

Jaarverslag 2010

Haarlem, april 2011
M. Vesseur

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	2
2.	Doel en regels	4
3.	De activiteiten van de klachtencommissie in 2010	5
4.	Behandelde klachten in 2010	5
5.	Samenstelling van de commissie	8

Bijlage I – Reglement voor de werkwijze van de Klachtencommissie VIA.

1. Voorwoord

De Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie (verder: commissie) biedt u hierbij haar elfde jaarverslag aan.

Twee ontwikkelingen in het adoptieveld bemoeilijkten in 2010 een goede klachtenbehandeling. Het recht van klagers op een snelle en efficiënte advisering over hun klachten kwam daardoor onder druk te staan. In dit jaarverslag wil de commissie daarover verantwoording afleggen.

Tot nu toe heeft de commissie in haar jaarverslagen steeds geprobeerd de anonimiteit van klagers en vergunninghouders te beschermen. Gezien de openbaarheid van de stukken waarin het Ministerie van Justitie respectievelijk het Ministerie van Veiligheid en Justitie in brieven aan de Tweede Kamer (2011DO2677 d.d. 20 januari 2011) en in brieven aan de betrokken ouders inmiddels de namen van vergunninghouders heeft genoemd, meent de commissie dat omwille van de duidelijkheid ook in deze verantwoording te mogen doen.

Zoals vermeld in het jaarverslag 2010 bereikten de commissie aan het einde van dat jaar verschillende vragen toen de vergunninghouder Stichting Flash haar werkzaamheden beëindigde en voor cliënten niet duidelijk was wie de zorg voor hun dossiers zou overnemen en wie vervolgens de geadresseerde zou moeten zijn als ze over deze procedure wilden klagen. De commissie moest van klagers vernemen dat hen door de Nederlandse Adoptie Stichting (NAS) een nieuw contract, met een nieuwe betaling voor de z.g. follow-up rapportage, was voorgelegd. Noch de NAS noch de Centrale Autoriteit wilden of konden de commissie desgevraagd informatie geven over deze procedure, waardoor een aantal klagers op een onbevredigende wijze met hun klacht is blijven zitten.

De Stichting Flash meende na 1 januari 2010 geen klachten van hun oud-clieñten meer te kunnen ontvangen; de NAS meende geen klachten te hoeven ontvangen van cliënten die met hen geen nieuwe overeenkomst hadden gesloten. Verwarrend voor klagers was dat de beide stichtingen in die periode door dezelfde personen werden bestuurd. Een antwoord van het Ministerie van Justitie, met verontschuldiging voor de vertraagde behandeling, ontving de commissie eerst op 4 mei 2010. Daarin werd het standpunt ingenomen dat klachten over Flash tot de opheffing van die stichting nog wel behandeld dienden te worden. Een datum werd daarin niet genoemd, maar in de correspondentie was door Flash steeds 1 februari 2010 genoemd.

Een tweede stagnatie in de klachtenbehandeling trad op na de aardbeving in Haïti. De haastige evacuatie van een honderdtal adoptiekinderen bracht nieuwe klachten met zich mee. In februari 2010 ontving de commissie een klacht over het eenzijdig opzeggen van de bemiddelingsovereenkomst door de NAS. Het betrof een kind dat door de NAS al gematched was aan de klaagster. Er was reeds een afreisgesprek gepland voor klaagster die in Haïti de procedure voor de rechter mocht beginnen om de matching te bekrachtigen. Klaagster stelde dat zij, door de plotselinge overkomst, niet op zo'n korte termijn in staat was om de opvang te realiseren. Voor de NAS vormde dit de aanleiding om plotseling telefonisch de gehele bemiddelingsovereenkomst voor een adoptie definitief op te zeggen.

Als doel van de klacht noemde klaagster haar wens dat het meisje na een tijdelijke opvang in een pleeggezin alsnog bij haar geplaatst zou worden.

De commissie overwoog dat de klachtenprocedure geen geëigend middel is om op korte termijn in te grijpen in de gevolgen van een eenzijdig door de NAS verbroken overeenkomst. Uit de brief van de Minister van Justitie d.d. 18 februari 2010 aan de Tweede Kamer omtrent de 'stand van zaken overeenkomst Haïtiaanse adoptiekinderen' bleek dat de kinderen waarvoor de Haïtiaanse autoriteiten nog niet hadden toegestemd in de matching, voorlopig onder voogdij van NIDOS waren geplaatst en ondergebracht in tijdelijke pleeggezinnen. Aan klaagster is door KVIA bericht dat haar klacht in behandeling zou worden genomen. Als zij echter een interventie beoogde in de nog te nemen plaatsingsbeslissing diende ze daarnaast juridische stappen te ondernemen met de hulp van een advocaat.

