

THEMA 1 'Kindgerichte bemiddeling'

Het adoptiekind (hierna: kind) staat centraal in het thema 'Kindgerichte bemiddeling'. Uitgangspunt bij interlandelijke adoptie dient het belang van het kind te zijn. 'Continuïteit van opvoeding' en 'opgroeien in de eigen omgeving' zijn daarbij belangrijk voor het kind. Interlandelijke adoptie moet als 'ultimum remedium' beschouwd worden. Het komt pas in beeld als er in het land van herkomst geen minder ingrijpende en voor het kind betere alternatieven zijn. Als er wordt overgegaan tot interlandelijke adoptie dient het kind het vermogen te hebben zich te kunnen hechten aan adoptiefouders en kunnen functioneren in gezinsverband. Een zorgvuldig en doeltreffend bemiddelingsproces waarin de belangen van het kind voorop staan en worden gewaarborgd, vereist dat voor een kind die adoptiefouders worden gezocht die tegemoet kunnen komen aan de specifieke zorg- en opvoedingsbehoeften van het kind.

Normen	Bestuurder	Medewerkers	(aspirant)adoptiefouders	Dossier	Beleidsstukken	Conclusie
1.1 De vergunninghouder zorgt dat de relevante kindgegevens volledig en actueel zijn. <i>Toetsings criteria</i> De vergunninghouder beschikt over informatie waaruit blijkt dat is nagegaan of het kind een zodanige achtergrond heeft dat het in Nederland in een gezin kan opgroeien. Er is (minimaal) een: - Afstandsverklaring / ontzetting/ verlaten verklaring; - Observatie (ontwikkelings) rapport; - Medisch rapport; Het observatie (ontwikkelings) en medisch rapport is niet ouder dan één jaar. De vergunninghouder laat de buitenlandse medische informatie over het kind standaard door een onafhankelijke arts duiden in het kader van de (toekomstige) ontwikkeling van het kind. De vergunninghouder kan toelichten en aantonen wat hij doet om de relevante kindgegevens aan te vullen als die niet compleet en/of niet actueel zijn.		5.1.2e Eerst administratieve inschrijfprocedure, raadsrapport, intakeformulier. Check of laatste twee kloppend zijn met elkaar. Vb vrouw met vermoedheidssyndroom, aanvullende vragen. 4ogenprincipe. Mogelijkheden dan op algemene wachtlijst, daarna intake en procedure ingaan voor 1 land. Dossier gaat naar lvh. Vrijwilligers organiseren themabijeenkomsten. 5.1.2a Ja, doe ik. bij 1 kind uit BF twijfel of die adoptabel is. Ik heb het nu voorgelegd aan 5.1.2b - aanvullende informatie gevraagd maar heb de indruk dat we niet doorkunnen met dit kind (zwaardere problematiek dan eerder verteld). Beperkte info mbt special needs. Weet niet of er een lijst is, maar uitgangspunt is dat kind kan opgroeien in een gezin. Hebbebn lijst met special needs van AAO's - maar blijft maatwerk; navraag doe ik bij contactpersoon oplocatie. We hebben nu eigen arts maar bezig met opzetten poule.		5.1.3a Is volledig, muv; <i>Tilpijnen nooit afstandsverklaring bij kindvoorstel. Alleen Placement Authority, geboortakte en travel approval. Ook is er een 'certification of a child legally available for adoption' vanuit het Dep. Of Social welfare and development.</i> duiding is geschied door een NL-arts Uit het dossier blijkt dat de VH actie ondernemt om de kindgegevens aan te vullen als die niet compleet en/of actueel zijn; in dit geval waren er vragen over epilepsie en cerebrale parese. Hier wordt fors op doorgevraagd en 2^{de} tst gedaan. Ook kinderarts geeft 2x duiding.. In ander geval is bepaalde informatie - bij onbekendheid vader - niet te achterhalen. 5.1.3b In elk dossier is een observatierapport en medisch rapport land van herkomst van niet ouder dan één jaar aanwezig. Eén dossier waarbij medische info 1,5 jaar oud is. CA maakt daar opmerking over, wordt update gegeven. In alle dossiers is zichtbaar dat de informatie standaard door een arts wordt geduid, hierin worden toekomstige ontwikkeling van het kind meegenomen. In dossiers is impliciet zichtbaar dat WK nagaat of het kind een zodanige achtergrond heeft dat het in NL kan opgroeien.		Voldoet grotendeels: Altijd medische duiding; is het wel een kind dat überhaupt geschikt is voor opname in gezin. Impliciet wordt wel gekeken, explicieter benoemen of een kind in een gezin kan opgroeien. Juridische stukken zoals we mogen verwachten (per land verschillend). Observatie en medisch rapport op orde Vragen kindinformatie door en op.

