het oordeel van het bestuur goed opgepakt en afgehandeld. De oorzaken van openstaande acties zijn helder, voortzetting in 2020 echter wel noodzakelijk. De niet afgehandelde punten worden aan deze bestuursbeoordeling toegevoegd.

2. Interne en externe ontwikkelingen

Stichting Meiling heeft in 2019 verschillende interne ontwikkelingen doorgemaakt:

- In de loop van 2019 zijn we gestopt met adoptiebemiddeling vanuit Suriname. De initiatieven die sinds 2017 zijn ondernomen om het kanaal actief te krijgen hebben helaas niet tot adopties geleid. De nazorg activiteiten voor geadopteerden uit Suriname blijven uiteraard gehandhaafd. Hiermee zijn China en Taiwan de overgebleven actieve kanalen voor Meiling.
- Er is zijn verschillende medewerkers gestopt met hun werkzaamheden. In alle gevallen is er een opvolger gevonden om de werkzaamheden voort te zetten. Ook 5.1.2e is eind 2019 gestopt met haar werkzaamheden. Zij was jarenlang een vertrouwd gezicht, en als betaalde kracht het eerste contact van aspirant adoptieouders met Stichting Meiling. Haar werkzaamheden zijn opgevangen middels uitbreiding van het contract van 5.1.2e die sinds 2016 eveneens werkzaam is op kantoor en sindsdien samen met 5.1.2e het kantoor draaiende houdt.
- 2019 is een jubileumjaar geweest voor Meiling, inmiddels bestaan we 30 jaar. In het kader van het 30-jarig bestaan hebben we het logo subtiel aangepast. Met de toegenomen rol van de website, en doorgevoerde vernieuwingen van de Meiling Mailing, diende het logo beter geschikt gemaakt te worden voor digitale toepassingen. Het nieuwe logo is gelanceerd tijdens de Meilingdag, die de 3^e zaterdag van September in het Aviodrome te Lelystad heeft plaatsgevonden.
- In 2019 heeft Meiling besloten haar deelname aan Euradopt te beëindigen per eind 2019. Reden is dat de toegevoegde waarde van deelname in de afgelopen jaren, met het teruglopen van interlandelijke adopties wereldwijd, sterk is afgenomen.

Externe ontwikkelingen die invloed hebben (gehad) op Meiling:

- Actualiteitenprogramma Nieuwsuur heeft een item uitgezonden over vermeende illegale adoptie vanuit India. Media aandacht na de uitzending is dit keer uitgebleven, echter blijven we de media-ontwikkelingen op de voet volgen.
- De overheid heeft een onderzoek gestart naar de rol van de overheid bij interlandelijke adopties in het verleden (tot 1998). Hiertoe heeft de overheid een Onderzoekscommissie ingesteld (Commissie Joustra). Diverse landen maken onderdeel uit van het onderzoek, waaronder Brazilië. Stichting Meiling heeft in haar beginjaren enkele adopties begeleidt vanuit Brazilië. In de loop van 2019 zijn contacten gelegd door de commissie om Meiling te betrekken bij het onderzoek, begin 2020 zal het eerste gesprek plaatsvinden.
- De overige vergunninghouders hebben hun bemiddelingen vanuit China stopgezet, of de wachtlijst gesloten. Als primaire reden wordt het oplopen van de wachttijden genoemd, mogelijk is het ook een gevolg van de negatieve uitlatingen van de Raad van de Kinderbescherming over interlandelijke adopties. Meiling slaagt er nog steeds in voor de kinderen met een zorgvraag ouders te matchen met de juiste draagkracht, waardoor de wachttijden niet oplopen, en er voor zowel kinderen als aspirant adoptieouders voldoende perspectief is op een succesvolle bemiddeling.
- Vergunninghouder Stichting Kind en Toekomst heeft in oktober te kennen gegeven haar adoptieactiviteiten te gaan beëindigen. Hiertoe zal zij geen vergunningsverlenging aanvragen.

In 2019 zijn er 33 adopties via Meiling uitgevoerd, 19 aankomsten vanuit China en 14 vanuit Taiwan.

