



Rapport

Een onderzoek naar de adressering van brieven aan een BIG-geregistreeerde door het CIBG.

Bestuursorgaan:

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

Oordeel:

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het CIBG te Den Haag ongegrond.

Datum: 8 juli 2015

Rapportnummer: 2015/113

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het CIBG de brieven over de herregistratie voor het BIG-register heeft gestuurd naar haar oude adres, terwijl haar huidige adres bij het CIBG bekend was. Als gevolg daarvan heeft zij haar BIG-registratie niet tijdig kunnen verlengen.

Wat is er gebeurd?

Verzoekster is fysiotherapeut. Om haar beroep te mogen uitvoeren moet zij ingeschreven staan in het BIG-register. Dit is een databank van de Nederlandse overheid waarin onder andere alle officieel erkende fysiotherapeuten staan geregistreerd. De registratie in het BIG-register is vijf jaar geldig en kan telkens worden verlengd als men aan bepaalde voorwaarden voldoet. De aanvraag voor herregistratie moet tijdig worden ingediend. Het BIG-register wordt beheerd door het CIBG, een uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Verzoekster diende op 8 juli 2008 een aanvraag in bij het CIBG om zich in te schrijven in het BIG-register. Bij de aanvraag kon zij behalve haar woonadres ook een correspondentieadres opgeven. Op het aanvraagformulier stond bij het woonadres¹ als toelichting vermeld: 'conform het bevolkingsregister'. En bij het correspondentieadres stond als toelichting vermeld: 'indien dit afwijkt van uw woonadres'. Verzoekster vulde zowel een woon- als een correspondentieadres in op het formulier. Dit betrof hetzelfde adres, namelijk het adres waar zij op dat moment woonde. Het CIBG keurde de aanvraag goed en bevestigde aan verzoekster dat zij met ingang van 15 juli 2008 was ingeschreven in het BIG-register.

Enige tijd na haar inschrijving in het BIG-register verhuisde verzoekster naar een ander adres. Zij bracht het CIBG niet op de hoogte van haar adreswijziging.

In mei, juli en november 2013 stuurde het CIBG brieven naar verzoekster over het aflopen van haar registratie. Het CIBG schreef daarin dat verzoekster tijdig een aanvraag tot herregistratie moest indienen, anders zou haar registratie met ingang van 1 januari 2014 worden beëindigd. Het CIBG stuurde de brieven naar verzoeksters oude adres. Verzoekster ontving de brieven niet, omdat zij niet meer op dat adres woonde.

Op 13 februari 2014 vernam verzoekster van haar beroepsvereniging dat zij was uitgeschreven uit het BIG-register. Zij bezocht vervolgens haar persoonlijke pagina op de website van het CIBG en kwam erachter dat er twee verschillende adressen stonden

¹ Op het aanvraagformulier staat 'huisadres' in plaats van 'woonadres'.

vermeld achter haar naam. Haar huidige adres als woonadres en haar oude adres als correspondentieadres. Zij verwijderde vervolgens haar oude adres van de pagina.

Diezelfde dag stuurde verzoekster een e-mail naar het CIBG met het verzoek om de uitschrijving ongedaan te maken. Verzoekster stelde dat zij aan de eisen voor registratie voldeed en dat zij geen bericht had ontvangen van het CIBG over een eventuele uitschrijving. Zij bracht het CIBG op de hoogte van de verschillende adressen en benadrukte dat zij nooit op beide adressen tegelijk had gewoond en dat ze dit dus nooit zo had doorgegeven aan het CIBG.

Het CIBG beantwoordde verzoeksters e-mail op 21 februari 2014. In deze reactie schreef het CIBG dat het de brieven naar het adres had gestuurd dat verzoekster zelf in het verleden als correspondentieadres had opgegeven. Het CIBG zegde verzoekster verder toe dat haar aanvraag voor herregistratie met voorrang zou worden verwerkt zodra deze was ontvangen.

Verzoekster diende vervolgens een aanvraag in bij het CIBG voor herregistratie in het BIG-register. Op 27 februari 2014 stuurde zij tevens een e-mail naar het CIBG waarin zij bevestigde dat zij het correspondentieadres inderdaad ten tijde van de aanvraag had opgegeven. Zij was er echter vanuit gegaan dat bij een adreswijziging zowel het woonadres als het correspondentieadres gewijzigd worden. Het leek verzoekster vreemd dat zij bij een adreswijziging expliciet zou moeten vermelden dat het zowel om het woon- als correspondentieadres gaat.

Op 3 maart 2014 keurde het CIBG de aanvraag van verzoekster goed. Vanaf die datum stond verzoekster weer ingeschreven in het BIG-register.