				WK geeft in aanmelding aan dat zij alleen bemiddelen voor kinderen die in een gezin kunnen opgroeien. Wordt beschreven in aanvraag approval: op welke wijze is voldaan aan subsidiariteitsbeginsel. Binnen de familie is adoptie zeer gebruikelijk, adoptie van een kind van buiten de familie is zeldzaam. Er wordt altijd eerst gekeken of een kind binnen de familie kan blijven. In tehuizen is slechts een heel klein percentage kinderen adoptabel. (Wordt niet specifiek beschreven waarom in Nederland in een gezin kan opgroeien). Eén dossier gezien (waarbij ouders in land zelf afgezien hebben van adoptie) waarbij kind op voorhand zo'n zware problematiek had, waarbij niet expliciet de vraag beantwoord is of het kind in een gezin in NL kan opgroeien.		
1.2 De vergunninghouder zorgt dat de relevante oudergegevens van (aspirant) adoptiefouders volledig en actueel zijn. <i>Toetsings criteria</i> De vergunninghouder gaat na of het gezinsrapport dat is opgesteld door de Raad voor de kindbescherming volledig en actueel is en voldoet aan de uitgangspunten zoals gesteld in de Wet opnemings buitenlandse kinderen ter adoptie (Wobka). De vergunninghouder kan toelichten en aantonen wat hij doet als de relevante oudergegevens niet volledig en actueel zijn. De vergunninghouder hanteert een procedure voor het geval er sprake is van veranderende omstandigheden. Tevens hanteert de vergunninghouder een procedure indien (aspirant)adoptiefouders niet bemiddelbaar blijken te zijn.	5.1.2a Bij Z-A vullen ouders zelf aan waar ze voor openstaan. Wij checken wel in overleg met PC of dit in overeenstemming met raadsrapport. Als niet zo is, nemen we contact op met ouders. (Dat doet de PC). We hebben dit besproken intakegesprek, dit staat in Raadsrapport, we zien nu dit in jullie documenten staan, dat wordt besproken. 5.1.2b Matching op geschiktheid en niet op volgorde. Kan wel 3 jaar duren nadat dossier naar lvh. Gestopt met China. Ideeën herzien dan terug naar Raad. Matching verschilt per land. Matching in buitenland maar wij checken of het volgens de regels gaat. Voorstel gaat naar kinderarts. We vragen ook filmpjes op. Soms vraag om aanvullingen. Passend dan approval aanvraag naar Justitie. 5.1.2c Ik ben relatief nieuw dus ik stem meer af dan andersom. Beginstelttoetsing geldt voor 4 jaar. Life events worden	WK heeft goed beeld van ouders, naast rapport van de Raad. Gaan ook na wat wensen en grenzen zijn, met name bewustwording. Ouders geven aan het vooraf niet goed te overzien. Verder wordt er regelmatig gesproken met je hoe het gaat, ook tijdens het wachten. Ik weet van een andere adoptiemoeder dat zij dit (wachten) heel lastig vond en dat Wereldkinderen hulp voor haar heeft aangeboden. Ik heb het idee dat Wereldkinderen echt per situatie bekijkt wat er nodig is. Ouders zijn op de hoogte dat ze life-events moeten melden.	Dossiers zijn volledig, maar niet is terug te zien of expliciet op Wobka is getoetst. 5.1.2a In dossiers is duidelijk terug te zien dat wordt besproken (en vastgelegd) dat nieuwe informatie in persoonlijke situatie doorgegeven dient te worden. In intake wordt ingegaan op gezinstatenselling, voorbereiding (zijn er na het gezinsonderzoek nog wijzigingen in de gezinsituatie opgetreden?) opleiding en werk (en opvang tijdens werk) gezondheid, religie, wensen en mogelijkheden (hierin staat benoemd dat een kind de mogelijkheid dient te hebben om in een gezin op te groeien en er een redelijke verwachting is dat het kind zich later zelfstandig in de maatschappij kan redden). Zichtbaar in dossiers dat Raad vernieuwd onderzoek doet (als daar aanleiding voor is) bijv wordt aan de Raad gevraagd om nader onderzoek te doen Echtpaar heeft aangegeven open te staan voor HIV en dat ze de leeftijd van de adoptie willen verruimen naar 36 maanden	Voldoet Eerst schriftelijke intake, wensen en grenzen wordt gematchd aan het raadsrapport. Zijn scherp dat ze terugverwijzen naar de Raad. Ook zichtbaar in dossiers. Kan toelichten Vb. moeder met vermoedheidssyndroom. Website nakijken: daarin staat helder de uitgangspunten van Wereldkinderen benoemd wanneer wereldkinderen al dan niet kan bemiddelen. https://www.wereldkinderen.nl/adoptie/uitgangspunten		