Het invullen van vacatures verloopt net als vorig jaar beter dan de jaren ervoor. Sommige functies blijven lastig in te vullen, o.a. voor het bestuur. Er wordt intern goed gecommuniceerd over vacatures binnen Meiling, waardoor er ook binnen de reeds aanwezige vrijwilligers soms vacatures worden ingevuld, of wel door een overstap of door het combineren van taken.

3. Beoordeling kwaliteit primair proces

Met haar activiteiten vult Meiling eisen en verwachtingen van diverse stakeholders in. In de volgende paragrafen hebben we de tevredenheid van drie belangrijke stakeholders beoordeeld; de (aspirant) adoptieouders, de vrijwilligers en het Ministerie van Justitie.

a. (Aspirant) adoptie ouders

In het algemeen wordt de kwaliteit van de Meiling dienstverlening door de ouders als erg goed ervaren.

Het afgelopen jaar hebben we via de centrale intake, landencontactpersonen, reisbegeleiding en nazorg contacten onderhouden met ouders. Over het gehele proces heen is de waardering vanuit de ouders positief. Op vragen of kritiek kan snel worden ingespeeld, wat negatieve klanken of klachten voorkomt.

In 2019 zijn enquêtes uitgestuurd naar de ouders die recent de procedure hebben afgerond. Het aantal reacties is beperkt: van de 26 uitgestuurde enquêtes zijn er slechts 5 ingevuld retour gekomen.

De resultaten zijn zeer positief: op nagenoeg alle onderwerpen is de maximale score gegeven.

Punten van aandacht (score 2,8 van max. 3,0): Informatie m.b.t. special need, informatie over het land, voorbereiding op de kosten, onverwachte problemen tijdens de reis.

De respons ligt op ca. 20%. Mogelijk komt dit voort uit het versturen van de enquête na thuiskomst. Voor het nieuwe jaar zullen de enquêtes gelijktijdig verstuurd worden met de 1^e follow up, een verplicht onderdeel van het adoptieproces. Hiermee verwachten we de respons te kunnen vergroten.

b. Vrijwilligers

De tevredenheid van de vrijwilligers is nader uitgewerkt onder rubriek h in hoofdstuk 5 van deze bestuursbeoordeling.

c. Ministerie van Justitie

De tevredenheid van het Ministerie van Justitie met betrekking tot de diensten van Meiling is niet eenvoudig om te bepalen. Het uitgangspunt voor Meiling blijft het voldoen aan de regels die ten grondslag liggen aan de vergunning om te mogen bemiddelen.

De review van het Ministerie in 2015 rond de vergunningsverlening heeft voor Meiling een positief resultaat opgeleverd; de vergunning is voor de aankomende 5 jaar verlengd. Ook de resultaten van de pilot medische duiding zijn positief: Meiling matched de dossiers van adoptiekinderen op een verantwoorde wijze aan haar adoptieouders.

In 2019 heeft Meiling actief deelgenomen aan de ketenoverleggen en het vergunninghoudersoverleg. Tevens heeft Meiling een delegatie van het Ministerie begeleidt tijdens een dienstreis naar China en Taiwan. Dit is zeer gewaardeerd, en heeft de relatie met de medewerkers van het Ministerie verstevigd.

Het bestuur ziet met betrekking tot de beoordeling van de kwaliteit van het primair proces geen noodzaak extra acties op te pakken. Op alle drie de genoemde vlakken zijn we tevreden over de voortgang.

4. Beoordeling kwaliteitssysteem

a. Audits

Bij de interne audits wordt gecontroleerd of de praktijk en de inhoud van het kwaliteitshandboek nog steeds overeenkomen. Eventuele wijzigingen worden doorgevoerd, mits deze passen binnen de eisen die de ISO 9001 norm, het kwaliteitskader Vergunninghouders, het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de Centrale Autoriteiten van de zendende landen aan onze werkzaamheden stellen. De audits zijn nuttige momenten om met de vrijwilligers over de werkzaamheden te praten. Regelmatig komen er suggesties voor verbetering uit voort.

