



Rapport

Datum: 29 april 2002

Rapportnummer: 2002/129

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de directeur van het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie (VIA) te Utrecht verscheidene keren, laatstelijk bij brief van 9 oktober 2000, heeft geweigerd een door verzoeker betaalde bijdrage voor de geplande voorlichtingsbijeenkomsten te restitueren, omdat hij zich korter dan drie weken vóór de aanvang van de eerste bijeenkomst heeft afgemeld.

Beoordeling

1. Verzoeker en zijn echtgenote hebben zich op 21 november 1997 aangemeld voor adoptie bij het Ministerie van Justitie. Het Ministerie van Justitie heeft de aanvraag doorgestuurd naar het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie (VIA), alwaar de adoptieprocedure werd voortgezet. Deze procedure omvat onder andere de voorlichting door VIA, een gezinsonderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming, het afgeven van de beginseltoestemming door het Ministerie van Justitie, en vervolgens de kennismaking en gesprekken met de door de aspirant adoptiefouders uitgekozen vergunninghouder (een door de overheid erkende bemiddelende organisatie).

Op 30 maart 1998 heeft VIA verzoeker een factuur van f 850,- gestuurd, ter bekostiging van de kosten van voorlichting en het handboek. Vanaf 1 januari 1998 is het mogelijk om bij beëindiging van de adoptieprocedure een gedeelte van het inschrijfgeld terug te krijgen. De hoogte van het terug te ontvangen bedrag is afhankelijk van het moment van uitstel dan wel beëindiging. Vanaf drie weken vóór aanvang van de eerste voorlichtingsbijeenkomst is restitutie niet meer mogelijk.

Op 30 oktober 1998 heeft verzoeker verzocht om uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten. De eerste bijeenkomst was vastgesteld op 16 november 1998. Op 1 september 1999 heeft verzoeker VIA meegedeeld definitief van adoptie af te zien.

2. Verzoeker heeft erover geklaagd dat VIA heeft geweigerd een gedeelte van het inschrijfgeld terug te betalen, omdat het tijdstip van het verzoek om uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomst binnen drie weken vóór aanvang van de eerste bijeenkomst lag. Verzoeker heeft zich op het standpunt gesteld dat VIA hem wel een gedeelte van het inschrijfgeld moet terugbetalen.

Bij zwangerschap is het niet mogelijk deel te nemen aan de voorlichtingsbijeenkomsten. De reden ligt in het feit dat de Raad voor de Kinderbescherming de gezinssituatie dan niet stabiel genoeg vindt om te kunnen onderzoeken of een kind in het gezin kan worden geplaatst. Dit gezinsonderzoek vindt plaats een kwartaal na de laatste voorlichtingsbijeenkomst.

Verzoekers echtgenote had vier miskramen gehad, en nu zij weer zwanger was geraakt, wilden verzoeker en zijn echtgenote wachten met het vragen van uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten tot en met de twaalfde week van de zwangerschap. Dit moment viel binnen de laatste drie weken vóór aanvang van de eerste voorlichtingsbijeenkomst. Daarnaast was een reden om definitief van adoptie af te zien gelegen in het feit dat verzoekers zoon het VCF-syndroom heeft, waardoor er naar verzoekers mening geen sprake kan zijn van een stabiele gezinssituatie, hetgeen bij adoptie een vereiste is.

Nu de reden tot het vragen van uitstel was gelegen in een zodanig emotionele gebeurtenis, zo heeft verzoeker gesteld, had VIA meer begrip voor de situatie moeten opbrengen en zich niet zo strikt aan de eenzijdig vastgestelde regels moeten houden, en de verzochte f 675,- moeten terugbetalen.