		gemeld en gaat Raad opnieuw gesprek aan. Dat ze melden gebeurt regelmatig; bijv. dat ze toch zwanger zijn (kun je tijd lang niet adopteren). Ik doe alleen de intake van BF – dus niet als ze inschrijven maar als we een dossier gaan opsturen naar een land. Per land gelden ook weer andere vereisten. Wij keuren geen aao's af – zeker niet als justitie ze heeft goedgekeurd – maar bij twijfel gaan we wel kijken. Zie voorbeeld vermoeidheidssyndroom. Kan wel dat het niet matcht met landen.		en staat het echtpaar open voor ontwikkelingsachterstand en belaste achtergronden. In één dossier zichtbaar dat leeftijd vader kritiek was (46 jaar, is uitzondering voor gevraagd). Verder weergegeven: WK is bevoegd nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomsten te ontbinden onder een ingebrekestelling noodzakelijk is, indien de AAO een naar inzicht van WK passend voorstel tot opnemen van (een) kind(eren), zoals verwoord in het verslag na het intakegesprek afwijst/afwijzen.		
1.3 De vergunninghouder zorgt voor een zorgvuldig(-e) (beoordeling van het) matchingsvoorstel. <i>Toetsings criteria</i> De vergunninghouder stelt de behoefte van het kind vast: (de betekenis van) de special needs, de sociaal-emotionele ontwikkeling en de (toekomstige) zorg- en opvoedingsbehoeften van het kind. De vergunninghouder stelt daarbij vast wat (aspirant) adoptiefouders dit kind moeten kunnen bieden. De vergunninghouder controleert of het (ontvangen) matchingsvoorstel voldoet aan de voorwaarde dat het gezin bij dit kind past. De vergunninghouder weegt zichtbaar af, of controleert, of deze specifieke (aspirant) adoptiefouders, gezien hun competenties en vaardigheden, het kind kunnen bieden wat hij nodig heeft gezien zijn specifieke zorg- en opvoedingsbehoeften die voortvloeien uit zijn voorgeschiedenis, levensomstandigheden, speciaal needs en sociaal-emotionele ontwikkeling. De (beoordeling van de) matching geschiedt door een team van minimaal twee personen.		5.1.2e Ik vergelijk raadsrapport met voorstel; heb een keer voorstel afgekeurd omdat leeftijd toch niet overeenkwam (terwijl ouders nau wel hadden geaccepteerd). In BF worden 2 families voorgesteld, en 1 vd 2 wordt het dan. Ik heb voor de afgewezen familie nu wel een passend voorstel gekregen. Ik laat me echt leiden door raadsrapport. Ook gezin dat voor veel open stond richting BF geholpen, omdat ik wist dat ze dan snel aan de beurt zouden zijn. Ten dele wordt nagegaan wat ouders moeten kunnen bieden: onze dochter was 9 maal verhuisd. Het is daarbij niet duidelijk gemaakt waarin de zorgbehoefte voor haar ligt over een aantal jaar. Daar zijn we zelf wel bezig mee.	Het matchingsvoorstel wordt door de partnerorganisatie gedaan, maar is niet mogelijk zonder de informatie van Wereldkinderen. Het is een goed samenspel. Ze kijken echt vanuit het kind, vanuit zijn belang, maar er wordt ook gekeken naar ons oudste kind. Vanuit het boek dat we hebben opgesteld, krijgen ze echt een goed beeld van ons als gezin. Tijdens het eindgesprek in Zuid-Afrika is ons ook goed uitgelegd waarom dit kind aan ons is gematcht. Er waren twee gezinnen die goed matchten, toen hebben ze anderen die het kind goed kenden laten meekijken en denken.	Twee dossiers voldoen, alleen is niet terug te zien hoe men aan vier-ogen principe heeft gedaan (blijkt wel uit gesprekken) 5.1.2e De opgestuurde informatie vanuit Z-A wordt weergegeven: achtergrond, beschrijving medische situatie, sociaal-emotionele ontwikkeling en zorg en opvoedingsbehoeften worden beschreven Voorbeeldpassage of gezin bij dit kind past: Zowel voor de ontwikkeling van [] (eerder kind) als voor die van [] zal het stimulerend zijn om samen op te groeien. Ouders staan open voor een nog niet in te schatten zorgintensiteit. In mailwisseling met de CA wordt in een A4 helder uitgelegd waarom deze ouders passend zijn voor dit kind. Ander dossier heel duidelijk toegelicht.		Voldoet / voldoet grotendeels. Verschildt per land. De informatie die er is, wordt gebruikt. Stellen behoefte kind vast Stellen vast wat ouders kunnen bieden. Bij twijfel wordt er een polsing verricht. Aandachtspunt: soms kort omschreven, dat ook na jarenlang bewaren ook zichtbaar is adoptiefkind zelf. Matching gebeurd door 2 personen, wordt niet in dossier vastgelegd.
1.4 De vergunninghouder hanteert een zorgvuldige voordracht procedure. <i>Toetsings criteria</i> De vergunninghouder verstrekt bij de voordracht aan (aspirant) adoptiefouders de relevante informatie uit het kinddossier. De		5.1.2e Dan krijgen ouders telefoontje waar ze vaak al jaren op wachten. Als je zeker weet dat alles klopt, kan je gelijk door. Soms geef je de 'geschoonde' info (zonder naam, geboortedatum en geslacht) zodat ze kunnen focussen op	de dossiers die je ontvangt zijn heel erg volledig: omschrijving over het kind, leeftijd, waar het vandaan komt en medische informatie. Voldoende om een gefundeerde keuze te maken of je dit kind kunt (en wilt) adopteren.	Twee dossiers zeer compleet: medisch rapport van arts (NL), omschrijving en implicaties voor verblijf in NL. 5.1.2e Is uit het dossier niet op te maken. Bij navraag krijgen ouders het gehele		Voldoet Ouders krijgen alle informatie, beamen mensen. Eerst polsing als niet duidelijk is.