In 2019 zijn interne audits uitgevoerd met betrekking tot:

- Nazorg
- Bestuur

Actiepunten zijn met de betrokkenen afgestemd en uitgezet.

b. Enquêtes

De algemene trends hebben we hierboven al genoemd; de opmerkingen van de ouders bij de open vragen worden doorspeeld naar de directbetrokkenen. Als er een trend in deze opmerkingen zit kan dat als verbeterpunt meegenomen worden. Met de opmerkingen wordt zorgvuldig omgegaan om de privacy van de ouders te waarborgen.

c. Leveranciersbeoordeling:

Belangrijke leveranciers voor Meiling zijn:

- Direct VPS (online servers en opslag voor digitale diensten)
- ATP (vliegzeilen)
- Verhuurder pand
- Merak (langdurig archief)

Er hebben zich geen incidenten voorgedaan rond de dienstverlening van deze organisaties. De diensten worden naar tevredenheid uitgevoerd, en de activiteiten worden op basis van de resultaten jaarlijks voortgezet.

d. Preventieve en corrigerende maatregelen

Punten uit overleggen, audits en externe bronnen worden in de actie- en besluitenlijst opgenomen.

e. Vaststellen kritische punten in procesgang

De kritische punten in de procesgang zijn net als de voorgaande jaren als volgt vastgesteld:

1. het vastleggen van afspraken/gesprekken met ouders tijdens de procedure
2. de controle van de matching
3. nauwkeurig vastleggen van de grenzen van de ouders t.a.v. SN kinderen
4. controle buitenlandse contacten
5. volledige en actuele informatieverstrekking naar de ouders

Bij punt 1 zal er bij elk dossier een volgdocument aanwezig moeten zijn, waarin de afspraken zijn vastgelegd.

Bij punt 2 zal er door de CMU een objectieve controle gedaan worden op de matching. Het controleformulier dient hierbij volledig ingevuld te worden en aan het dossier te worden toegevoegd.

Bij punt 3 moet tijdens de SN intake de checklist volledig ingevuld worden. Indien er bij de matching van afgeweken wordt zal dit beargumenteerd moeten worden.

Bij punt 4 is het van belang dat er tijdens elk werkbezoek een verslag gemaakt wordt en dat deze binnen het team wordt vastgelegd.

De reisbegeleiders kunnen eveneens een rol spelen bij de controle van buitenlandse contacten. Primair ligt de verantwoordelijkheid voor de controle bij de landenteams.

Bij punt 5 is de afspraak gemaakt dat alle informatie die bij Meiling bekend is en betrekking heeft op het kinddossier ook aan de ouders doorgegeven wordt. De verstrekking van deze informatie wordt vastgelegd in het volgdoosier in het klantensysteem.

f. AVG

In 2019 heeft een extern adviseur Meiling geholpen bij het inventariseren van de impact van de AVG-wetgeving. Het eindrapport en advies is eind 2019 beschikbaar gekomen, en geeft in detail aan welke maatregelen moeten worden genomen om aan de AVG wetgeving te kunnen voldoen.

g. Personeelszaken

De afgelopen twee jaar heeft HR zich gericht op het snel en doeltreffend invullen van vacatures. Hierbij neemt HR het gehele proces van opstellen van de vacaturetekst, uitzetten van de vacature, verzamelen en selecteren van reacties, op verzoek beoordelen van kandidaten en het verwerken van de keuze. De administratieve afhandeling wordt eveneens door HR uitgevoerd.

De HR medewerkster werkt alleen binnen Meiling. Hier is een zeker risico mee gemoeid, gelet op dat we het werk bij langdurige uitval of vertrek van de vrijwilliger niet snel zullen kunnen overnemen. Om het risico in kaart te brengen, en de werkwijze inzichtelijk te maken, nemen we in 2020 Personeelszaken als onderwerp op in de interne auditplanning.

h. Klantensysteem

In 2019 heeft het ICT team flinke stappen gemaakt in de modernisering van het klantsysteem. Het oude systeem dateert uit 2008, en was dringend aan verbetering toe.

