



Klachtenregeling vergunninghouders interlandelijke adoptie

Als u een kind uit het buitenland wilt adopteren, moet u een nogal lange procedure doorlopen. In de brochure 'Een kind adopteren' van de Stichting Adoptievoorzieningen is de adoptieprocedure uiteengezet in negen stappen. Een daarvan is de bemiddelingsfase. In de bemiddelingsfase krijgt u in veel gevallen te maken met een zogenoemde vergunninghouder. Dit is een instantie die van de Minister van Veiligheid en Justitie vergunning heeft gekregen om werkzaamheden uit te voeren tijdens de adoptieprocedure op het gebied van bemiddeling. De vergunninghouder kent de regels, de procedure, hij weet de weg in het buitenland en beschikt daar over de juiste contactpersonen. De vergunninghouder speelt een belangrijke rol in de adoptieprocedure. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan personen of instellingen die als zodanig mogen optreden. Toch is het denkbaar dat u niet tevreden bent over het optreden van een vergunninghouder. Als dat het geval is, kunt u een klacht indienen.

Algemene informatie over de klachtenregeling

Onafhankelijke klachtencommissie

Er is een wettelijk ingestelde onafhankelijke klachtencommissie. Hier kunt u uw klacht over gedragingen van een vergunninghouder indienen.

De Minister van Veiligheid en Justitie benoemt de leden van de klachtencommissie. Deze mogen op geen enkele manier betrokken zijn bij een vergunninghouder of bij een instantie die rechtstreeks te maken heeft (gehad) met de vergunninghouder; denk bijvoorbeeld aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie of de Raad voor de Kinderbescherming.

Wie mag een klacht indienen

In principe mag iedereen die dat wil een klacht indienen. Maar vanzelfsprekend zullen in hoofdzaak (aspirant-) adoptiefouders of geadopteerden gebruik maken van het recht om te klagen.

Eerst praten

Als u ergens niet tevreden over bent, hoeft u natuurlijk niet direct een officiële schriftelijke klacht in te dienen. Een persoonlijk gesprek is vaak voldoende om tot een oplossing te komen. Maar komt u er op die manier niet uit en blijft u ontevreden of hebt u een ernstige klacht, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

Waarover kunt u klagen

U kunt een klacht indienen over gedragingen van de vergunninghouder zelf of van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn, in Nederland of daarbuiten. Uw klacht kan alles omvatten wat te maken heeft met de bejegening door de vergunninghouder, het contact tussen u en de vergunninghouder en de wijze waarop u bent behandeld.

Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de assistentie die u tijdens de adoptieprocedure in het buitenland krijgt, het niet nakomen van bepaalde afspraken, onduidelijkheid in de berichtgeving, de snelheid waarmee zaken worden afgehandeld of een verschil van mening over kosten die de vergunninghouder in rekening brengt. Voor geadopteerde kinderen is het vooral belangrijk dat zij de mogelijkheid hebben om te klagen over de wijze waarop zij van de vergunninghouder informatie krijgen over hun afkomst.

Alleen klachten over vergunninghouder

Het is wel van belang om in het oog te houden dat de klachten-regeling die in deze brochure wordt beschreven alleen bedoeld is voor klachten over de vergunninghouder. Voor klachten over andere instanties waar u tijdens de adoptieprocedure mee te maken krijgt – bijvoorbeeld de Raad voor de Kinderbescherming – bestaan weer andere procedures.

Geen gerechtelijke procedure

De klachtenregeling is geen gerechtelijke procedure en leidt ook niet tot een bindend oordeel. Dit hangt mede samen met de onderwerpen waarover u kunt klagen: de dienstverlening van de vergunninghouder en de wijze waarop u wordt behandeld. Voor officiële beslissingen die tijdens de adoptieprocedure door de vergunninghouder worden genomen – bijvoorbeeld het verlenen van inzage in dossiers – is er een bezwaar- en beroepsprocedure. U kunt hier meer over lezen in de brochure ‘Bezwaar en beroep tegen een beslissing van de overheid’.

De procedure

Los van het feit óf er een klacht wordt ingediend, moet de vergunninghouder de aspirant-adoptiefouder(s) schriftelijk op het bestaan van de klachtenregeling wijzen. Dit moet op zijn laatst gebeuren in de brief waarin de vergunninghouder de overeengekomen dienstverlening aan de aspirant-adoptiefouder(s) bevestigt.

Schriftelijke klacht

U moet uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie (zie adres op de laatste pagina) Het klaagschrift dient te worden gedateerd en ondertekend en moet de naam en het adres van de klager bevatten. Natuurlijk staat er ook een duidelijke omschrijving van de klacht in.

Klacht niet in behandeling

Er zijn enkele gevallen waarin de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling hoeft te nemen. Bijvoorbeeld als er over de klacht al een juridische procedure gaande is (geweest). Of als de gedraging waar de klacht over gaat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt degene die het klaagschrift heeft ingediend binnen vier weken bericht.