Met de doorzending van de klacht is dit antwoord ook ter kennis gebracht aan de NAS. Voor de NAS was dit aanleiding om in een brief aan de Minister van Justitie op 9 maart 2010 het vertrouwen op te zeggen in de commissie en haar medewerking aan klachtbehandelingen op te schorten.

Het onderzoek naar klachten over de NAS raakte hiermee in een langdurige impasse omdat de NAS de correspondentie van de commissie niet meer beantwoordde, ook nadat de Minister van Justitie op 5 mei 2010 de NAS had gewezen op haar plicht volgens wettelijk voorschrift loyaal mee te werken aan de behandeling van klachten.

Eerst na een gesprek op het Ministerie op 2 november 2010 kon het onderzoek naar inmiddels vijf klachten over de NAS in januari 2011 worden hervat.

Het zou wenselijk zijn dat het Ministerie en de vergunninghouders de commissie op eigen initiatief op de hoogte houden van veranderingen in regelingen en contracten. Het is naar de mening van de commissie onbevredigend dat zij de brief van 14 december 2010 waarin aan de verlenging van de vergunning aan de NAS voorwaarden worden gesteld en de brief van 20 januari 2011 waarin over dat beleid wordt gerapporteerd aan de Tweede Kamer, niet van het ministerie maar van één van de klagers ter inzage moest krijgen.

Naast de klachtenbehandeling brachten deze verwickelingen zeer veel werk voor de commissieleden met zich mee. Door ziekte en zwangerschapsverlof waren soms maar enkele leden voor dit werk beschikbaar. De voordracht voor een benoeming van een nieuw lid was aan het einde van het verslagjaar niet afgehandeld. De commissie kan niet verhelen dat zij soms teleurgesteld is over de steun die ze ervaart vanuit het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

P.M. Schoorl
Voorzitter

2. Doel en regels

Doel

De klachtencommissie vergunninghouders interlandelijk adoptie is ingesteld om de aspirant-adoptiefouders of adoptiefouders en geadopteerden in de gelegenheid te stellen een klacht in te dienen bij een centrale onafhankelijke klachtencommissie over een gedraging van een vergunninghouder. Deze onafhankelijke klachtenadviescommissie heeft een dubbele functie. In de eerste plaats biedt zij de aspirant-adoptiefouder of de adoptiefouder de mogelijkheid genoegdoening te krijgen in geval van afwijzing en/of onheuse bejegening door een vergunninghouder. Anderzijds biedt het door de verslaglegging van de klachten de vergunninghouder en andere betrokken overheidsinstanties de mogelijkheid fouten te herstellen en zwakke punten aan te passen om zodoende de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

Regels

De regels zijn vastgelegd in het besluit van 13 maart 2000 ter uitvoering van artikel 24a van de Wet opnemng buitenlandse kinderen ter adoptie.

De hoofdlijnen van dit besluit luiden, samengevat, als volgt:

- De commissie is belast met de behandeling van en de advisering over klachten over gedragingen die een vergunninghouder als bestuursorgaan en anders dan als bestuursorgaan heeft verricht;
- De commissie bestaat uit vijf leden, waaronder de voorzitter, en vijf plaatsvervangende leden;
- De leden worden door de Minister benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen ten hoogste tweemaal voor een periode van vier jaren worden herbenoemd;
- De leden zijn niet werkzaam of werkzaam geweest onder verantwoordelijkheid van een vergunninghouder, de Minister, de Raad voor de Kinderbescherming of van de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming;
- De commissie stelt een reglement op ter regeling van haar werkwijze;
- De klachtencommissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten worden aangegeven.

3. De activiteiten van de klachtcommissie in 2010

De commissie heeft in het verslagjaar twee plenaire vergadering gehouden en elf klachten behandeld.

4. Behandelde klachten in 2010

In het kort hieronder een weergave van de door de commissie behandelde klachten in 2010:

Klacht 2010 038

Klacht:

Deze klacht heeft betrekking op de in het voorwoord genoemde problemen met de NAS. De klacht betrof de gestegen kosten en verzorging van de na-rapportages. Bovendien klaagden de ouders over de slechte communicatie van de NAS. De NAS reageerde hierop met de mededeling dat de ouders geen cliënten waren van de NAS en de klacht dus niet door hen behandeld kon worden. Omdat deze ouders nu tussen wal en schip dreigden te raken, heeft de commissie de brief van de NAS doorgestuurd aan het Ministerie. Na meerdere contacten van klagers (en andere ouders) met het Ministerie heeft het Ministerie besloten om de na-rapportages voor de ex-Flash cliënten op zich te nemen. De klacht over de slechte communicatie bleef bestaan, maar klagers hebben laten weten geen energie meer te hebben om dit door te zetten.