In de tweede helft van het jaar is het ICT team gestart met het testen van de nieuwe inrichting, naar verwachting kan dit proces in de eerste helft van 2020 worden afgerond.

i. Commissie Donateurs Activiteiten

Meiling is voor haar activiteiten voor een belangrijk deel afhankelijk van haar donateurs. De Commissie Donateurs Activiteiten (CDA) verzorgt jaarlijks verschillende activiteiten voor de donateurs. In september 2019 is de Meiling-dag wederom georganiseerd, dit maal in het Aviodrome in Lelystad. Een zonnige en geslaagde dag, met een mooie opkomst van ruim 500 bezoekers.

De CDA heeft bij de nabespreking van de Meiling dag aangegeven het bestuur bij toekomstige evenementen te willen betrekken bij de programmering en voorbereidingen. Daarbij bestaat de mogelijkheid om, naast de aanwezige operationele teams, een actieve rol te spelen tijdens de Meilingdag.

Het bestuur ziet met betrekking tot de beoordeling van het managementsysteem geen noodzaak extra acties op te pakken, naast de reeds geformuleerde acties op de genoemde onderwerpen.

6. Kwaliteitsdoelstellingen

De belangrijkste doelstelling van Meiling is het zoeken van ouders voor kinderen die bij hun biologische ouders, familie of in het land zelf geen mogelijkheden hebben om in een gezinssituatie op te groeien. Er worden nauwelijks nog gezonde kinderen voorgesteld. Het percentage Special Need (SN) kindjes is nagenoeg 100 %. Het belang van een goede matching van SN kindjes is essentieel.

De volgende overall kwaliteitsdoelstelling geldt binnen Meiling:

a. De meest optimale matching tussen kind en adoptief ouders

Dit bereiken we door:

- Een goed functionerende SN intake waarbij de grenzen van de ouders duidelijk vastgesteld worden.
- Het duidelijk vastleggen van argumentatie als ouders in de loop van de procedure hun wensen en grenzen bijstellen
- de matchingsvoorstellen van de landenteams te laten controleren door de CMU

b. Het verbeteren van de communicatie en informatieverstrekking

Dit willen we bereiken door:

- De informatie op de website periodiek te controleren op juistheid en volledigheid
- De informatie in de folders en documenten die aan de ouders afgegeven worden periodiek te controleren op juistheid en volledigheid
- De website te moderniseren, ten einde ouders beter te kunnen informeren

c. Het goed inspelen op de behoefte aan nazorg

Dit willen we bereiken door:

- Een contactmoment na aankomst door begeleider/landencontactpersoon
- overdracht van het dossier van landencontactpersoon naar nazorg
- Opleiden van de nazorg medewerkers gericht op veel voorkomende nazorgvragen
- Het organiseren van regio-avonden, waar adoptie-ouders elkaar en de nazorg-medewerkers kunnen ontmoeten

Het bestuur ziet met betrekking tot de beoordeling van de kwaliteitsdoelstellingen geen noodzaak extra acties op te pakken, anders dan de geformuleerde actiepunten. De doelstellingen sluiten goed aan bij onze dienstverlening.

7. Actiepunten bestuursbeoordeling

De bestuursbeoordeling 2019 wordt op dinsdag 11 februari 2020 behandeld tijdens de bestuursvergadering. Actiepunten zullen door het bestuur worden bepaald, en met de operationele teams nader worden behandeld en afgestemd tijdens het OOM op 11 maart 2020.

ACTIEPUNTEN VANUIT DEZE BESTUURSBEOORDELING:

- A. Uitsturen van de enquête gelijktijdig met de 1^e follow up.
- B. Organiseren van regioavonden voor contact tussen ouders onderling en nazorg
- C. Openstaande actie Bestuursbeoordeling 2018: Afronden nieuw klantensysteem door ICT
- D. Openstaande actie Bestuursbeoordeling 2018: Uitvoeren richtlijnen AVG.