



Rapport

Datum: 28 november 2000
Rapportnummer: 2000/361

Klacht

Op 17 januari 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer X te Enschede, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Enschede.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Enschede, ondanks verzoekers meldingen over de onjuiste weergave van zijn naam in de correspondentie van het Gak en de gegrondverklaring van zijn op 25 mei 1999 daaromtrent ingediende klacht, in een beslissing van 11 januari 2000 wederom zijn naam niet juist heeft vermeld.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van Gak Nederland BV gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Achtergrond

Rapport Nationale ombudsman, nr. 93/033 van 21 januari 1993

"... OVERWEGINGEN

1. Ten aanzien van de schrijfwijze van namen van burgers

Van overheidsinstanties mag worden verlangd dat zij in beginsel in hun correspondentie met burgers en in hun bestanden van persoonsgegevens de namen van de betrokken burgers op de juiste wijze schrijven. Dit vereiste betreft ook die namen waarin letters voorkomen met een diakritisch teken. (...) De weergave van een diakritisch teken is één van de voorwaarden voor een correcte schrijfwijze van de naam waarin dat teken voorkomt. Dit gegeven mag de overheid (...) niet negeren wanneer het gaat om de

inrichting van geautomatiseerde systemen op het punt van de juiste schrijfwijze van namen van geregistreerde personen. Daarbij past overigens enig begrip voor het feit dat een eventueel noodzakelijke aanpassing op dit punt van bestaande systemen, vanwege financiële consequenties, niet altijd op korte termijn zal zijn te realiseren..."

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Bij Koninklijk Besluit van 24 oktober 1997 werd verzoekers geslachtsnaam gewijzigd. Op 4 november 1997 gaf verzoeker zijn naamswijziging door aan zijn contactpersoon bij Gak Nederland BV, kantoor Enschede (hierna: het Gak). Op 18 november 1997 gaf hij zijn naamswijziging nogmaals door, ditmaal schriftelijk. Verzoeker ontving vervolgens verschillende brieven van het Gak waarin zijn naam niet volledig was vermeld. Op 23 en 26 februari 1999 verzocht verzoeker aan het Gak om zijn naam in het vervolg correct te vermelden. Nadat verzoeker begin mei 1999 opnieuw een brief van het Gak had ontvangen, waarin zijn naam niet volledig was vermeld, diende hij bij brief van 25 mei 1999 een klacht in over het feit dat aan zijn verzoeken om juiste naamsvermelding geen gevolg was gegeven.

2. Bij brief van 17 juni 1999 verklaarde de directeur van het Gak, verzoekers klacht gegrond. Tevens schreef de directeur:

"Naar aanleiding van uw brief van 3 juni 1999 (bedoeld wordt: 25 mei 1999; N.o.) hebben wij een probleemstelling voorgelegd aan de afdeling Automatisering van ons hoofdkantoor. In de programmatuur zal indien dit technisch tot de mogelijkheden behoort een wijziging moeten plaatsvinden.

Indien wij een reactie van ons hoofdkantoor hebben ontvangen zullen wij u nader informeren."

3. Medio januari 2000 ontving verzoeker een brief van het Gak, gedateerd 11 januari 2000, waarin zijn naam weliswaar volledig stond vermeld (althans op de eerste bladzijde), doch ten onrechte een liggend streepje was opgenomen tussen het eerste en het tweede deel van zijn achternaam. Op de tweede bladzijde van deze brief evenals in één van de twee bijlagen stond verzoekers naam slechts gedeeltelijk vermeld. In de andere bijlage was in verzoekers naam een "n" weggelaten.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtformulering onder klacht.

C. Standpunt Gak Nederland BV

In reactie op verzoekers klacht verwees Gak Nederland BV te Amsterdam naar een rapport van de Nationale ombudsman van 3 augustus 1998, rapportnummer 98/325, welk rapport betrekking heeft op het gebruik van zogenaamde diakritische tekens in de adressering van statusoverzichten. Voorbeelden van diakritische tekens zijn een trema of een umlaut boven de letter a, o of u.

Gak Nederland BV te Amsterdam deelde in reactie op verzoekers klacht het volgende mee:

"...Wat betreft de klacht van (de heer G., behandeld in rapport 98/325; N.o.) delen wij u mede dat er een oplossing is gevonden voor dit specifieke probleem. Deze oplossing die in het najaar van 1998 is gerealiseerd, houdt in dat het Gak corrigerende maatregelen heeft genomen. De correcte tenaamstelling is opgenomen in een separaat bestand waardoor herhaling van de foute tenaamstelling op het statusoverzicht voorkomen wordt. Wij merken hierbij echter nog het volgende op.

Dit alternatieve bestand wordt momenteel slechts gebruikt voor het maken van statusoverzichten. Enige andere automatische vervaardiging van een aan de persoon gerichte uiting, waarbij naam/adresgegevens gebruikt worden uit de Basisregistratie Personen, zal weer een (...) verkeerd resultaat opleveren.

(...)