Klacht is dus niet door de commissie behandeld.

Klacht 2010 039

Klacht:

De klacht werd ingediend door een homofiel echtpaar dat een kindje uit de VS wilde adopteren. Volgens klagers had de vergunninghouder niet voldoende gecommuniceerd dat er geen toestemming was om met een door hen geselecteerd contact, waaraan zij ook al een bedrag hadden betaald, door te gaan. De vergunninghouder heeft het dossier daarop teruggestuurd naar het Ministerie.

Op verzoek van klagers heeft er geen hoorzitting plaatsgevonden en is de klacht schriftelijk afgehandeld.

Conclusie:

De commissie acht de klacht op alle onderdelen ongegrond. Klagers hebben niet gewacht op en niet geluisterd naar de adviezen van de vergunninghouder.

Klacht 2010 040

Klacht:

De klacht werd ingediend door een alleenstaande moeder die was gematched met een kindje uit Haïti.

Het kindje is door de aardbeving in Haïti veel vroeger (ca. 1 jaar) dan voorzien in Nederland aangekomen. De moeder is er nog niet klaar voor en verzoekt om het kindje eerst in een pleeggezin te plaatsen. De vergunninghouder gaat daar in het belang van het kind niet mee akkoord en heeft daarop met een telefonische mededeling eenzijdig de overeenkomst met klaagster verbroken.

Commissie heeft klaagster aangeraden snel een advocaat in de arm te nemen. De vergunninghouder heeft daarop het vertrouwen in de klachtencommissie opgezegd en wilde niet meer mee werken aan de behandeling van de klacht.

In mei 2010 heeft het Ministerie de vergunninghouder gewezen op hun plicht tot medewerking aan klachten. Pas na interventie van het Ministerie november 2010 kon de behandeling van de klacht worden opgepakt.

De zitting heeft plaatsgevonden in januari 2011.

Conclusie:

De commissie kwam tot de conclusie dat de NAS gezien de omstandigheden, in redelijkheid heeft kunnen besluiten om het kind niet bij klaagster te plaatsen.

De klacht over het eenzijdig opzeggen van de bemiddelingsovereenkomst acht de commissie gegrond. Naar het oordeel van de commissie is de vergunninghouder ernstig te kort geschoten in de bejegening en begeleiding van de cliënt. De commissie is ook van oordeel dat de vergunninghouder de klaagster slachtoffer heeft gemaakt van een discussie waar cliënten buiten horen te staan. Het belang van klaagster is hierdoor ernstig geschaad.

Klacht 2010 041

Klacht:

Volgens klagers is de vergunninghouder onzorgvuldig geweest in het bestuderen van het kinddossier. Op grond van het dossier had het kind, gezien de ernstige gedragsproblemen, niet ter adoptie mogen worden voorgesteld. De vergunninghouder is volgens klagers daarmee tekort geschoten in haar voorlichtende taak.

Conclusie:

De commissie is van oordeel dat op grond van de uitgebreide rapportage en het positieve oordeel van de Raad van de Kinderbescherming de vergunninghouder dit voorstel kon verantwoorden. Op dit onderdeel acht de commissie de klacht ongegrond.

De commissie is ook van mening dat de vergunninghouder zich formeel voldoende van haar voorlichtende taak heeft gekweten. De commissie adviseert de vergunninghouder wel om, zeker waar het om gecompliceerde special-needs kinderen gaat, stelselmatig zelf medische adviseurs in te schakelen en niet alleen te vertrouwen op de medische kennis in de eigen organisatie.

Klacht 2010 042

Klacht:

Klagers maken bezwaar tegen de in rekening gebrachte legalisatiekosten en tegen de wijze waarop de bureaunkosten zijn berekend.

Conclusie:

De commissie is van mening dat de vergunninghouder in redelijkheid heeft gehandeld en acht beide klachten ongegrond.

Klacht 2010 043

Klacht:

Klagers hebben bezwaar tegen de door de vergunninghouder in rekening gebrachte kosten voor de spoedprocedure. Het accent ligt met name op de onduidelijke opbouw van de kosten.