Ontvangstbevestiging

Indien de Klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, stuurt deze een schriftelijke ontvangstbevestiging. Vervolgens stuurt de Klachtencommissie het klaagschrift door naar de vergunninghouder met de bedoeling de vergunninghouder de mogelijkheid te bieden binnen een termijn van zes weken met de klager tot overeenstemming te komen over de klacht. Indien klager en vergunninghouder binnen die termijn tot overeenstemming komen, dienen beiden de Klachtencommissie hierover bericht te sturen. De Klachtencommissie zal dan niet tot een verdere behandeling van de klacht overgaan.

Hulp

Als klager mag u zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een (juridische) deskundige.

Behandeling van de klacht

Indien de Klachtencommissie na zes weken geen bericht heeft ontvangen van de vergunninghouder en de klager dat zij tot overeenstemming zijn gekomen over de klacht, zal de Klachtencommissie de klacht in behandeling nemen. De Klachtencommissie zal beide partijen hierover berichten en mededeling doen over de termijnen van behandeling. Daarbij kan de Klachtencommissie partijen vragen stukken toe te zenden ter onderbouwing van de klacht.

Hoor en wederhoor

De Klachtencommissie hoort de klager en ook degene over wie is geklaagd. De commissie is altijd verplicht de klager te horen. Er zijn twee uitzonderingen: de klager wil niet gehoord worden; de klacht is volgens de commissie zonder enige twijfel ongegrond.

Oordeel klachtencommissie

Als de Klachtencommissie klaar is met haar onderzoek stelt zij een rapport op. In dit rapport staan de resultaten van het onderzoek. Dit stuurt de commissie samen met een verslag van het horen en met haar advies en aanbevelingen naar de vergunninghouder. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Afhandeling door vergunninghouder

De vergunninghouder is nu verantwoordelijk voor de verdere afhandeling van de klacht. Hij laat de klager schriftelijk weten wat zijn eigen conclusie is. De vergunninghouder is daarbij niet gebonden aan het advies en de aanbevelingen van de Klachtencommissie.

Maar als zijn conclusie anders is dan die van de Klachtencommissie, is hij verplicht de klager gemotiveerd mee te delen waarom hij van het advies en de aanbevelingen van de Klachtencommissie afwijkt.

Hoe lang duurt de procedure

De Klachtencommissie streeft er naar de klacht binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift te hebben afgehandeld. Indien dit niet lukt, kan de Klachtencommissie deze termijn eenmalig met vier weken verlengen. Indien hiervan sprake is, zal de Klachtencommissie hiervan schriftelijk mededeling doen aan de klager en de vergunninghouder.



Niet tevreden

De klachtenprocedure biedt verder geen beroepsmogelijkheden. Er zijn nog wel twee mogelijkheden om uw klacht aan een onafhankelijke instantie voor te leggen.

- Afhankelijk van de aard van uw klacht kunt u deze nog voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Als die mogelijkheid er is, moet de vergunninghouder u hierop wijzen. U kunt ook bellen met de Nationale Ombudsman om te vragen of u uw klacht aan hem kunt voorleggen: 0800 - 3355555 (gratis).
- Het kan zijn dat uw klacht verband houdt met de niet-nakoming van afspraken door de vergunninghouder. In dat geval kunt u overwegen een procedure bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken; een advocaat kan u daarbij helpen.
- Let wel: u kunt over de afhandeling van uw klacht geen beroep instellen bij de Minister van Veiligheid en Justitie of de Inspectie Jeugdzorg.
- Hebt u klachten over de Klachtencommissie, dan kunt u die in bepaalde gevallen voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Als die mogelijkheid er is, moet de Klachtencommissie u hierop wijzen. Voor meer informatie kunt u bellen met de Nationale Ombudsman: 0800-3355555 (gratis).

Adres Klachtencommissie

Klachtencommissie Vergunninghouders interlandelijke adoptie
Secretariaat: Mw. Mr. Y.L. Kerremans
Postbus 95
8530 AB Lemmer
Fax: 0514-542632
E-mail: KVIA@xsqall.nl

Meer informatie

Meer informatie over adoptie vindt u in de brochure 'Een kind adopteren' (uitgave van de Stichting Adoptievoorzieningen; www.adoptie.nl). Informatie over bezwaar maken en conflictoplossing vindt u in het informatieblad 'Bezwaar en beroep tegen een beslissing van de overheid'.

Rijksoverheid

Vragen kunt u stellen aan de Informatiedienst Rijksoverheid. Het telefoonnummer is 1400 (lokaal tarief). U kunt bellen van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 20.00 uur. Op de website van www.rijksoverheid.nl kunt u in het contactformulier ook uw vraag stellen. Op deze site kunt u ook informatie en informatiebladen vinden over diverse onderwerpen.

Dit informatieblad is een uitgave van het ministerie van Veiligheid en Justitie

© Rijksoverheid | Februari 2013

F&A 0630/Aan de inhoud van dit informatieblad kunnen geen rechten worden ontleend.

Publicatie-nr. J-17198