Over de klacht van (verzoeker; N.o.) delen wij u het volgende mee. Het betreft hier een tenaamstelling van meer dan 18 posities. Tot op heden is het veld "persoonsnaam" gelimiteerd tot 18 posities en wordt de 18e positie gevuld met #. Ook hiervoor geldt dat er ten behoeve van statusoverzichten een alternatieve registratie bijgehouden wordt, zodat op deze overzichten, na een klacht, de juiste naam terecht zal komen. Deze registratie wordt alleen ten behoeve van statusoverzichten gebruikt. Uitingen uit andere bron die gebruik maken van de Basisregistratie Personen, zullen de afgekapte naam gebruiken.

In het geval van (verzoeker; N.o.) geldt bovendien dat een deel van de foutieve uitingen handmatig is ontstaan. De gemaakte fouten zijn: het streepje tussen zijn dubbele naam en het weglaten van de tweede "n" in zijn tweede naam.

Wij zijn ons er van bewust dat de toegepaste oplossingen niet waterdicht zijn. Een andere oplossing (die het gehele terrein dekt) inhoudende dat de bestaande systemen gewijzigd worden, is vooralsnog een te dure operatie. De kosten hiervan zullen ettelijke miljoenen gulden bedragen.

Wel is het Gak momenteel bezig met de realisatie van een nieuwe persoonsregistratie (...). Dat wil echter niet zeggen dat de afnemende systemen hierop zullen reageren. Dit is

namelijk ook weer een financiële kwestie..."

D. Reactie Gak Nederland BV

In reactie op het verslag van bevindingen deelde Gak Nederland BV mee dat hun Staf-Claimbehandelaar op 30 augustus 1999 telefonisch contact had opgenomen met verzoeker en hem, naar aanleiding van diens klacht van 25 mei 1999, een toelichting had gegeven op het bij Gak Nederland BV in gebruik zijnde automatiseringssysteem. Tevens was verzoeker meegedeeld dat dit systeem niet kan worden aangepast. Op 3 februari 2000 had de Staf-Claimbehandelaar nogmaals contact met verzoeker opgenomen, doch op dat moment had verzoeker zich reeds tot de Nationale ombudsman gewend.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Enschede, ondanks verzoekers meldingen over de onjuiste weergave van zijn naam in de correspondentie van het Gak en de gegrondverklaring van zijn op 25 mei 1999 daaromtrent ingediende klacht, in een beslissing van 11 januari 2000 wederom zijn naam niet juist heeft vermeld.

2. Van bestuursorganen mag in beginsel worden verwacht dat zij hun administratie zodanig inrichten dat persoonsgegevens correct worden opgenomen in hun geautomatiseerde informatiesystemen, en dat deze gegevens op correcte wijze worden vermeld in hun correspondentie met betrokkenen. Uiteraard geldt deze eis ook voor de uitvoeringsinstellingen op het terrein van de sociale zekerheid die in opdracht van het Landelijk instituut sociale verzekeringen werken.

3. Het veld "persoonsnaam" in de Basisregistratie Personen van het Gak is gelimiteerd tot 18 posities, zodat namen met meer dan 18 posities worden afgekapt. Specifiek ten behoeve van namen met diakritische tekens en namen die langer zijn dan 18 posities heeft het Gak in het najaar van 1998 een alternatieve registratie ingevoerd, zodat op statusoverzichten de juiste en volledige naam zal worden vermeld. Deze registratie wordt echter alleen gebruikt voor statusoverzichten, zodat in andere correspondentie waarbij gebruik gemaakt wordt van de Basisregistratie Personen alsnog de afgekapte naam gebruikt zal worden.

4. Gak Nederland BV te Amsterdam deelde mee zich ervan bewust te zijn dat de ingevoerde alternatieve registratie niet waterdicht is. Zij voegde daaraan toe dat een oplossing die het gehele terrein dekt vooralsnog echter een te dure operatie is.

Tevens merkte Gak Nederland BV op dat momenteel gewerkt wordt aan een nieuwe persoonsregistratie. Zij gaf aan dat daarmee echter nog niet is gegarandeerd dat alle afnemende systemen hiervan in de toekomst gebruik zullen gaan maken, omdat voor de aanpassing van deze systemen investeringen noodzakelijk zijn.

5. Nu door Gak Nederland BV een alternatieve registratie is ingevoerd voor onder andere de tenaamstelling van namen met meer dan 18 posities, waardoor op de statusoverzichten de juiste naam terecht zal komen en er gewerkt wordt aan een nieuwe persoonsregistratie, kan begrip worden opgebracht voor het feit dat, gelet op de daarmee gemoeide investeringen, een aanpassing van het gehele geautomatiseerde systeem op korte termijn niet gerealiseerd kan worden.

6. In het geval van verzoeker, zo merkte Gak Nederland BV op, is een deel van de foutieve uitingen, te weten de toevoeging van een liggend streepje tussen verzoekers dubbele achternaam en het weglaten van de letter "n" in diens tweede naam, handmatig ontstaan. Dit getuigt niet van de vereiste administratieve zorgvuldigheid.

De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van GAK Nederland BV, kantoor Enschede, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.