vergunninghouder maakt vooraf duidelijk wat de consequenties voor (aspirant) adoptiefouders van het weigeren van een matchingsvoorstel zullen zijn.		medische kwesties. Verschilt per geval – bij geen twijfel geef ik alle info. Meestal accepteren ze binnen enkele dagen – eerder snel dan langzaam. Bij [redacted] heb ik ook een rol bij kind halen; als ouders accepteren dan ben je nog een maand of 10 a 12 bezig voordat je het kind op kunt halen. Administratieve rompslomp.	In het land zelf bleek dat er was gemist dat onze zoon Hepatitis had, Wereldkinderen heeft ons hierbij geholpen hoe we hier mee om moesten gaan en heeft de benodigde gegevens voor ons verkregen. Ook check bij kinderarts gedaan. Wereldkinderen heeft daarnaast een nl-arts die alle dossiers een second opinion laat doen, dit krijg je mee in dossier. Daarbij hebben we vaste aanspreekpunten: een voor china, een voor thailand en een voor financiële zaken. Wereldkinderen is heel duidelijk bezig om een passende match te maken. Als ze het niet duidelijk weten dan wordt het eerst een polsing, anders krijg je een voorstel. Ze zijn hier heel zorgvuldig in. Ik had zeker de indruk dat we onze zorgen (als we die hadden gehad) hadden kunnen bespreken. Ze willen juist een weigering voorkomen. Ik denk wel dat we ooit zijn ingelicht wat dit betekent. achteraf bleek dat onze zoon een hersenbeschadiging had. Hij had in Zuid-Afrika een MRI en CT scan gehad, maar daarop was dit niet naar voren gekomen. De informatie die we hadden gekregen was volledig, voor zover dat mogelijk was. Wereldkinderen heeft hierin ook goed gehandeld. Ze hebben ook meteen telefonisch contact opgenomen (toen dit duidelijk was), en gevraagd hoet het met ons ging. Uiteraard zijn we van deze informatie geschrokken (het gaat nu goed met hun zoon), maar we verwijten Wereldkinderen en de buitenlandse partnerorganisatie niets. De medische informatie die je krijgt kan je meenemen naar een adoptiespecialist in het WKZ. Verder heb je eerder een uitgebreide lijst van special needs moeten invullen, daarbij wordt geadviseerd om dit met de huisarts te bespreken wat dit betekent. Je hebt hier ook een eigen verantwoordelijkheid in.	kindgedeelte: alle informatie uit Z-A (ook de filmpjes die beschikbaar zijn). De geduide medische informatie krijgen ouders niet, behalve als er bijzonderheden zijn. Ouders kunnen zelf naar een arts gaan. Verder weergegeven: WK is bevoegd nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomsten te ontbinden onder een ingebrekestelling noodzakelijk is, indien de AAO een naar inzicht van WK passend voorstel tot opnemen van (een) kind(eren), zoals verwoord in het verslag na het intakegesprek afwijst/arwijzen.	Consequenties vooraf is duidelijk weergegeven in bemiddelingsovereenkomst met AAO. Blijkt in de praktijk niet zo stringent te worden uitgevoerd.
1.5 De vergunninghouder begeleidt het adoptiegezin na de plaatsing.		Na aankomst bellen. overdracht daarna aan nazorgmedewerker. Zij heeft na 3 maanden contact. Vragen mensen om op kantoor langs te komen met kind, dat is niet verplicht. Gesprek doe ik meestal. Telefonische contacten daarna weer door nazorgmdw.	Vanuit nazorgteam kwam iemand langs (is niet bij iedereen) en er vindt telefonisch contact plaats. Ook ouders met afsluitend gesprek op kantoor. Krijgen informatie op basis van hetgeen ouders naar voren brengen.	1 dossier: uitgebreid verslag van telefonisch interview (nazorgtelefoon). Ook advies; zindelijkheidsstraining en sociaal contact. 1 dossier recente plaatsing dus nog geen nazorg. § 1.2e	Voldoet. Telefonisch contact; PC 1-2 weken na aankomst Eerste jaar 3 telefoon- en 1 gesprek op locatie (bezoek op kantoor met kind) Heel positief dat ze het kind éénmaal zin. Vrijwilligers komen langs (op basis van vrijwilligheid).
<i>Toetsings criteria</i> De vergunninghouder heeft na de feitelijke adoptie zicht op de situatie van het kind in het gezin. De vergunninghouder vormt een beeld van: - de gezondheid van het kind:					

- de sociaal emotionele ontwikkeling; - de cognitieve ontwikkeling; - de hechting in het gezin; - de opvoedingsvaardigheden van de adoptiefouders; Indien nodig geeft de vergunninghouders adoptiefouders advies over te nemen stappen om te komen tot passende hulp.		Ik verwijs ouders weleens door, niet heel vaak. 5.1.2e Ik doe de nazorg. Wij hebben een aankomsttelefoon; binnen 1 tot 2 weken na aankomst. Doet programmacoördinator die ze begeleid heeft. Verspreid over eerste jaar 3 telefoon- en 1 gesprek op locatie (nemen we ook op in bemiddelingsovereenkomst). Initiatief bij ons. Ik vraag dan hoe het gaat; soms doorvragen nodig, maar soms niet. eten, slapen, contact familie en vriendjes, school – Vaak na 1 ^{ste} telefoontje komen er ook meer vragen, met degene die de begeleiding heeft gedaan. Zijn ook mogelijkheden bij de SAV – verwijzen we eventueel door. Zeker als het complex wordt.	Geven adviezen en worden doorverwezen voor hulp.	1 dossier niet op te maken 1 dossier twee maal telefonisch contact: verblijf Thailand, reis, aankomst, huidige ontwikkeling, school, gezondheid. Ook stappen terug te lezen over dat advies wordt gegeven over te komen tot passende hulp.		Geven advies.
1.6 De vergunninghouder informeert de staat van herkomst over het verloop van de plaatsing in het adoptiegezin. <i>Toetsings criteria</i> De vergunninghouder brengt conform de gemaakte afspraak met de buitenlandse partnerorganisatie rapport uit aan het land van herkomst over het verloop van de plaatsing van het kind in het adoptiegezin.	-	5.1.2e Voor Filipijnen 3 keer FU-rapportage. Daar kan kind officieel geadopteerd worden. 5.1.2e Follow up horen we via contactpersonen. Eigenlijk alleen frequentie en duur verschillend. We lezen mee met wat ouders opsturen. Wordt meestal erg gewaardeerd dat we bellen en meekijken.		Follow up terug te zien ('verschilt per land). Richting Filipijnen in 1 dossier. 5.1.2e Follow up terug te zien in dossiers	Op extranet (inlog: 5.1.2e 5.1.2e staat gedetailleerde informatie per land over follow-up rapportages die opgeteld moeten worden.	Voldoet. Dossiers, horen terug van ouders en medewerkers.