Conclusie:

De commissie is van mening dat de door de vergunninghouder verschaft informatie over de kosten niet toereikend was en acht de klacht daarom deels gegrond.

Klacht 2010 044

Klacht:

De ouders beklagden zich over de wijze waarop de vergunninghouder hen had geconfronteerd met een hoge eindafrekening en over de hoogte van de eindafrekening.

Conclusie:

De commissie is van mening dat de klacht ten aanzien van het geven van voorlichting over de te verwachten eindafrekening en de gehanteerde berekeningssystematiek gegrond is. Over de hoogte van de eindafrekening kan de commissie geen oordeel uitspreken.

Klacht 2010 045

Klacht:

Geadopteerde klaagt, via haar advocate, over de hoogte van het bedrag dat vergunninghouder voor het kopiëren van haar adoptiedossier in rekening wil brengen. Omdat het hier ging om een kennelijk onvoldoende belang heeft de commissie de vergunninghouder geadviseerd deze klacht zelf met klaagster op te lossen. De vergunninghouder bleef bij het ingenomen standpunt zodat toch een datum voor de hoorzitting werd gepland.

Klaagster heeft de commissie laten weten, mede om financiële redenen, af te zien van behandeling.

Klacht 2010 046

Klacht:

De klacht betrof de verhoging van de bemiddelingskosten door de NAS na overname van de dossier van Flash en de communicatie daarover. Ook werd er geklaagd over de uitgeoefende druk om een nieuw contract te ondertekenen en de rekeningen te betalen.

Conclusie:

De commissie kan zich niet uitspreken over de redelijkheid van de gefactureerde kosten. Voor zover de klacht betrekking heeft op onvoldoende helderheid in de communicatie acht de commissie de klacht gegrond.

De commissie is van oordeel dat de klacht over het uitoefenen van druk bij het ondertekenen van het nieuwe contract gegrond is en dat het betalen van de nota's hiermee verbonden is. Kritiek is mogelijk op de helderheid van de communicatie door de vergunninghouder over de verantwoording van de in rekening gebrachte kosten.

Klacht 2010 047

Klacht:

De klacht handelt over het door de vergunninghouder onterecht afwijken van de afspraken m.b.t. de na-rapportages die klagers met Flash hadden gemaakt. Ook werd er geklaagd over de uitgeoefende druk om een nieuw contract te ondertekenen en onduidelijkheid over het teveel in rekening gebrachte.

Conclusie:

De klacht over de na-rapportages verklaart de commissie ongegrond. De klacht over het uitoefenen van druk om de nieuwe overeenkomst te tekenen acht de commissie gegrond. Zij is daarbij tevens van oordeel dat dit met name te wijten is aan de verschillende feitelijke omstandigheden die niet (volledig) verwijtbaar zijn. De vergunninghouder is wel verwijtbaar tekortgeschoten in de openheid van de voorlichting.

De klacht over de onduidelijkheid van het teveel in rekening gebrachte acht de commissie gegrond.

Nog niet behandelde klachten

Klacht 2010 048 en 2011 050 zijn twee klachten die in 2010 zijn binnengekomen en nog behoren tot de niet-afgehandelde klachten over de NAS. Bij het samenstellen van dit jaarverslag waren deze klachten nog niet afgerond.

6. Samenstelling klachtencommissie

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit de volgende leden:

Voorzitter:

Dr. P.M. Schoorl, orthopedagoog/gz-psycholoog te Leiderdorp

Secretaris:

Mw. mr. M.T. Vesseur, jurist te Haarlem

Leden:

Mw. dr. J.G. Vinke, orthopedagoog/gz-psycholoog te Bilthoven (tot 1/2/2010)

Drs. H.A. Tuender-de Haan, sociaal-psycholoog te Amsterdam

Mw. dr. M. van Eijkeren, arts te Bilthoven

Mw. dr. H.E. Storsbergen, orthopedagoog/gz-psycholoog te Austerlitz

Plaatsvervangende leden:

Mw. mr. F. Diersen, jurist te Den Haag

Mw. mr. M. Mangal, jurist te Den Haag

Mw. drs. W.J. Vos, kinder- en jeugdpsychiater te Ermelo

Ambtelijk secretaris:

Mw. mr. Y.L. Kerremans

Adres secretariaat:

Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie:

Postbus 95

8530 AB LEMMER

Tel. : 0514 - 542 682

Fax : 0514 - 542 632

E-mail : kvia@xs4all.nl

Website: www.kvia.nl

Reglement voor de werkwijze van de Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie (KVIA)

In artikel 6 van het Besluit Klachtencommissie Vergunninghouder Interlandelijke Adoptie d.d. 13 maart 2000 is bepaald dat de commissie een reglement opstelt ter regeling van haar werkwijze. Het reglement, dat op 15 maart 2004 na wijziging is vastgesteld, wordt op 1 juli 2008 opnieuw gewijzigd om aansluiting te vinden op de bepalingen zoals die door de vergunninghouders zijn overeengekomen in het 'Kwaliteitskader vergunninghouders interlandelijke adoptie'.

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 *Gedraging*: ieder handelen of nalaten van de vergunninghouder met betrekking tot de adoptie.
- 1.2 *Klager*: een ieder die zijn onvrede uit, of wenst te uiten over een gedraging van de vergunninghouder en die naar het oordeel van de commissie bevoegd is een klacht in te dienen omdat de gedraging hem rechtstreeks raakt.
- 1.3 *Vergunninghouder*: organisatie met een vergunning voor bemiddeling in interlandelijke adoptie.
- 1.4 *Klacht*: iedere gemotiveerde schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de vergunninghouder of van een of meer onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen.
- 1.5 *Commissie*: de Klachtencommissie Vergunninghouders Interlandelijke Adoptie, verder te noemen KVIA, belast met de klachtbehandeling zoals bedoeld in artikel 2 van het Besluit klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie en nader bepaald in artikel 9.1 tot en met 9.16 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 1.6 *Reglement*: het reglement dat de commissie heeft vastgesteld over de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht.

Artikel 2 De commissie

- 2.1 De KVIA bestaat uit 5 leden, onder wie een voorzitter en een secretaris, en zo mogelijk 5 plaatsvervangende leden. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
- 2.2 De commissie verricht haar werkzaamheden volgens bepalingen van een door de commissie op te stellen reglement.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

- 3.1 De KVIA beziet (zie ook 4.1) alleen klachten die schriftelijk zijn ingediend bij haar of bij de vergunninghouder.
- 3.2 De klacht bevat verder minstens: naam en adres van de klager, dagtekening en ondertekening en een omschrijving en datering van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 3.3 De KVIA verzendt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager. Zij deelt tevens aan de klager mee dat een kopie van de klacht is doorgezonden naar de vergunninghouder die de gelegenheid heeft om binnen een termijn van 6 weken met de klager tot een vergelijk te komen. Indien klager en vergunninghouder binnen die termijn tot overeenstemming komen, dienen beiden hiervan bericht te sturen aan de KVIA. De klachtencommissie zal dan niet tot een verdere behandeling van de klacht overgaan. (zie ook 4.2)
- 3.4 Indien een klacht wordt ingediend bij de vergunninghouder, dan stuurt deze de klacht onverwijld door aan de KVIA. Vervolgens wordt de procedure zoals omschreven in 3.3 gevolgd.
- 3.5 Van de vergunninghouder wordt verwacht dat deze degene over wie binnen zijn organisatie geklaagd wordt een afschrift van de klacht en van de doorzending aan de commissie stuurt.
- 3.6 Indien aan de KVIA na zes weken niet is gebleken dat partijen tot een vergelijk zijn gekomen, zal zij aan partijen bericht geven dat zij de klacht in behandeling neemt en oordeel en advies zal uitbrengen. Zij zal hierbij mededeling doen over de termijnen en ze kan partijen vragen stukken ter onderbouwing van de klacht of het verweer aan haar toe te zenden.
- 3.7 Een klacht dient binnen een jaar, gerekend vanaf de dag dat de klager kennis heeft gekregen van de gedraging waarover hij klaagt, te zijn ingediend.
- 3.8 Een na deze termijn ingediende klacht wordt niettemin in behandeling genomen, als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd of indien beide partijen de commissie aangeven ondanks het tijdsverloop prijs te stellen op een uitspraak.
- 3.9 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de commissie wordt ontvangen. Voor de termijnen van behandeling door de KVIA geldt als datum het tijdstip waarop aan KVIA is gebleken dat partijen haar oordeel vragen.

Artikel 4 In behandeling nemen van de klacht

- 4.1 Na ontvangst beziet de secretaris of de klacht compleet is en beslist in overleg met de voorzitter of de klacht in behandeling kan worden genomen. Indien nodig worden de overige commissieleden geraadpleegd. Indien de klacht in behandeling wordt genomen volgt de KVIA de procedure zoals die omschreven is in 3.3.
- 4.2 Is de commissie van mening dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, dan laat zij dit uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd aan de klager een aan de vergunninghouder weten. Van een rechtstreeks bij de KVIA ingediende klacht ontvangt de vergunninghouder hierbij een kopie.