Voorts heeft verzoeker aangegeven dat VIA in zijn brief van 5 november 1998 heeft opgemerkt dat VIA een periode van zes maanden nodig heeft om aspirant adoptiefouders in te roosteren voor het programma. Vervolgens heeft VIA in zijn brief van 6 oktober 1999 aangevoerd dat verzoeker niet in aanmerking komt voor de terugbetalingsregeling omdat het moment van het verzoek om uitstel binnen de laatste drie weken vóór de eerste voorlichtingsbijeenkomst viel en het voor VIA dan niet meer mogelijk is om de bij afzegging opengevallen plaats op te vullen. Deze twee brieven spreken elkaar volgens verzoeker tegen. Het kan voor VIA dan ook geen verschil maken of iemand drie weken of meer van tevoren uitstel vraagt dan wel afziet van adoptie, of dit in de laatste drie weken doet, aangezien VIA in ieder geval zes maanden nodig heeft om echtparen in te roosteren voor de voorlichtingsbijeenkomsten.

3. VIA heeft in zijn schriftelijke reactie op de klacht van 9 oktober 2001 de klacht van verzoeker niet gegrond acht. VIA heeft aangegeven dat echtparen ongeveer vijf maanden vóór de eerste bijeenkomst de factuur krijgen toegezonden. Aan de hand van de ontvangen betalingen deelt VIA de aspirant adoptiefouders in groepen in. De aspirant adoptiefouders ontvangen de indeling minstens twee maanden van tevoren. Echtparen kunnen zich tussen deze toezending en drie weken vóór aanvang van de eerste voorlichtingsbijeenkomst terugtrekken uit de procedure of uitstel vragen van deelname. Bij afzien van deelname in deze periode biedt VIA de mogelijkheid een gedeelte van het inschrijfgeld te restitueren. De termijn van drie weken is gebaseerd op het feit dat het in de praktijk is gebleken dat het tot drie weken vóór aanvang van de eerste bijeenkomst nog wel lukt om, door het telefonisch benaderen van echtparen die in principe staan ingeschreven voor een latere voorlichting, de opengevallen plaatsen gevuld te krijgen. In de laatste drie weken vóór de eerste bijeenkomst lukt dat in het algemeen niet meer. Daarom verleent VIA in deze periode geen restitutie meer.

Verzoeker heeft op 30 oktober 1998 verzocht om uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten. De eerste bijeenkomst zou plaatsvinden op 16 november

1998; het verzoek om uitstel viel dus binnen de termijn van drie weken.

4. Verzoeker heeft gesteld dat VIA in zijn brieven meer rekening had moeten houden met de emotionele gebeurtenis die ten grondslag lag aan zijn verzoek om uitstel van de procedure. Volgens verzoeker heeft VIA puur zakelijk gereageerd op het verzoek om teruggave van een gedeelte van het inschrijfgeld.

De Nationale ombudsman kan het standpunt van verzoeker hierin niet volgen.

In zijn brieven van 10 september en 6 oktober 1999 heeft VIA duidelijk aangegeven hoe de terugbetalingsregeling werkt bij het verzoeken om uitstel, dan wel het beëindigen van de adoptieprocedure. Daarbij heeft VIA uitgelegd om welke - hierboven onder 3. genoemde - redenen in de laatste drie weken vóór aanvang van de eerste bijeenkomst geen geld meer wordt gerestitueerd, welke reden de Nationale ombudsman aanvaardbaar vindt. De Nationale ombudsman acht het overigens waarschijnlijk dat verzoeker van deze regeling reeds op de hoogte was. Immers, VIA heeft hem deze informatie tijdens de adoptieprocedure toegezonden. Het had dan ook in de lijn der verwachting gelegen dat verzoeker VIA vóór de fatale termijn had benaderd en zijn situatie had voorgelegd, zodat onduidelijkheid over eventuele restitutie dan had kunnen worden weggenomen.

Hoewel de boodschap in de brieven van VIA een zakelijke is, heeft de Nationale ombudsman daarin wel een reflectie ten aanzien van de gevoelens die bij verzoeker en zijn echtgenote leefden, herkend. In eerdere correspondentie heeft VIA verzoeker en zijn echtgenote gefeliciteerd met de zwangerschap, en in de hiergenoemde brieven heeft VIA spijtgevoelens geuit ten aanzien van het niet in aanmerking kunnen komen voor restitutie, en overwogen dat alle activiteiten van het bureau te maken hebben met de meest fundamentele gevoelens van mensen, maar dat er desondanks ook zakelijke keuzes moeten worden gemaakt ter voorkoming van onduidelijkheid en rechtsongelijkheid.

Ten aanzien van verzoekers opmerking dat hij moeite heeft met het feit dat de regels van VIA eenzijdig zijn opgesteld, merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op.

Zoals VIA heeft aangegeven bestond de mogelijkheid geld te restitueren tot 1 januari 1998 niet. In overleg tussen VIA en het Ministerie van Justitie is een regeling tot stand gekomen, die deze mogelijkheid wel biedt. Hierbij is gebruik gemaakt van de ervaring die VIA ten aanzien hiervan had opgedaan met aspirant adoptiefouders. Het is daarom aannemelijk dat VIA bij het vaststellen van deze regeling zowel de belangen van aspirant adoptiefouders heeft behartigd als die van VIA en het Ministerie van Justitie zelf, en daarbij tot een voor beide partijen zo gunstig mogelijke oplossing is gekomen. Dat deze regels verzoeker belemmeren in zijn verzoek tot restitutie, doet daaraan niet af. Immers, niet gesteld kan worden dat strikte toepassing van de betalingsregeling voor verzoeker gevolgen heeft die wegens de bijzondere omstandigheid van zijn situatie onevenredig zijn in verhouding tot het met de betalingsregeling te dienen doel.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie is niet gegrond.

Onderzoek

Op 20 februari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Oudkerk, met een klacht over een gedraging van het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie te Utrecht.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie maakte van die gelegenheid geen gebruik. Tevens werd het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoeker noch VIA gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker en zijn echtgenote meldden zich op 21 november 1997 aan bij het Ministerie van Justitie voor adoptie. Het Ministerie van Justitie stuurde deze aanvraag door naar het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie (VIA) te Utrecht. Verzoeker betaalde VIA een bedrag van f 850 teneinde de kosten voor de voorlichting en het handboek te voldoen. Vanaf 1 januari 1998 biedt VIA de mogelijkheid om een gedeelte van het inschrijfgeld terug te krijgen wanneer ingeschrevenen besluiten af te zien van adoptie (zie Achtergrond, onder 1.). De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van het tijdstip van het verzoek om uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten dan wel afzegging van de adoptieprocedure. Teruggave van een gedeelte van het inschrijfgeld is niet meer mogelijk vanaf drie weken vóór aanvang van de eerste voorlichtingsbijeenkomst. Vóór 1 januari 1998 was het niet mogelijk een deel van het geld terug te krijgen.

2. Verzoeker en zijn vrouw maakten op 30 oktober 1998 gebruik van de mogelijkheid uitstel van deelname aan het voorlichtingsprogramma te vragen in verband met de zwangerschap van verzoekers echtgenote. De eerste voorlichtingsbijeenkomst zou plaatsvinden op 11 november 1998. VIA reageerde op deze beslissing bij brief van 5 november 1998. Hierin stond onder meer het volgende vermeld:

"Uw brief d.d. 30 oktober j.l. betreffende uw verzoek om uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten wegens zwangerschap hebben wij ontvangen. In de eerste plaats willen wij u hiermee van harte feliciteren!

Zoals u hebt kunnen lezen wordt in geval van zwangerschap het gezinsonderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming tot een jaar na de geboorte van uw kind uitgesteld. Om voorlichting en gezinsonderzoek zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten, kunt u op zijn vroegst zes maanden na de geboorte van de baby deelnemen aan de voorlichting. Indien u de adoptieprocedure zo snel mogelijk wilt voortzetten dient u ons dit, in verband met de planning van de groepen, binnen één maand na de geboorte te berichten. Wanneer u dit te snel vindt, kunt u ook wat later de voorlichting bijwonen. U dient er steeds rekening mee te houden dat, vanaf het moment dat u aangeeft de voorlichting te willen gaan volgen, er een halfjaar nodig is om u in te plannen in een groep, omdat de bijeenkomsten een halfjaar vooruit gepland worden.

Voor alle duidelijkheid willen wij u nogmaals informeren over het beleid bij uitstel van de procedure:

- wanneer u definitief ingedeeld bent in een groep en daarna om uitstel van de voorlichting vraagt, kunt u nog één keer opnieuw worden ingedeeld.
- de voorlichting dient drie jaar na betaling te zijn afgerond.