THEMA 2 'De kundige medewerker'

De vergunninghouder is ervoor verantwoordelijk om voldoende deskundige en vakbekwame medewerkers in te zetten. De medewerkers hebben zelf een eigen verantwoordelijkheid om professioneel te handelen. Hierover gaat dit thema. Een kundige medewerker is in staat om zelfstandig te handelen waar het kan en schakelt anderen in waar dat nodig is. Hij zorgt dat zijn kennis actueel is zodat hij in staat is om op verantwoorde wijze te werken met de doelgroep van de vergunninghouder. De medewerker reflecteert regelmatig op zijn eigen handelen om zo weer een betere professional te worden.

Normen	Bestuurder	Medewerkers	(aspirant)adoptiefouders	Dossier	Beleidsstukken	Conclusie
2.1 Medewerkers beschikken over de juiste deskundigheid om een zorgvuldig en doeltreffend bemiddelingsproces mogelijk te maken. <i>Toetsingscriteria</i>	We hebben 12 personen in dienst (1 gaat per juli met pensioen): - Drie coördinatoren – verdeeld landen en per traject (intake, nazorg en matching).	5.1.2e Ja, ik voel me voldoende toegerust om dit werk te doen. Vooral in het begin is er veel geweest computer technisch outlook, excell. Zelf HBO jeugdpsychologie certificaat	Ouders worden goed op de hoogte gehouden. Zijn goed bereikbaar. Over wachtijden wordt duidelijk gecommuniceerd, waarbij oog is voor de emotionele component van de ouders	In dossier staat duidelijk vermeld dat bBegeleiding tijdens wachtperiode door twee personen: 5.1.2e en 5.1.2e 5.1.2e en heldere verwijzing naar extranet.	Overzicht opleidingsniveau werknemers: In totaal 12 werknemers bij WK • 1 directeur (MA International Human rights Law) • 1 directie secretaresse (HBO)	Voldoet / voldoet grotendeels PC is passend Gaan naar conferenties, academische contacten.

Analyse interlandelijke adoptie 2020

Medewerkers beschikken over de juiste expertise en competenties om professionele afwegingen te maken in het bemiddelingsproces. Medewerkers luisteren hierbij goed naar (aspirant) adoptiefouders en wegen wensen, behoeften en mogelijkheden af. Daarbij hebben ze tegelijkertijd oog voor risico's en kansen van het kind. Medewerkers hebben, passend bij hun functie, actuele kennis van relevante (internationale) wet- en regelgeving en procedures op het terrein van interlandelijke adoptie. Tevens hebben ze kennis van taal, cultuur en maatschappelijke en sociale ontwikkelingen van die landen waarmee wordt samengewerkt. Daarnaast hebben medewerkers kennis op sociaal-pedagogisch en (ontwikkelings-)psychologisch gebied.	Wel van elkaar op de hoogte en inwisselbaar. - Drie assistenten – zijn niet zo verdeeld: wel landen verdeeld maar anders. - Office manager 5.1.2a – doet ook stukje root - Financieel medewerker 5.1.2a - Marketing medewerker – online en acquisitie (Veerle) - Coördinator projecten, familieprogramma's 5.1.2a - En ik. Op ZZP basis hebben we een redacteur voor ons blaadje. Ook nog wel vrijwilligers; actieve groep van ongeveer 6. Hangen nog een paar onder, los en vast, zij doen de gesprekken, aspirant ouders, peer to peer network. Zijn allemaal adoptiefouders; doen veel aan voorlichting. Staat echt los van de gesprekken die we zelf doen (dat is meer formeel). We willen ook niet weten wat er met de vrijwilligers wordt besproken – is niet het idee dat er op een gegeven moment 2 dossiers bij elkaar komen. 5.1.2a regelt de vrijwilligers, ik heb regelmatig contact. Als je hier wilt werken is het voornaamste dat je achter het idee moet staan dat ieder kind een thuis verdient. Dit zegt ook iets over hoe je in het leven staat. We hebben veel academische dingen die we willen; dus je moet een universitaire opleiding hebben veelal. Je moet trouwens ook goed in het team passen. De hele procedure loop je ook met het hele team door; moet klikken. VOG moet je hebben bij aanname. Daarnaast	hechting gevolgd voor mijn werk. Op eigen initiatief gedaan. 5.1.2a SPH gestudeerd. Onlangs cursus hechtingsproblematiek. Voorheen ieder jaar studiedag SAV, af en toe lezingen universiteit Leiden, iedere twee jaar naar conferentie in Filippijnen. Zou vaker training willen, minimaal eens per jaar. Weinig aanbod voor dit werkveld. Nieuwe collega krijgt inwerktraject. 5.1.2a Ja, in begin dacht ik hoe moet dit. Ik heb veel ervaring opgedaan in de jeugdzorg, ik merk dat ik die ervaringen goed mee kan nemen in mijn werk bij WK. specifieke kennis van BF; franstalig, heb kennis zelf opgedaan. Verder wekelijks contact met contactpersoon. Juridische kennis zelf opgedaan, overland zelf veel gehad aan families die daar zijn geweest. Zo doe ik ook weer kennis op. Er is geen opleidingsplan, wel gesproken over bijscholing. Ben op 2 congressen geweest; moet je je voor aanmelden of input van buitenaf.	WK informeren over wat ze doen; ook als er nog geen duidelijkheid is. ze zijn ook goed bereikbaar en geven afdoende antwoord. Daarnaast verstrekt Wereldkinderen ook uitzich zelf informatie. Zo ontvang je eens in de zoveel tijd een nieuwsbrief. Tevens zijn ze op bezoek geweest naar de partner organisatie in Zuid-Afrika. Daarover word je geïnformeerd. Tevens mag je altijd bellen en heb je daarnaast een contactpersoon die goed bereikbaar is. an sich wel tevreden over Wereldkinderen, wel hadden we meer pro-actief geïnformeerd willen worden over het proces tijdens het wachten.	• 4 Programma Coördinatoren Adoptie (1 gaat met pensioen in juni) HBO/universiteit • 4 Programma assistenten adoptie (mbo) • 1 programma Coördinator Projecten • 1 online marketeer/fondsenwerver • 1 coördinator financiële administratie Per land is er een map beschikbaar met daarin specifieke landen informatie.	Geen bewust opleidingsplan. Om kennis up to date te houden. Wel behoefte aan. Luistern goed naar AAO, eens in de twee jaar naar land waar ze bemiddelen.
---	--	---	---	---	--

	trekken we referenties uitgebreid na om een beeld te krijgen. Geen opleidingsplan, maar wel veel contact via Eurodot en academische wereld; zo doen we aan kennisvergroting. We proberen we actief in contact; we gaan bijv altijd naar de conferentie in de Philipijnen die om het jaar is. De Euroadopt conferentie, hebben ook contact met bureau (eigenlijk ZZP-er) die alle wetenschappelijke publicaties bijhoudt en publiceren we op website. Themabijeenkomsten doen we zelf alleen als het nodig is: bijv. Roots hebben we paar keer gehad. Teammeeting is vaak natuurlijk moment.				
2.2 Medewerkers reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's. Toetsingscriteria Medewerkers dragen bij aan de verbetering van de kwaliteit van het bemiddelingsproces door middel van reflectie en het doen van concrete verbetervoorstellen. Zij betrekken hierbij ook de mening van de (aspirant) adoptiefouders en waar mogelijk van adoptiekinderen. Een lerend werkklimaat, waarbij medewerkers gestimuleerd worden en zich voldoende veilig voelen om kritisch naar hun eigen handelen en het handelen van de organisatie te kijken, is hiervoor een belangrijke voorwaarde. Medewerkers besteden voldoende tijd aan het stilstaan bij de kwaliteit van het bemiddelingsproces en het geven van feedback aan elkaar. Door ondermeer interview te volgen, en werkoverleg en casuïstiekbespreking te houden.	Er is een teamoverleg en bilal's met alle medewerkers. Daarnaast krijg ik maandelijks van 5.1.2b de cijfers toegelicht en toegestuurd. Excel gaan we zo inkijken. Geen vaste interview: wel teamvergadering. Doen alle onderwerpen in teamvergadering. Dan zijn ook andere expertises (bijv. mrketing) betrokken. Blijft wel meer opervakke dan maatwerk: vaak adoptiecoördinator, assistent en ikzelf dan zetten we het zo op.	5.1.1a Feedback wordt zeker gegeven. Het is vooral omdat wij PA heel lang werken, er zijn nu twee nieuwe PC, dan bespreek je veel in het overleg. Dan geef je veel tips en adviezen. Bijv. er was een alleenstaande vrouw, al tijdje in procedure voor 5.1.2a. Ze had gemeld dat ze BT moest verlengen, vroeg zich af of de informatie nog voldoende was voor haar aanvraag. Dat wordt besproken met de PC's. 5.1.2a Ruimte voor feedback onderling. Ook feedback meerjarenbeleid, na aandringen kon dat en ook mondeling. Bestuurder met weinig kennis adoptie, mis sparringpartner. Ouders geven gedurende procedure feedback. evaluatieformulier, wordt rapport van gemaakt. 5.1.2a Er is geen interview, als er wat speelt dan overleg ik dat gewoon. Als relatief nieuwe medewerker krijg ik wel de ruimte om input te geven. Ik heb al een aantal keer meegemaakt dat er bij een adoptie een mislukte pleegzorgplaatsing was; dat is eigenlijk de verkeerde boodschap. Je moet juist naar je			Voldoet/voldoet grotendeels Structureel werkoverleg (eenmaal in de zes weken); met hele team. Maatwerk bij zwaardere cassusen. Onderling wordt feedback gegeven. Input van ouders: naderhand. Niet gestructureerd.

		adoptiekind uitstralen dat ze onvoorwaardelijk bij hun nieuwe ouders horen. Ik heb daar veel moeite mee merk ik. ik wil daarover met pleegzorgbegeleiders oid spreken.			
--	--	--	--	--	--

THEMA 3 'Goed Bestuur'

Een zorgvuldig en doeltreffend bemiddelingsproces begint bij goed bestuur. Het is belangrijk dat de samenleving erop kan vertrouwen dat de vergunninghouder op verantwoorde wijze wordt bestuurd. De inspectie verwacht dat de vergunninghouder een lerende organisatie is, die continu op zoek is om het bemiddelingsproces voor adoptiekinderen en (aspirant)adoptieouders te verbeteren.