Artikel 5 Klachtbehandeling

- 5.1 Indien een klacht in behandeling wordt genomen zullen tenminste twee leden van de commissie worden gevraagd om een onderzoek naar de klacht in te stellen.
- 5.2 De commissie stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 5.3 De commissie spreekt geen oordeel uit voordat de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord. Dit tenzij de klacht niet in behandeling kan worden genomen of de partijen aangeven af te willen zien van een mondelinge behandeling.
- 5.4 De commissie kan zowel klager als vergunninghouder verzoeken schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging, over te leggen. Alle informatie die ter kennis komt van de commissie is voor de klager en voor degene over wie wordt geklaagd ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de commissie niet opweegt tegen het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.
- 5.5 Alle schriftelijke informatie dient uiterlijk twee weken voor de hoorzitting naar de commissie te zijn gestuurd. De commissie zal geen kennis nemen van stukken die op de hoorzitting worden overhandigd dan wel toegestuurd na de hoorzitting. Dit tenzij de commissie zelf uitdrukkelijk om nadere informatie vraagt.
- 5.6 Het horen van de klager en degene over wie wordt geklaagd geschiedt in beginsel in elkaars aanwezigheid. De commissie beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen. Indien gescheiden wordt gehoord, stelt de commissie klager en degene over wie wordt geklaagd hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
- 5.7 Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Op dit verslag kan door de klager en door degene over wie geklaagd is, schriftelijk worden gereageerd. Partijen hebben 10 dagen na verzending van het verslag de gelegenheid om hun reactie kenbaar te maken.
- 5.8 Klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich tijdens de behandeling laten bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon. Zij dienen de commissie daarover 10 dagen voorafgaande aan de mondelinge behandeling schriftelijk te informeren. Zo dit niet of niet tijdig is geschied behoudt de commissie zich het recht voor bedoelde persoon te weigeren.
- 5.9 De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.

Artikel 6 Oordeel van de commissie

- 6.1 De commissieleden die met het onderzoek zijn belast stellen een conceptadvies op. Het conceptadvies zal aan alle leden van de commissie worden toegezonden. Aan de hand van de reacties bepaalt de voorzitter of een gezamenlijke bespreking noodzakelijk is.
- 6.2 Het advies, vergezeld van een overzicht van de ingebrachte stukken, wordt aan de vergunninghouder toegezonden. Deze is verantwoordelijk voor de afdoening. Van de klachtencommissie ontvangt de klager schriftelijk bericht over de datum waarop het advies is uitgebracht en verzonden naar de vergunninghouder. Bij dit bericht ontvangt klager ter kennisneming een kopie van het oordeel, het advies en de eventuele aanbevelingen.
- 6.3 Geven de klacht of het oordeel daar aanleiding toe dan kan de commissie aan haar oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen. In haar aanbevelingen richt de commissie zich uitsluitend tot de vergunninghouder.
- 6.4 De vergunninghouder velt een oordeel over de gegrondheid van de klacht en is derhalve eindverantwoordelijk voor de eigen gedragingen. De vergunninghouder stelt de klager schriftelijk in kennis van zijn oordeel. Indien de conclusie van de vergunninghouder afwijkt van het advies van de klachtencommissie dien de vergunninghouder dit met redenen te omkleden.

Artikel 7 Verlenging van de termijn voor de klachtprocedure

- 7.1 De commissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in de Awb genoemde termijn van 10 weken. Is het voor de commissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan kan de commissie deze termijn verlengen. Deze verlenging moet schriftelijk medegedeeld worden aan klager en degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 8 Gegevens

- 8.1 De commissie stelt jaarlijks een verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden beschreven.
- 8.2 De afgehandelde klachten worden gearhiveerd op het secretariaat. Medische gegevens blijven onder beheer van het commissielid, dat in zijn/haar functie als medicus in de commissie is opgenomen.

Artikel 9 Slotbepalingen

- 9.1 Dit reglement kan worden aangehaald als 'Reglement Klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie'.
- 9.2 Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2008 en vervangt het Reglement van 15 maart 2004
- 9.3 Deze regeling kan worden opgevraagd bij het secretariaat van de KVIA.
- 9.4 Deze regeling kan door de KVIA worden gewijzigd.