Q-systeem **Q9003** **Klachtenprocedure**	

Opgesteld door: Arnold Schouten Functie: Algemeen Directeur Datum: 24-07-2019	Geautoriseerd door: Arnold Schouten Functie: Algemeen Directeur Datum: 24-07-2019

1. Doel

Doel van deze procedure is om aan te geven op welke wijze cliënten, aspirant cliënten of gewezen cliënten een klacht kenbaar kunnen maken omtrent de NAS.
De NAS heeft een interne klachtenprocedure, waarvan gebruik gemaakt kan worden. Daarnaast is een externe klachtenregeling aanwezig.

2. Uitgangspunten

De interne klachtenregeling is van toepassing voor cliënten, aspirant cliënten of gewezen cliënten, waarbij als uitgangspunt mag gelden dat men allereerst, indien men een klacht heeft, deze aan de NAS kan voorleggen en de NAS daarmee gevraagd wordt om deze intern te beoordelen en de klager daarmee een terugkoppeling te verzorgen.
Cliënten kunnen daarentegen ook gebruik maken van de zogenaamde “Klachtenregeling vergunninghouders interlandelijke adoptie”. De beschrijving van deze externe klachtenregeling is hier verder opgenomen onder hoofdstuk 4 en wordt verwezen naar algemeen beschikbare informatie.
De NAS wijst op haar website naar zowel de interne klachtenregeling als de externe klachtenregeling.
Of een client gebruik maakt van de interne klachtenregeling of de externe klachtenregeling is ter beoordeling aan de betreffende persoon of personen.

3. Interne klachtenregeling

Cliënten, aspirant cliënten of gewezen cliënten kunnen een klacht indienen bij de NAS door middel van het downloaden en invullen van het “Klachtenformulier NAS” of door een brief te sturen aan de NAS onder vermelding van “Klacht NAS”.
Indien een reactie binnen komt zonder deze referentie van “Klacht NAS” of via het daarvoor bestemde formulier, maar waar uit de strekking van het betoog uitdrukkelijk de conclusie getrokken kan worden dat het hier om een klacht gaat kan dit tevens aangemerkt worden als klacht.
Bij de klacht dient een duidelijke vermelding te zijn van de omstandigheden die leiden tot de klacht en de omschrijving van de klacht. Voorts moet deze met datum, plaatsaanduiding, naw gegevens en handtekening voorzien ingediend worden bij de NAS. Dit kan via de post of door middel van email.
De NAS, de Algemeen Directeur, zal binnen 4 weken een beoordeling doen omtrent de acceptatie van de klacht.
Beoordelingscriteria hiervoor zijn:

- herkent de NAS de cliënten, aspirant cliënten of gewezen cliënten
- worden in het algemeen de omstandigheden zoals omschreven herkend
- is de klacht duidelijk omschreven
- de klacht is niet ook bij de externe klachtenregeling bekend gemaakt

Indien aan bovenstaande criteria is voldaan wordt door de NAS, de Algemeen Directeur of diens plaatsvervanger, de klacht geaccepteerd en schriftelijk bevestigd (per post of email) en wordt aangegeven op welke wijze en volgens welke planning de klacht wordt behandeld. Indien de klacht wel wordt herkend, maar niet duidelijk wordt omschreven, wordt een toelichting gevraagd.

De klacht krijgt – bij acceptatie - een klachtennummer toegewezen: jaartal en volgnummer,

In het algemeen wordt de klacht inhoudelijk beoordeeld en afgehandeld binnen vervolgens 4 weken na melding van acceptatie van de klacht. Dit kan indien omstandigheden dit vereisen met eenmaal 4 weken worden verlengd.
Een klachtenafhandeling duurt daarmee normaliter uiterlijk 8 weken, tot maximaal uiterlijk 12 weken.

Als onderdeel van de klachtenafhandeling kunnen cliënten gevraagd worden om langs te komen op een door de NAS vastgestelde datum om vanuit beide kanten toelichting te geven omtrent de klacht en de indrukken, gegevens en antwoorden van de NAS. Ook kan eventueel een telefonische afspraak hiervoor gemaakt worden, ter beoordeling aan de NAS.
Het gesprek vindt dan tijdens de klachtenafhandeling plaats.
Hierna wordt pas feitelijk de klacht afgehandeld.

Afhandeling van de klacht geschiedt door beoordeling van de klacht, de omstandigheden, alsmede de beoordeling van het eventuele interview, door de Algemeen Directeur of Directeur internationale Contacten (en plaatsvervanger) eventueel na overleg hierover met een lid van de Raad van Toezicht.
Primair geldt de behandeling van een van beide functionarissen, waarbij degene de lead heeft die het “verste” is verwijderd van de totstandkoming van de klacht.
De klachten afhandeling betreft een brief aan betrokken persoon of personen, waarin de klacht wordt samengevat, de beoordeling hieromtrent door de NAS wordt gedaan alsmede een conclusie die hieraan wordt verbonden door de NAS.

4. Externe klachtenregeling

De externe “klachtenregeling vergunninghouders interlandelijke adoptie” is onder beheer van het Ministerie van Justitie. Informatie hierover is vastgelegd in een brochure die te downloaden is via de website van het Ministerie van Justitie.

In dit hoofdstuk volgt hierna enige procedurele informatie die afkomstig is uit de factsheet van het Ministerie van Veiligheid en Justitie (uitgave november 2010):

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.

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.

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’.

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.

Het actuele adres waar een klacht ter attentie van de KVIA ingediend kan worden is beschikbaar op www.kvia.nl.

5. Follow up klachtenafhandeling

De klachten worden met een anonieme omschrijving opgenomen in de preventieve en corrigerende maatregelen en wordt na afhandeling beoordeeld of de betreffende klacht consequenties moet hebben voor de wijze van werken binnen de NAS en kunnen voorstellen van verbetering worden gedaan. Zowel de interne klachten als de externe klachtenregeling worden hierin meegenomen.
Als onderdeel van de management review wordt een samenvatting van de klachten en de beoordeling opgesteld door de Algemeen Directeur, uiterlijk per 31 mei na afloop van het kalenderjaar.