Verzoekster diende vervolgens op 15 maart 2014 een klacht in bij het CIBG. Zij klaagde erover dat het CIBG de correspondentie over de herregistratie naar haar oude adres had gestuurd, waardoor zij haar BIG-registratie niet tijdig had kunnen verlengen. Zij verzocht het CIBG om haar met terugwerkende kracht in te schrijven in het BIG-register met ingang van 1 januari 2014. Het CIBG verklaarde verzoeksters klacht ongegrond op 22 april 2014. Volgens het CIBG was er sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar het kwam voor verzoeksters eigen risico dat zij niet tijdig haar BIG-registratie had verlengd. De ingangsdatum van de herregistratie werd daarom niet gewijzigd door het CIBG.

Op 10 juni 2014 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Standpunt verzoekster

Verzoekster stelt dat het CIBG de correspondentie over de herregistratie ten onrechte naar haar oude adres heeft gestuurd, terwijl haar huidige adres bekend was bij het CIBG. Daardoor heeft zij haar BIG-registratie niet tijdig kunnen verlengen. Verzoekster heeft het oude adres ten tijde van haar inschrijving in het BIG-register opgegeven als

correspondentieadres. Zij is ervan uitgegaan dat het CIBG bij haar adreswijziging zowel haar woon- als correspondentieadres zou wijzigen. Het CIBG heeft echter alleen haar woonadres gewijzigd. Verzoekster benadrukt dat zij nooit op beide adressen tegelijk heeft gewoond. Tevens heeft zij niet aan het CIBG doorgegeven dat zij haar post niet op haar woonadres wil ontvangen.

Het CIBG is volgens verzoekster verplicht om wijzigingen in haar adresgegevens uit de Basisregistratie personen (BPR) te halen. Verzoekster verwijst hiervoor naar de website van het BIG-register, waarop volgens haar ten tijde van de indiening van haar klacht bij het CIBG het volgende stond vermeld:

Moet ik mijn adreswijziging aan het BIG-register doorgeven?

Nee, wij krijgen uw persoonsgegevens uit de Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA)² als u met uw DigiD-code inlogt op onze website. U hoeft niet apart een adreswijziging op te sturen.

Verzoekster stelt dat het CIBG deze passage op de website na de behandeling van haar klacht heeft aangepast. Er staat nu tevens vermeld dat men zelf een wijziging van het correspondentieadres moet doorgeven aan het CIBG.

Verzoekster is verder van mening dat het CIBG contact met haar had moeten opnemen toen zij niet reageerde op de brieven die naar haar oude adres waren gestuurd. Zij was immers wel bereikbaar op haar woonadres en dat adres was bij het CIBG bekend.

De hele situatie heeft verzoekster veel stress en slapeloze nachten gekost. Verzoekster en haar werkgever hebben veel tijd en energie gestoken in het vinden van een oplossing. Uiteindelijk is verzoekster een aantal weken niet geregistreerd geweest, terwijl zij wel in die periode als fysiotherapeut heeft gewerkt.

Standpunt CIBG

Het CIBG stelt dat het de correspondentie over de herregistratie terecht heeft verzonden naar verzoeksters oude adres. Verzoekster heeft dit adres bij haar inschrijving in het BIG-register in 2008 zelf opgegeven als apart correspondentieadres. Zij heeft dit adres niet gewijzigd toen zij ging verhuizen.

Het CIBG bevestigt dat adreswijzigingen automatisch worden doorgevoerd in het BIG-register, omdat het BIG-register een koppeling heeft met de Basisregistratie personen (BPR). Dat geldt echter alleen voor wijzigingen van het woonadres en niet voor wijzigingen van het correspondentieadres. Het correspondentieadres in het BIG-register is niet gekoppeld met de BPR, omdat het correspondentieadres normaal gesproken juist afwijkt van het woonadres en daarom apart kan worden opgegeven. Verzoekster had dus

² De GBA is opgeheven en vervangen door de Basisregistratie personen (BPR).

zelf de wijziging van haar correspondentieadres moeten doorgeven aan het CIBG, maar dat heeft zij niet gedaan.

Het CIBG heeft de tekst op de website van het BIG-register over het doorgeven van een adreswijziging inderdaad aangepast na de behandeling van verzoeksters klacht. De aanleiding voor deze aanpassing was een wijziging van de wet. De Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens werd vervangen door de Wet basisregistratie personen. De terminologie op de website moest daarvoor worden aangepast. Daarbij is van de gelegenheid gebruik gemaakt om bepaalde passages te optimaliseren. Het CIBG heeft onder andere de volgende passage toegevoegd aan de tekst op de website:

U kunt ook een correspondentieadres opgeven. Heeft u een correspondentieadres ingevuld, dan sturen wij de post naar dit adres, ook als het BPR-adres anders is. Controleer zelf of uw meest actuele (correspondentie) adres bij ons bekend is.