Normen	Bestuurder	Medewerkers	(aspirant)adoptieouders	Dossier	Beleidsstukken	Conclusie
3.1 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot een zorgvuldig en doeltreffend bemiddelingsproces. <i>Toetsingscriteria</i> De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat het bemiddelingsproces voldoet aan professionele standaarden en kwaliteitseisen zoals gesteld in de Wobka en het Kwaliteitskader Vergunninghouders interlandelijke adoptie. Daarnaast zorgt de bestuurder voor voldoende deskundige en geschoolde medewerkers en draagt hij zorg voor deskundigheidsbevordering. Verder zorgt de bestuurder voor het voorhanden zijn van een personeelsdossier met hierin van iedere medewerker relevante informatie. Tevens heeft de vergunninghouder zijn interne procedures beschreven in een kwaliteitshandboek ISO en handelt dienovereenkomstig. Daarnaast bestaat het bestuur c.q. de Raad van toezicht van de vergunninghouder uit ten minste drie leden en is zodanig samengesteld dat de behartiging van de belangen van de kinderen en de (aspirant)adoptieouders is gewaarborgd.	Ik heb puur een controlerende rol. Ik heb mensen werken waarop ik vertrouw. Mijn mensen vertellen mij alle 'hobbeltjes' die ze tegenkomen in hun werk; bijvoorbeeld toen ineens een tarief 10% verhoogd was. Dat melden ze dan gelijk en ondernem ik actie. Als het om adoptie gaat is mijn rol summier: ik heb gewoon goede medewerkers die al lang in dienst zijn. Je hebt daardoor gewoon een goede ervaren club mensen; qua adopties kunnen ze zoveel zelf aan. Daarom is ook het systeem met bla's e.d.: men kan zelfstandig te werk gaan. Ik kan daardoor ook veel vertrouwen geven en alleen controlerende rol. ook door zicht op cijfers. Daarnaast zorgen dat je het regelmatig gesprek hebt met mensen. Mis nu beetje persoonlijk contact door Covid, probeer te compenseren door bellen / contact houden. We houden ook audits (ISO) - aantal keer per jaar verplichte audit.		Ouders kunnen via extranet aan informatie komen: algemene informatie en specifiek over het adoptieland. Hier staan ook deze regels, bijv. bij scheiding, verhuizing en andere baan moet je contact opnemen		Op extranet staat uitgebreide informatie voor ouders over gehele adoptieprocedure. Als ouders bemiddelingsovereenkomst hebben gesloten krijgen ze hier toegang toe. Verder is er een kwaliteitshandboek waarin de procedures voor WK beschreven staan. In personeelsdossier is informatie voorhanden over F-gesprekken (jaarlijks); VOG; genoten en gevolgd opleiding Cijfers ingezien: er is een overzicht van aanmeldingen, intakes, verzonden documenten en aankomsten.	Voldoet grotendeels Voldoende deskundige en geschoolde medewerkers. Kwaliteitshandboek Personeelsdossiers aanwezig, Jaarlijks F-gesprekken. VOG's aanwezig Rvt. Extranet. Deskundigheidsbevordering: niet gestructureerd.
3.2 De bestuurder verbetert, in een open werkklimaat, continu zijn bemiddelingsproces. <i>Toetsingscriteria</i> De bestuurder heeft een voldoende en actueel beeld van wat wel en wat niet	Deels door zicht op cijfers. Daarnaast zorgen dat je het regelmatig gesprek hebt met mensen. We houden ook audits (ISO) - aantal keer per jaar verplichte audit. Kwamen		Bij de eerste adoptieprocedure werd er minimaal gecommuniceerd. Dat hebben we teruggegeven. Daar zijn ze nu zeker in verbeterd. Ook zijn ze verbeterd hoe je je omgeving kan informeren. Zo zijn er		Klanttevredenheidsonderzoek 2019 ontvangen. Dit betreft een analyse van de evaluatieformulieren die door AO zijn teruggestuurd in 2019.	Voldoende en actueel beeld. PDCA-cyclus? Er is een meerjarenbeleidsplan:

goed gaat in de organisatie. De bestuurder hanteert hierbij een PDCA-cyclus om te komen tot zichtbare verbetering. Een voorwaarde is een open meldcultuur van incidenten. De bestuurder organiseert in- en tegenspraak. De bestuurder faciliteert teambijeenkomsten en teamreflectie. De bestuurder organiseert intern toezicht door een Raad van Toezicht/Commissarissen en/of het (laten) uitvoeren van audits.	we fluitend doorheen. We wille er naartoe dat we alle punten van het kwaliteitskader voldoen. Moeten ook werken aan verbeterpunten in administratie: deelnemers adm. financiële adm. etc. Gaat niks echt fout maar kan beter. Meerjarenplan: Er staan geen scenario's in – moet wel van RvT – geen onoverkomelijkheden, maar idee is wel dat MJP concreter moet worden? Had er eigenlijk al moeten zijn maar door omstandigheden nu pas. alles wordt door RvT bekeken: toezichthoudende rol, er is maar 1 bestuurder, dus RvT wordt daarmee echt belangrijk: praktijkervaring., financiële man, iemand die met netwerk heel goed is, juridische ook: verschillende expertises. 5 personen totaal.	brieven voor de huisarts, scholen e.d. zodat zij weten wat ze kunnen verwachten c.q. om kunnen gaan met een adoptiekind. Wereldkinderen heeft een mooie balans tussen persoonlijke betrokkenheid en zakelijkheid. Ze zijn goed in hun communicatie, zowel tijdens het wachten als bij de matching en ophalen van het kind. Daarin is een ontwikkeling zichtbaar in de afgelopen 8 jaar. Indertijd werd er minder en minder duidelijk gecommuniceerd. Nu is er op internet ook duidelijke en eerlijke informatie beschikbaar, terwijl dat voorheen vaak achterhaald was. Er zijn geregeld vergaderingen, waarbij iedereen wordt uitgenodigd. Mijn man is hier geregeld geweest. De opkomst is niet zo hoog, maar er worden veel zaken besproken. En aan het einde van het proces hebben we een gesprek gehad op kantoor en een enquête/afsluitende evaluatie. We hebben een aantal keer gehad dat het anders liep dan was voorzien. Zo bleek dat toen we onze dochter ophaalde de juridische procedure was gewijzigd voor naamswijziging. (Mevrouw vertelt dat in Zuid-Afrika de procedures wel vaker onverwacht wijzigden). Wereldkinderen wist dat niet (en kon het ook niet weten), het lag ook niet primair bij Wereldkinderen. Wereldkinderen baalde hier zelf ook van en het was ook niet hoe zij het met de partnerorganisatie hadden afgesproken. Ze zoeken dan uit hoe het zit, hoe de naamswijziging wel tot stand kan komen (bleek via de Zuid-Afrikaanse ambassade in Nederland te kunnen). Hebben daarbij gevraagd of ze hierbij aanwezig mochten zijn en zijn ook daadwerkelijk meegeweest omdat ze voor andere ouders dit in het vervolg ook konden aanbieden. Verder hadden we (toen we het voorstel kregen) op verzoek een fotoboekje gemaakt voor onze dochter, zodat zij ook langzaam aan kon wennen aan ons en ons gezin. Ter plekke bleek echter dat zij dit boekje helemaal niet had gekregen. Dat lag ook niet	Uitgewerkt in informatie per land en algemeen. Deels kwantitatieve en kwalitatieve informatie. Staan ook evaluatiepunten in, bijv. de wachtgroepen worden nauwelijks nog gebruikt, terwijl de meeste ouders wel een uitnodiging krijgen. Zijn deze dan nog nodig als er geen gebruik van wordt gemaakt? Extranet zou ook volgens de feedback beter ontwikkeld kunnen worden. Het is niet allemaal even overzichtelijk en de informatie is verouderd.	Medewerkers gaan naar bestuurder toe. RvT,, enquêtes, audits.
---	---	---	--	---

			aan Wereldkinderen, maar aan de partnerorganisatie. Wereldkinderen neemt zoiets wel heel serieus en pakt dat ook goed op.			
3.3 De bestuurder biedt (aspirant) adoptiefouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen. Toetsingscriteria Om (aspirant) adoptiefouders de mogelijkheid te geven om zich uit te spreken over onvrede over de uitvoering van het bemiddelingsproces, stelt de bestuurder een regeling op zodat ouders laagdrempelig hun klachten kunnen uiten. De klachtenregeling voorziet in een goed en tijdige afhandeling van klachten. De vergunninghouder is aangesloten bij een klachtencommissie (KVIA). Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurder om klachten serieus te nemen.	Tevredenheidsonderzoek (bij adoptief) niet bij aspirant. 1x per jaar enquête: tot op heden gingen we omhoog. Met uitkomsten beoordelen we en laten we verwerken. Bijv. intranet kwaliteit: verouderd, nu volledig aangepast. Verslag inzien enquête en extranet. Of klacht bij ons (2x gebeurd sinds mijn aantreden) – vaak is toch financiën old. Dan ga ik zelf ingesprek. Organiseer persoonlijk gesprek. Nu 2x voorgekomen. Andere mogelijkheid is klachtencommissie. Dat is al jaren niet gebeurd. Er is veel contact met ouders: nieuwsbrieven. Er is veel contact met adoptiecoördinatoren – mensen zijn over algemeen tevreden met contact en persoonlijke touch – dat is niet formeel maar normaal menselijk contact onderhouden. In principe is kantoor werktijden bereikbaar, kunt eigenlijk altijd bellen.	8.2a Mensen kunnen een enquête invullen als ze terug zijn. Ze worden daarop gewezen. PC belt iedereen, een aantal keer per jaar. Ouders hebben de verplichting naar de landen om daar een aantal keer per jaar Follow Up rapportage op te sturen. Wij helpen hen daaraan te herinneren. Tijdens het proces van bemiddeling vragen we niet echt direct hoe het gaat. Wel een enquête formulier naderhand. Eén keer per jaar worden deze geanalyseerd. Mening van ouder bij niet succesvolle plaatsing heb ik geen zicht op. Zou WK misschien wel zicht op moeten hebben. Dan zou er na het eerste traject wellicht een uitvraag moeten zijn. Vindt dat PC heel integer beargumenteren als WK ouders niet kunnen bemiddelen. Nooit zo over nagedacht in hoeverre we dat zouden moeten monitoren. Als er onvrede is door ouders, dan gaan we daarmee in gesprek. Op diverse lagen; als bij mij speelt ga ik eerst in gesprek, dan PC, dan directeur.	Ouders zijn op de hoogte van KVIA		Klanttevredenheidsonderzoek 2019 ontvangen. Dit betreft een analyse van de evaluatieformulieren die door AO zijn teruggestuurd in 2019. Uitgewerkt in informatie per land en algemeen. Deels kwantitatieve en kwalitatieve informatie. Staan ook evaluatiepunten in, bijv. de wachtgroepen worden nauwelijks nog gebruikt, terwijl de meeste ouders wel een uitnodiging krijgen. Zijn deze dan nog nodig als er geen gebruik van wordt gemaakt? Extranet zou ook volgens de feedback beter ontwikkeld kunnen worden. Het is niet allemaal even overzichtelijk en de informatie is verouderd.	Voldoet Ouders worden geregeld bevraagd, weten bij wie ze terecht kunnen. Doen equettes, doen ook wat met de uitkomst. Klachtenregeling is er, is bekend.