Ook wanneer u besluit definitief te stoppen met de adoptieprocedure dient u ons hiervan op de hoogte te stellen. Wij zullen het Ministerie van Justitie dan van uw besluit berichten en uw BPK-nummer vervalt.

Wij wensen u een voorspoedig verloop van de zwangerschap toe."

3. Op 1 september 1999 besloten verzoeker en zijn vrouw definitief af te zien van adoptie. Verzoeker stelde VIA telefonisch van deze beslissing op de hoogte. VIA bevestigde dit besluit bij brief van 10 september 1999, maar vermeldde hierin niets over een eventuele teruggave van het inschrijfgeld. Verzoeker schreef op 24 september 1999 een brief naar VIA met het verzoek om restitutie van een gedeelte van het inschrijfgeld. Hierin stond onder meer het volgende:

"Hartelijk dank voor uw bevestiging betreffende ons besluit om af te zien van adoptie.

De financiële afhandeling is in uw brief echter niet genoemd, en ik reken nog op zo'n f 650 gecrediteerd te krijgen.

Graag zou ik dit bedrag gestort krijgen op gironummer (...), opdat we de gehele zaak als afgehandeld kunnen beschouwen."

4. Bij brief van 6 oktober 1999 deelde VIA verzoeker mee aan dit verzoek geen gehoor te geven, omdat de afzegging in 1998 binnen drie weken vóór aanvang van de eerste voorlichtingsbijeenkomst plaatsvond. VIA schreef onder meer:

"Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 24 september jl. deel ik u het volgende mee.

Uw verzoek om uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten in verband met zwangerschap heeft u op 5 november 1998 telefonisch met ons besproken. Indien een verzoek drie weken vóór aanvang van de eerste bijeenkomst bij ons binnen is, komt men in aanmerking voor de terugbetalingsregeling. Helaas is dat bij u niet het geval. U was ingedeeld voor de eerste bijeenkomst d.d. 16 november 1998. Een opengevallen plek in de groep kunnen wij op zo'n korte termijn niet opnieuw invullen en om die reden zal er geen terugbetaling plaatsvinden."

5. Naar aanleiding van deze weigering ontstond een uitgebreide correspondentie tussen verzoeker en VIA. In zijn brief van 15 oktober 1999 reageerde verzoeker onder meer als volgt op de brief van VIA van 6 oktober 1999:

"Hartelijk dank voor uw reactie op ons schrijven van 24 september 1999. Wij hebben echter grote moeite met de inhoud van uw reactie.

De reden dat wij er moeite mee hebben komt voort uit het feit dat puur zakelijk gereageerd wordt op een emotionele gebeurtenis.

Graag zouden wij meer begrip krijgen voor de situatie waarin wij ons bevonden ten tijde van de opzegging, en dus ook voor de reden van de late afzegging.

De datum van de afzegging is namelijk de datum waarop mijn vrouw 12 weken zwanger was van ons tweede kind, terwijl het de zesde zwangerschap betrof. Ik neem aan dat u de reden kunt raden waarom wij emotioneel niet eerder in staat waren de procedure tijdelijk te onderbreken.

We moesten wel afzeggen, daar zwangerschap een reden is dat je niet mee mag doen aan de cursus. Afzeggen vóór de voor ons magische grens van 12 weken leek ons onverantwoord, waarbij bijgeloof maar één reden is.

Eventueel zouden wij de behandelend specialist een verklaring kunnen laten afgeven.

Graag zouden wij zien dat u uw besluit heroverweegt, en een voor ons te accepteren besluit neemt."

6. VIA beantwoordde deze brief op 2 november 1999. In deze schriftelijke reactie stond onder meer het volgende overwogen:

"In uw brief van 15 oktober j.l. vraagt u ons om het besluit over de restitutie van uw bijdrage in de voorlichtingskosten te heroverwegen. U stelt in uw brief dat u vindt dat wij puur zakelijk hebben gereageerd op een emotionele gebeurtenis.

Natuurlijk weten wij dat elke beëindiging van een adoptieprocedure te maken heeft met veel emoties. Al onze activiteiten zijn gebaseerd op een wijze van gezinsvorming die raakt aan de meest fundamentele gevoelens van mensen.

Toch moeten wij in dit kader een aantal zakelijke keuzes maken die noodzakelijk zijn om onze organisatie op een gezonde manier draaiend te houden. Hierbij hebben wij - vaak in overleg met het Ministerie van Justitie - een aantal grenzen moeten trekken. Onze terugbetalingsregeling is zo'n grens.

Door uw telefonische afmelding 11 dagen (lees: schriftelijke afmelding 17 dagen; N.o.) vóór de start van de eerste bijeenkomst hebt u het recht verloren op terugbetaling van een deel van uw bijdrage.

Natuurlijk begrijpen wij welke emoties hierbij voor u een rol gespeeld hebben, maar dat geeft ons niet de ruimte om af te wijken van de regeling. Het gevolg hiervan zou zijn:

onduidelijkheid en rechtsongelijkheid.

Wij hopen dat u begrip kunt opbrengen voor ons standpunt."

7. Verzoeker schreef hierop een brief aan VIA. In deze reactie van 25 januari 2000 gaf hij onder meer het volgende aan:

"Hierbij ontvangt u onze reactie op uw brief van 2 november 1999. Wij zien ons genoodzaakt opnieuw te reageren, daar wij niet blij zijn met genoemde brief.

Wij hebben begrip voor het feit dat u zakelijke regels opgesteld heeft teneinde de organisatie op een gezonde manier draaiende te houden, maar wij hebben er toch wel moeite mee dat wij als klant niet kunnen kiezen of die regels ons aanspreken ja of nee. Er is ons inziens toch wel sprake van een gedwongen winkelnering, waar de zakelijke keuzemogelijkheden zich beperken tot slikken of stikken.

De enige weg om een tweede kind te 'krijgen' leek ons op dat moment via VIA, en de reden dat we ons niet eerder konden afmelden hebben wij uitvoerig in eerdere brieven bekendgemaakt. De afmelding moest plaatsvinden, daar zwangerschap een reden is die

deelname onmogelijk maakt. Indien wij enige dagen eerder waren geweest met onze melding had u, naar alle waarschijnlijkheid, geen andere situatie opgeleverd met betrekking tot het aantal deelnemers aan de cursus.

Onze conclusie kan alleen maar zijn dat u het maximale bedrag eruit wilt en kunt slepen, omdat u zich gesteund ziet door eenzijdig opgestelde regels. De tegenprestatie die wij als klant hebben genoten is zeer beperkt gebleven door het ongeplande feit: de geboorte van ons tweede kind. Een eerdere aanvang van de zwangerschap had de terugbetalingsproblemen kunnen voorkomen. Juist dat feit is in deze samenhang toch wel erg cynisch.

Wij vragen u bij dezen om uw standpunt te herzien, en alsnog over te gaan tot terugbetaling van f 675 op gironummer (...). Dit zou voor ons de rechtsongelijkheid opheffen."

8. VIA reageerde niet op deze brief. Verzoeker rappelleerde bij brief van 25 juni 2000. Hierop liet VIA bij brief van 9 oktober 2000 onder meer het volgende weten:

"Als reactie op uw brieven en telefoongesprekken naar aanleiding van ons standpunt over het niet terugbetalen van uw bijdrage in de voorlichtingskosten, verwijs ik u naar mijn brief van 2 november 1999.

Uw brief van 25 januari 2000 en uw telefonische reacties geven geen aanleiding om het standpunt dat in die brief is ingenomen te herzien."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht en in zijn brief van 12 februari 2001. Hierin staat onder meer het volgende vermeld:

"In verband met vijf zwangerschappen en 'slechts' één kind, hadden we besloten ons op te geven voor adoptie. Daarvoor betaal je bij inschrijving f 850 en dan ga je bijeenkomsten bijwonen (een soort cursus). Aan deze bijeenkomsten mag je niet meedoen indien je zwanger bent. Zeg je niet eerder dan drie weken van tevoren af (dus vóór de bijeenkomsten), dan krijg je geen geld terug, en doe je dat wel meer dan drie weken vóór de eerste bijeenkomst, dan krijg je f 675 retour.

De reden dat mijn vrouw voor de zesde keer zwanger werd, wat uiteindelijk heeft geleid tot een voldragen zwangerschap en de geboorte van onze dochter Fien, was voor ons reden af te zien van adoptie.

De eerste reden om ervan af te zien, was dat dat een eis was van VIA, omdat je zwanger niet aan de bijeenkomst mag deelnemen.

De tweede reden, om er definitief van af te zien, heeft zijn oorsprong in het feit dat onze zoon het VCF-syndroom heeft. Dat vereist een stabiele gezinssituatie, en het adopteren van een kind is dat allerm minst, evenals het hebben van een kind met bovengenoemd syndroom.

Bovengenoemde procedure is voor VIA reden om niets terug te betalen. Dat terwijl (drie weken plus één dag) vóór de bijeenkomst afzeggen niets voor VIA verandert. Nieuwe ouders inplannen voor dezelfde bijeenkomst kost minstens een half jaar, volgens uitspraak van VIA.

Onze klacht is dat wij worden gestraft voor het feit dat wij hebben gewacht met afzeggen tot na 12 weken zwangerschap. Vier keer een miskraam in de eerste 12 weken lijkt ons voldoende reden om deze cruciale periode af te wachten, en is voor VIA reden om niets terug te betalen.

(...)

Graag zouden wij deze regeling/procedure ter discussie stellen, omdat de situatie allerm minst 'fair' is te noemen.

Wij hopen dat u voor ons een positief resultaat kunt behalen."

C. Standpunt Bureau voorlichting interlandelijke adoptie

1. Bij de schriftelijke opening van het onderzoek op 11 september 2001 stelde de Nationale ombudsman VIA de volgende vragen:

"In de wijziging in de betalingsregeling van 1 januari 1998 van VIA staat vermeld dat echtparen die stoppen met de adoptieprocedure, nadat het handboek en het rooster voor de bijeenkomsten zijn verstuurd, f 675 teruggestort krijgen. Voor deze terugbetaling komen zij alleen in aanmerking indien zij tenminste drie weken vóór de eerste bijeenkomst VIA schriftelijk op de hoogte hebben gebracht van hun besluit de procedure te beëindigen. Kunt u aangeven hoe deze (adoptie)procedure normaliter verloopt? Kunt u eveneens aangeven waar deze terugbetalingsregeling is vastgelegd? Kunt u hiervan een kopie overhandigen?

Kunt u aangeven of ingeval van uitstel, zoals bedoeld in vraag 3., eveneens teruggave van geld kan worden gevraagd, of is dit alleen mogelijk bij beëindiging van de adoptieprocedure, zoals bedoeld in vraag 1.?

Kunt u aangeven of na uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten wederom een bedrag van f 850 (respectievelijk f 775 of f 675) moet worden betaald, indien echtparen de adoptieprocedure later willen voortzetten? Kunt u dezelfde vraag beantwoorden ingeval het echtpaar het verzoek om uitstel binnen drie weken voor de start

van de eerste bijeenkomst heeft ingediend?

Een medewerkster van VIA heeft in haar brief van 6 oktober 1999 vermeld dat het niet mogelijk is om de gevraagde f 675 terug te betalen omdat verzoeker zich niet tenminste drie werken vóór het begin van de eerste voorlichtingsbijeenkomst heeft afgemeld van deelname, aangezien het voor VIA niet mogelijk is om de opengevallen plaats op zo'n korte termijn op te vullen. Kunt u aangeven hoe zich dit verhoudt tot hetgeen zij in haar brief van 5 november 1998 heeft aangegeven, namelijk dat een periode van zes maanden nodig is om mensen in te plannen voor de bijeenkomsten?

Is het juist dat het bij zwangerschap niet mogelijk is om deel te nemen aan de adoptieprocedure? Kunt u hetzelfde aangeven ten aanzien van het deelnemen aan de voorlichtingsbijeenkomsten?"

2. In zijn schriftelijke reactie op de klacht van 9 oktober 2001 deelde het Bureau voorlichting interlandelijke adoptie onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw brief d.d. 11 september 2001 willen wij de door u gestelde vragen beantwoorden:

In de loop van de jaren, na onze start in 1989, is de adoptieprocedure onderhevig geweest aan veranderingen. Tot 1 januari 1998 was de betalingsregeling simpel: eenmaal betaald geld werd onder geen enkele omstandigheid terugbetaald. Vanaf 1 januari 1998 hebben wij deze regeling, na overleg met het Ministerie van Justitie, vanwege de financiële consequenties voor onze organisatie, versoepeld. Echtparen die zich inschreven vóór die datum konden in hun informatie lezen dat er geen restitutie van geld zou plaatsvinden. Dit gold ook voor (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) Zij schreven zich in op 21 november 1997. Bij de bevestiging van hun inschrijving ontvingen zij onze brochure, waarin het bovengenoemde vermeld staat. Met onze factuur d.d. 30 maart 1998 stuurden wij hun ons schrijven, dat als bijlage 1 bij uw stukken gevoegd is (zie Achtergrond; N.o.). Hiermee versoepelden wij de bestaande betalingsregeling aanmerkelijk. Later is deze wijziging opgenomen in onze brochure.

Het normale verloop van een adoptieprocedure was in de periode tot 2001 als volgt: de aspirant adoptiefouders melden zich aan bij het Ministerie van Justitie. Het Ministerie stuurt de aanvraag door naar ons bureau. Wij stellen de aspirant adoptiefouders op de hoogte van de ontvangst van hun aanvraag. Tegelijkertijd sturen wij hun onze brochure, waarin de procedure beschreven staat. Wij maken een eerste planning die bepaald wordt door het aantal aanvragers en het op ervaringsgegevens gebaseerde percentage mensen dat zich terugtrekt na de ontvangst van de factuur. Vijf maanden voor de geplande start van ons voorlichtingsprogramma, sturen wij de echtparen een factuur voor een bedrag van f 850. Aan de hand van de ontvangen betalingen worden de echtparen in groepen ingedeeld, waarbij rekening wordt gehouden met hun woonplaats en de beschikbaarheid van

voorlichters en accommodatie. Dit krijgen de echtparen minstens twee maanden voor de start van de bijeenkomsten toegezonden. Tussen de toezending van het rooster en drie weken voor de start van onze voorlichting, kunnen echtparen zich terugtrekken met een gedeeltelijke restitutie van het door hen betaalde bedrag. Zij kunnen ook om uitstel van de voorlichting vragen, als onze planning niet past bij hun omstandigheden. Dit uitstel levert geen extra kosten op. In de praktijk is gebleken dat het nog wel lukt om door het telefonisch benaderen van echtparen die in principe staan ingeschreven voor een latere voorlichting de opengevallen plaatsen gevuld te krijgen. Dit lukt in het algemeen niet meer in de laatste weken vóór de start van de nieuwe bijeenkomst. Daarom wordt aan echtparen die zich in de laatste drie weken terugtrekken geen restitutie meer verleend. Als de terugtrekking een verzoek tot uitstel inhoudt kan een echtpaar nog éénmaal opnieuw worden ingedeeld voor de voorlichting zonder dat hier een nieuwe bijdrage voor wordt gevraagd. Dit houdt in dat een halfjaar na de geboorte van het kind, of na het afbreken van de zwangerschap de mogelijkheid ontstaat om aan de voorlichting deel te nemen, zonder betaling van extra kosten. Van deze mogelijkheid tot uitstel heeft (verzoeker; N.o.) gebruik gemaakt. (Verzoeker; N.o.) liet ons op 1 september 1999 weten, dat hij van adoptie afzag.

Wij menen met het bovenstaande uw eerste vier vragen beantwoord te hebben. Op uw laatste vraag kunnen wij u het volgende antwoord geven:

Het is van belang dat er geen groot gat valt tussen onze voorlichting en de rest van de procedure. Onze voorlichting, het onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming, de kennismaking en de gesprekken met de vergunninghouder vormen een proces waarbinnen de echtparen zich meer en meer bewust gaan worden van de betekenis van adoptie. De Raad voor de Kinderbescherming zal haar onderzoek niet laten plaatsvinden als er sprake is van zwangerschap. Pas een jaar na de geboorte van een kind acht de Raad de gezinssituatie weer stabiel genoeg om te onderzoeken of in dit gezin een adoptiekind kan worden geplaatst. Voor ons betekent dat dat wij onze voorlichting opschorten tot een halfjaar na de geboorte van het kind. Bij het afbreken van een zwangerschap gaan wij - indien gewenst - over tot het versneld plaatsen van het echtpaar in een van de groepen.

De inschrijving van (verzoeker; N.o.) werd door ons geregistreerd op 21 november 1997. Op 30 maart 1998 stuurden wij (verzoeker; N.o.) de factuur en onze betalingsregeling. Op 20 juli 1998 stuurden wij het rooster van de bijeenkomsten en het handboek. Het verzoek tot uitstel bereikte ons op 30 oktober 1998. De eerste voorlichtingsbijeenkomst zou plaatsvinden op 11 november 1998 (lees: 16 november 1998; N.o.). Op 1 september 1999 trok (verzoeker; N.o.) zich definitief terug.

Het moge duidelijk zijn uit onze toelichting op uw vragen, dat wij de klacht van (verzoeker; N.o.) niet gegrond achten."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker handhaafde zijn standpunt in zijn schriftelijke reactie van 4 november 2001 op hetgeen VIA naar voren had gebracht. In zijn brief van 4 november 2001 stond onder meer het volgende:

"Hierbij reageer ik op uw brief met bovengenoemde referentie. Mijn brief waarmee ik deze zaak bij uw organisatie aanhangig heb gemaakt blijft tot op heden overeind, en op de reactie van VIA zou ik met het volgende willen reageren:

1. Uit de reactie van VIA blijkt dat ons verzoek tot uitstel op 30 oktober 1998 is gemeld, en de voorlichtingsbijeenkomst op 11 november 1998 zou zijn, terwijl uit eerdere correspondentie (brief van VIA van 6 oktober 1999, in uw bezit) blijkt dat de eerste bijeenkomst op 16 november heeft plaatsgevonden.

2. Bovengenoemde termijn van 17 dagen wijkt slechts 4 dagen af van de 3 weken welke als minimale termijn geldt voor teruggave van een deel van het betaalde bedrag. Dat zo'n kleine afwijking, met een sterk emotionele oorzaak, voor een directeur van een organisatie waar deze emoties toch vaker zullen voorkomen, onvoldoende reden is om ons of de f 675, of een lager bedrag te restitueren. Het blijft voor ons onbegrijpelijk dat daar waar profit-organisaties ongetwijfeld met een klantgerichtere reactie zouden zijn gekomen, hier de non-profit organisatie zich zo klantvriendelijk opstelt. Kennelijk is dit een gevolg van de monopolie-positie van deze non-profit organisatie, en daar ontstaat ons gevoel van onrecht."

Achtergrond

"Met ingang van 1 januari 1998 is de betalingsregeling als volgt gewijzigd:

De kosten van de voorlichting en het handboek bedragen f 850.

Echtparen die na betaling stoppen met de procedure ontvangen f 850 onder aftrek van f 75 administratiekosten retour (f 775).

Echtparen die stoppen met de adoptieprocedure nadat het handboek en het rooster voor de bijeenkomsten zijn verstuurd, ontvangen f 850 onder aftrek van f 175 administratiekosten retour (= f 675). Wij nemen het handboek niet terug.

U komt alleen in aanmerking voor de terugbetaling indien u ons tenminste drie weken voor de start van de eerste bijeenkomst schriftelijk op de hoogte stelt van uw besluit de procedure te stoppen.

Echtparen die na betaling uitstel van deelname aan de voorlichtingsbijeenkomsten vragen, dienen dit tenminste drie weken voor de start van de eerste bijeenkomst kenbaar te maken om later in aanmerking te kunnen komen voor bovenstaande regeling."