Verzoekster heeft bij haar aanvraag in 2008 hetzelfde adres als woonadres en als correspondentieadres opgegeven. Op het inschrijvingsformulier staat echter duidelijk vermeld dat het correspondentieadres alleen moet worden ingevuld als het afwijkt van het woonadres. Het woonadres is immers vanzelfsprekend ook het correspondentieadres, tenzij men een apart correspondentieadres opgeeft.

Er was voor het CIBG geen aanleiding om contact op te nemen met verzoekster toen zij niet reageerde op de brieven voor de herregistratie. Er was namelijk een grote groep mensen die net als verzoekster een oproep had gekregen om zich met ingang van 1 januari 2014 te herregistreren. Een aanzienlijk deel van deze mensen had er bewust voor gekozen om zich niet te laten herregistreren, omdat zij bijvoorbeeld ander werk gingen doen of met pensioen waren gegaan. Deze mensen reageerden daarom net als verzoekster niet op de oproep. Het CIBG kon daarom uit het uitblijven van een reactie van verzoekster niet afleiden dat zij de brieven niet had ontvangen.

Het CIBG stelt verder dat op de website van het BIG-register veel informatie is te vinden over de herregistratie. Verzoekster had tevens via deze weg kunnen weten wat de deadline was voor het indienen van haar aanvraag voor herregistratie.

Beoordeling

In deze zaak staat ter discussie of het CIBG behoorlijk heeft gehandeld door de correspondentie over de herregistratie te sturen naar verzoeksters oude adres en vervolgens bij het uitblijven van een reactie van verzoekster geen actie te ondernemen.

Van het CIBG mag worden verwacht dat het de administratie op orde heeft zodat brieven aan burgers naar het juiste adres worden gestuurd. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat in de administratie van het CIBG behalve het huidige woonadres tevens een correspondentieadres van verzoekster stond geregistreerd dat overeen kwam met

haar oude woonadres. Verzoekster heeft dit correspondentieadres zelf bij haar inschrijving in het BIG-register opgegeven, terwijl dit niet de bedoeling was. Op het inschrijfformulier stond duidelijk vermeld dat een correspondentieadres alleen moet worden ingevuld indien het afwijkt van het woonadres. Het CIBG biedt op die manier de mogelijkheid om de post op een ander adres te ontvangen dan op het woonadres.

Gelet op het voorgaande kon verzoekster er niet zonder meer vanuit gaan dat het CIBG na haar verhuizing behalve haar woonadres ook haar correspondentieadres automatisch zou wijzigen. Zij had zelf de wijziging van het correspondentieadres door moeten geven aan het CIBG, maar dat heeft zij niet gedaan. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het CIBG behoorlijk heeft gehandeld door de brieven naar verzoeksters oude adres te sturen.

Verzoekster klaagt er ook over dat het CIBG contact met haar had moeten opnemen toen zij niet reageerde op de oproep tot herregistratie. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CIBG voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het op dat moment geen aanwijzingen had dat verzoekster de oproep niet had ontvangen. Een grote groep mensen had namelijk bewust de oproep genegeerd om op die manier hun registratie te kunnen beëindigen. Het CIBG kon niet weten dat verzoekster haar registratie niet wilde beëindigen. Het is het CIBG daarom niet aan te rekenen dat het geen contact met verzoekster heeft gezocht.

De BIG-registratie is voor een professional als verzoekster van groot belang. Zonder de registratie mag zij haar werk als fysiotherapeut niet uitvoeren. De aanvraag tot herregistratie is voor verzoekster dan ook een belangrijk moment. Zij moet daarbij aan het CIBG aantonen dat haar kennis en vaardigheden nog steeds voldoende zijn. Het CIBG beslist vervolgens of haar registratie wordt verlengd. Verzoekster heeft bij deze procedure als professional een eigen verantwoordelijkheid. Zij behoort er van op de hoogte te zijn dat haar registratie na vijf jaar verloopt en dat zij tijdig een aanvraag tot herregistratie moet indienen bij het CIBG. Van verzoekster mag worden verwacht dat zij ook zonder een herinnering van het CIBG tijdig een aanvraag tot herregistratie indient. Zij heeft echter pas na het verlopen van haar registratie contact gezocht met het CIBG. Vervolgens heeft het CIBG voortvarend verzoeksters aanvraag tot herregistratie behandeld en haar opnieuw ingeschreven in het register.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over het CIBG is ongegrond.

Instemming

Met instemming heeft de Nationale ombudsman er kennis van genomen dat het CIBG na de behandeling van verzoeksters klacht informatie op de website van het BIG-register heeft opgenomen over het wijzigen van een correspondentieadres.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen