



Rapport

Datum: 26 juni 2003

Rapportnummer: 2003/195

Klacht

Verzoekers klagen erover dat de Informatie Beheer Groep de achternaam van verzoeker en hun kinderen op de berichten over tegemoetkoming schoolkosten niet correct weergeeft, namelijk zonder umlaut op de u.

Beoordeling

1. Verzoekers klagen erover dat de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) de achternaam van verzoekers en hun kinderen op de berichten over tegemoetkoming schoolkosten niet correct weergeeft, namelijk zonder umlaut op de u.

2. In reactie op de klacht gaf de IB-Groep aan dat het computersysteem, dat wordt gebruikt bij de uitvoering van de tegemoetkoming in de studiekosten, in 1994 is gebouwd en in 1995 in productie is genomen. In 2003 is een nieuw systeem opgestart wat betreft de basisregistraties van klantgegevens. Alle oude systemen worden vervolgens gekoppeld aan dit systeem. Het is echter gebleken dat de uitwisseling niet zal leiden tot het opnemen van diakritische tekens. Dit kan pas worden verwezenlijkt nadat alle oude systemen ook zijn vernieuwd, omdat daarin geen diakritische tekens kunnen worden opgenomen. Op dit moment is daarvan nog geen sprake, dus voorlopig kunnen nog geen diakritische tekens worden opgenomen. Een handmatige procedure is tot spijt van de IB-Groep ook niet mogelijk, omdat het betreffende systeem zodanig is gebouwd dat diakritische gegevens niet kunnen worden opgenomen. Ook het plakken van een sticker op een bepaald poststuk van een klant achtte de IB-Groep onmogelijk, gelet op de in grote aantallen gedane automatische aanmaak van dergelijke berichten. De IB-Groep kon niet aangeven op welke termijn diakritische tekens wel zouden kunnen worden vermeld in correspondentie met betrokkenen.

3. 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 betrokkene.

4. Gelet op de overwegingen van de Nationale ombudsman in rapport 1993/33 (zie Achtergrond, onder 3.) weegt hetgeen de IB-Groep ter rechtvaardiging voor de onjuiste schrijfwijze van verzoekers naam heeft aangevoerd, onvoldoende zwaar om deze schrijfwijze te kunnen billijken. Dit met name gelet op het feit dat de IB-Groep al gedurende een lange periode in verzuim is, en ondanks dat feit geen duidelijkheid kan verschaffen over de termijn waarop het bij de IB-Groep alsnog mogelijk zal zijn om de juiste schrijfwijze te hanteren.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen, is gegrond.

Onderzoek

Op 27 september 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 24 september 2002, van de heer G. en mevrouw B. te Woudenberg, met een klacht over een gedraging van de Informatie Beheer Groep (hierna: de IB-Groep) te Groningen.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de IB-Groep verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de IB-Groep een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. De IB-Groep werd in de gelegenheid gesteld om daarop weer te reageren.

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

Verzoekers berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van de IB-Groep gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 1 juni 2002 dienden verzoekers een klacht in bij de IB-Groep. In de klacht merkten zij terzijde op dat de achternaam van verzoeker en hun kinderen op de formulieren over tegemoetkoming schoolkosten onjuist werd gespeld door de IB-Groep. Zij verzochten de IB-Groep om uitvoering te geven aan de in 1992 door de Minister van Binnenlandse Zaken uitgevaardigde regelgeving, waarin het gebruiken van diakritische tekens (tekens die de juiste uitspraak van een letterteken aanduiden) verplicht werd gesteld.

2. Op 2 juli 2002 rappelleerden verzoekers bij de IB-Groep, omdat ze nog geen reactie hadden ontvangen op hun brief van 1 juni 2002. Zij verzochten om formulieren, waarop de

naam van verzoeker en hun kinderen wel juist werd geschreven.

3. In reactie op verzoekers brief van 2 juli 2002 liet de IB-Groep verzoeker bij brief van 30 juli 2002 weten dat de brief van 1 juni 2002 van verzoekers niet bij de IB-Groep was aangetroffen. Verder deelde de IB-Groep mee dat het computersysteem dat gebruikt wordt bij de uitvoering van de tegemoetkoming studiekosten, als beperking heeft dat er geen tremapunten op een o of u geprint kunnen worden. Dat betekende in verzoekers situatie dat hun familienaam niet juist kon weergegeven worden. De IB-Groep vertrouwde erop dat verzoekers hiervoor begrip konden opbrengen. De IB-Groep deed alle moeite om dit probleem in de nabije toekomst te verhelpen, aldus de IB-Groep.

4. Bij brief van 8 augustus 2002 wezen verzoekers de IB-Groep erop dat het niet van belang was of zij begrip hadden voor de werkwijze van de IB-Groep. De IB-Groep was immers verplicht hun naam juist te schrijven. Zij wezen er verder op dat de Nationale ombudsman bij eerdere gelegenheden had aangegeven dat binnen betrokken organisaties naar een oplossing moest worden gezocht. Zo had de Belastingdienst in een soortgelijke situatie een handmatige procedure ontwikkeld. Ook kwam het Gerechtshof Arnhem, waar verzoekers de kwestie rond de schrijfwijze van hun naam ook aankaartten, tot een soortgelijke uitspraak.

5. In reactie op verzoekers brief van 8 augustus 2002 deelde de IB-Groep bij brief van 30 augustus 2002 onder meer mee dat de IB-Groep zich enerzijds bewust was van de verplichting om een diakritisch teken te gebruiken, maar dat anderzijds een handmatige procedure niet uitvoerbaar was. Dit betekende dat de IB-Groep voorlopig geen oplossing kon aanbieden, totdat het informatiesysteem hierop zou worden aangepast.

B. Standpunt verzoekers

Het standpunt van verzoekers staat verwoord in de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt Informatie Beheer Groep

Naar aanleiding van de klacht deelde de IB-Groep op 18 december 2002 onder meer mee dat het computersysteem, dat wordt gebruikt bij de uitvoering van de tegemoetkoming in de studiekosten, in 1994 is gebouwd en in 1995 in productie is genomen. Het was lange tijd de bedoeling geweest om de systemen aan te passen na de reorganisatie via Herontwerp. Door allerlei oorzaken is dat niet doorgegaan. In 2003 wordt een nieuw systeem opgestart wat betreft de basisregistraties van klantgegevens. Alle oude systemen worden vervolgens gekoppeld aan dit systeem. Het is echter gebleken dat de uitwisseling niet zal leiden tot het opnemen van diakritische tekens. Dit kan pas worden verwezenlijkt nadat alle oude systemen ook zijn vernieuwd. Op dat moment was daarvan nog geen sprake, dus voorlopig kunnen nog geen diakritische tekens worden opgenomen. Een handmatige procedure is tot spijt van de IB-Groep ook niet mogelijk, omdat het betreffende

systeem zodanig is gebouwd dat diakritische gegevens niet kunnen worden opgenomen. Dit betekent dat de registratie van de achternaam van verzoeker en zijn kinderen voorlopig in hoofdletters zonder umlaut blijft, aldus de IB-Groep.

d. reactie verzoekers

In reactie op het standpunt van de IB-Groep deelden verzoekers bij brief van 3 februari 2003 mee dat de IB-Groep naar hun mening in 1994 onjuiste apparatuur had aangeschaft, omdat de regelgeving over het gebruik van diakritische tekens toen al van kracht was. De IB-Groep dient volgens eerdere uitspraken van de Nationale ombudsman een oplossing te vinden voor een juiste schrijfwijze van de betreffende naam.

Verzoekers konden geen kopie van de uitspraak van het Gerechtshof te Arnhem overleggen. Volgens hen stond in die uitspraak onder meer vermeld: "Dit neemt niet weg dat een burger er terecht bij overheidsinstanties op aandringt om te komen tot een juiste schrijfwijze van haar of zijn naam." Ook verzonden verzoekers een voorbeeld van een aanslagformulier dat zij op 23 december 1997 hadden ontvangen van de Belastingdienst/Centraal bureau motorrijtuigenbelasting. Op dit formulier was bij de adressering een sticker geplakt, met daarop de correct geschreven naam van verzoeker.

e. reactie Informatie Beheer Groep

1. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde de IB-Groep op 3 februari 2003 mee dat de mededeling "Het is systeemtechnisch niet mogelijk de umlaut te plaatsen in de naam (van verzoeker; N.o.)" in het Bericht van 14 augustus 2002, was gedaan naar aanleiding van verzoekers brief van 8 augustus 2002. Het betreft dus geen standaardbericht, dat steeds aan betrokkenen zal worden meegedeeld. Ter verduidelijking van de reactie van 18 december 2002 merkte de IB-Groep nog op dat de oude bestaande systemen de nieuwe diakritische tekens niet kunnen verwerken vanuit het nieuwe systeem voor de basisregistraties. Zodra ook de oude systemen zijn vernieuwd, is dit wel mogelijk.

2. Vervolgens deelde de IB-Groep op 3 maart 2003 naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman mee dat de output van de IB-Groep geheel automatisch wordt aangemaakt en verzonden. Het is dus niet eenvoudig te achterhalen of er poststukken tussen de totale output zitten van een bepaalde klant. Het plakken van een sticker op een bepaald poststuk van een klant is dus onmogelijk te noemen. Uiteraard worden de persoonlijk verzonden brieven ter attentie van betrokkenen wel voorzien van een juiste schrijfwijze.

3. Op 23 april 2003 werd opnieuw door de Nationale ombudsman een aantal vragen aan de IB-Groep gesteld. Deze vragen luiden als volgt:

"1. Is het nieuwe systeem wat betreft de basisregistratie van klantgegevens inmiddels in bedrijf?"

Zo ja, vanaf wanneer?

Zo nee, wanneer zal dit systeem naar verwachting in werking treden?

2. Indien dit nieuwe systeem in werking is/treedt, geldt dan vanaf die datum dat de gegevens van nieuwe klanten in dit nieuwe systeem worden geregistreerd, waardoor bij de spelling van hun naam wel diakritische tekens kunnen worden opgenomen?

Zo nee, is overwogen om voor deze nieuwe klanten een aparte plek in het nieuwe systeem in te ruimen, waardoor niet meer uit het oude systeem geput hoeft te worden?

3. Is in het computersysteem dat wordt gebruikt bij de uitvoering van de tegemoetkoming in de studiekosten (een "oud" computersysteem) de informatie in hoofdletters opgesteld?

4. Is het mogelijk bovengenoemd systeem aan te passen, zodat diakritische tekens kunnen worden opgenomen?

Zo nee, waarom kan dat niet?

Zo ja, welke kosten zijn daar globaal gesteld mee gemoeid?

5. Op welke termijn zal het wel mogelijk zijn om diakritische tekens te gebruiken voor alle persoonsgegevens? Graag verneem ik een concrete termijn van u."

4. In antwoord op bovengenoemde vragen deelde de IB-Groep het volgende mee:

"1. Het systeem basisregistratie klantgegevens (BAK) is sinds 10 maart 2003 in productie voor wat betreft de koppeling met het Wts 18- systeem. Het eerstvolgende systeem waarvoor de koppeling staat gepland is het systeem voor VO 18+, en wel in productie per 1 december 2003 volgens de huidige planning. De koppeling met de overige systemen na het jaar 2003 is niet exact bekend.

2. In het nieuwe systeem worden de klanten geregistreerd inclusief diacritische tekens, echter de klantgegevens worden gesynchroniseerd naar de 'oude systemen' op de wijze zoals de klantgegevens daar altijd al werden geregistreerd (voor WTS 18- in hoofdletters en ontdaan van diakritische tekens).

3. Ja.

4. Op dit moment wordt uitgezocht wat de mogelijkheden zijn om de verzending van poststukken uit de oude systemen via de gegevens van BAK te laten verlopen. Het is helaas niet mogelijk hierop nu nader in te gaan. Wellicht dat ik begin juni 2003 nadere informatie betreffende het technisch onderzoek kan melden.

5. Zie vraag 4."

F. Reactie Informatie Beheer groep op verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen gaf de IB-Groep op 16 juni 2003 aan dat er nog niet meer informatie bekend was over de mogelijkheid tot verzending van poststukken uit het oude systeem via de gegevens van BAK. Het onderzoek daarover was nog lopende.

Achtergrond

1. In deze zaak komen aan de orde de zogenoemde diakritische tekens. Diakritische tekens zijn tekens die de juiste uitspraak van een fonetische teken aanduiden.

Voorbeelden daarvan zijn een trema of umlaut boven de letter a, o of u.

2. Sinds 1 januari 1993 is het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens van de Minister van Binnenlandse Zaken van kracht. In dit besluit wordt het gebruik van twee door het Nederlandse Normalisatie Instituut ontwikkelde NEN-normen voor elektronische uitwisseling van persoonsgegevens voor de rijksdienst dwingend voorgeschreven. Van deze beide NEN-normen betreft NEN-norm 5285 de uitwisseling en presentatie van adres gegevens, waarin onder meer het gebruik van diakritische tekens is opgenomen. Het besluit voorzag in een overgangsperiode van vier jaar tot 1 januari 1997. Vanaf 1 januari 1997 moet toepassing van de desbetreffende NEN-normen in de gehele rijksdienst zijn gerealiseerd. Ten aanzien van geautomatiseerde systemen waarvan de invoering verschillende jaren in beslag neemt en met de invoering waarvan al een begin is gemaakt voor de inwerkingtreding van dit besluit, kan de termijn van vier jaar worden overschreden.

3. In rapport 1993/33 van 21 januari 1993 overwoog de Nationale ombudsman het volgende:

“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 juiste wijze schrijven. Dit vereiste betreft ook die namen waarin letters voorkomen met een diakritisch teken. Dergelijke tekens mogen wellicht in namen van Nederlandstalige origine niet veel voorkomen, dat ligt bepaald anders voor namen uit een aantal andere taalgebieden. Dergelijke namen komen in Nederland in toenemende mate voor, als gevolg van de ontwikkeling van ons land in de richting van een multiculturele samenleving. De weergave van een diakritisch teken is een van de voorwaarden voor een correcte schrijfwijze van de naam waarin dat teken voorkomt. Dit gegeven mag de overheid, met het oog op de toekomst, 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 te realiseren zal zijn.”