



Rapport

Datum: 26 juli 2004

Rapportnummer: 2004/290

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Eindhoven, in correspondentie met hem een onjuiste tenaamstelling hanteert en zijn daarover ingediende klacht ongegrond heeft verklaard, ondanks zijn eerder daarover door de Nationale ombudsman gegrond verklaarde klacht (rapport 1999/434), in welke zaak de toezegging was gedaan dat alle aan hem gerichte post handmatig op een juiste tenaamstelling zou worden gecontroleerd, en zonodig gecorrigeerd.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Het voorvoegsel 'Van' in verzoekers achternaam wordt met een hoofdletter geschreven. Instanties hebben daar wel eens moeite mee omdat bij de meeste mensen een voorvoegsel bij een achternaam in combinatie met voorletter(s) met een kleine letter wordt geschreven. In verband daarmee worden bij veel geautomatiseerde systemen de voorvoegsels bij achternamen automatisch met een kleine letter geschreven. In 1998 had verzoeker daarover ook al een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. Dit betrof het feit dat één van de rechtsvoorgangers van het UWV, Cadans Uitvoeringsinstelling BV, geen oplossing vond voor het foutief schrijven van verzoekers naam op de aan hem gerichte uitkeringsspecificaties en jaaropgaven. De Nationale ombudsman gaf in rapport 1999/434 van 8 oktober 1999 als oordeel dat verzoekers klacht gegrond was en hij nam met instemming kennis van het voorstel van Cadans om de aan verzoeker gerichte stukken te controleren op de juiste tenaamstelling en zonodig handmatig te corrigeren (zie Achtergrond).

2. Als gevolg van het verdwijnen van de oude structuur van de uitkeringsinstanties en het van start gaan van het UWV kreeg verzoeker in verband met twee oproepen inzake de beoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid ook te maken met een UWV-onderdeel dat voorheen Gak Nederland BV was. De afspraken leken vergeten en zijn naam werd weer verkeerd gespeld. Hij diende daarover op 23 januari 2003 een klacht in bij het UWV, waarbij hij het UWV erop wees dat zijn naam geschreven behoort te worden zoals deze in de bevolkingsadministratie van de gemeente Eindhoven voorkomt en in zijn paspoort staat vermeld. In reactie daarop liet het UWV hem bij brief van 8 april 2003 weten dat het UWV bij het schrijven van zijn naam gebruik maakt van de gegevens van de gemeentelijke bevolkingsadministratie. Indien verzoeker van mening was dat zijn naam niet juist was geschreven diende hij zich voor correctie te wenden tot de gemeente. Verzoekers klacht werd door het UWV ongegrond verklaard. Verzoeker wist dat zijn naam goed was opgenomen in de bevolkingsadministratie en wendde zich, omdat hij niet tevreden was met het antwoord van het UWV, tot de Nationale ombudsman.

3. In een eerste reactie op de klacht erkende het UWV dat het voorvoegsel `van' door de gemeente als `Van', dus met een hoofdletter, wordt gepresenteerd en dat het UWV dat, omdat het een voorvoegsel is, verandert in een kleine letter. Het UWV droeg als suggestie aan dat de gemeente het voorvoegsel `Van' zou bijschrijven in het veld `naam', waardoor het automatisch een hoofdletter zou krijgen. Volgens het UWV was het moeilijker geworden om de handmatige correctie, zoals die was voorgesteld bij de behandeling van verzoekers klacht in 1999, nu nog uit te voeren aangezien steeds meer systemen van het UWV gebruik maken van de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (verder: de GBA). Naar de mening van het UWV lag de oplossing van het probleem dan ook volledig bij de gemeente. Het UWV bracht daarbij nog eens naar voren dat verzoeker zelf zou hebben aangegeven dat zijn naam als één geheel zou moeten worden gezien en dat `Van' dan ook niet als voorvoegsel maar als wezenlijk onderdeel van de geslachtsnaam zou moeten worden aangemerkt. Omdat de GBA niet de mogelijkheid bood om het voorvoegsel `Van' in één geheel met de geslachtsnaam te zien, zou verzoeker dit bij de gemeente kunnen aanvechten, aldus het UWV. Wel werd door het UWV erkend dat het verzoeker tijdig had moeten laten weten dat de handmatige correctie niet meer tot de mogelijkheden behoorde en dat het zijn daarover ingediende klacht gegrond had moeten verklaren. Van de gemeente had het UWV vernomen dat de Wet GBA gewijzigd zou worden waarna gebruikers van de GBA verplicht zouden worden de gegevens van de GBA exact over te nemen.

4. Daarnaast gevraagd bevestigde de gemeente Eindhoven dat verzoekers naam `Van D.' is en dat de GBA ook aan zijn afnemers het voorvoegsel `Van' correct met een hoofdletter doorgeeft. Tevens bevestigde de gemeente dat de afnemers van de GBA-gegevens geen wijzigingen in die gegevens mogen aanbrengen.

In zijn laatste reacties liet het UWV weten dat de oorzaak van het probleem toch vooral bij de GBA ligt: op het moment dat de GBA het voorvoegsel `Van' zou opnemen bij de geslachtsnaam zou het voor het UWV geen moeite meer kosten om `Van' in de naam van verzoeker altijd met een hoofdletter te spellen. Omdat de GBA het voorvoegsel `Van' van de naam `Van D.' afsplitst en er een voorzetsel van maakt, wordt het door het systeem van het UWV automatisch met een kleine letter gespeld. Het UWV-systeem kent niet de mogelijkheid om hier anders mee om te gaan. Tot slot gaf het UWV aan momenteel bezig te zijn met het bouwen van een nieuwe UWV-polisadministratie die - naar verwachting - in 2006 gereed zou moeten zijn. Het UWV is bereid bij de ontwikkeling van dit systeem rekening te houden met dit soort wensen, waarbij wel een redelijkheidsweging zal worden gemaakt en het UWV uiteraard ook gebonden is aan de voorschriften van de GBA.

5. Het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gaf - daarnaar gevraagd - aan dat de Wet GBA geen verplichting kent voor de afnemers van de GBA om de door de gemeente via de GBA aangeleverde gegevens letterlijk over te nemen. Voorts deelde het Agentschap BPR mee dat een voorvoegsel bij een naam beschouwd dient te worden als

een deel van de geslachtsnaam dat in een limitatieve tabel wordt genoemd. In die tabel worden honderden mogelijke voorvoegsels bij geslachtsnamen genoemd, zowel geschreven met een hoofd- als een kleine letter. Indien een voorvoegsel niet in die tabel wordt genoemd, wordt het door de GBA automatisch geplaatst in het veld geslachtsnaam.

II. Ten aanzien van het feit dat het UWV in correspondentie met verzoeker een onjuiste tenaamstelling hanteert en zijn daarover ingediende klacht ongegrond heeft verklaard.

1. Een in 1999 door verzoeker ingediende klacht over hetzelfde onderwerp bij één van de rechtsvoorgangers van het UWV - te weten Cadans Uitvoeringsinstelling BV - werd door de Nationale ombudsman gegrond verklaard (zie Achtergrond). De Nationale ombudsman overwoog daarbij dat van bestuursorganen in beginsel mag worden verwacht dat persoonsgegevens correct worden opgenomen in de geautomatiseerde informatiesystemen en dat deze gegevens op correcte wijze worden vermeld in hun correspondentie met betrokkene. De Nationale ombudsman toonde toen begrip voor het feit dat er - onder meer vanwege de hoge kosten en een lopend project - niet was overgegaan tot een structurele aanpassing. Maar het viel Cadans toen wel te verwijten dat een aangedragen voorstel om alle correspondentie aan verzoeker telkens handmatig te controleren en zonodig te corrigeren, niet eerder was toegepast.

2. Uit de klacht die verzoeker in 2003 had ingediend bleek dat er in 2002 weer fouten waren gemaakt. Deze fouten waren een direct gevolg van het feit dat de oude structuur van de uitkeringsinstanties geleidelijk aan plaatsmaakte voor het nieuwe UWV. Verzoeker kreeg met meer vestigingen te maken en er waren meer brieven die geautomatiseerd werden verzonden. Hierdoor werd het steeds moeilijker om handmatig correcties door te voeren in de aan verzoeker gerichte correspondentie. In tegenstelling tot wat het UWV en de gemeente Eindhoven echter beweerden, bestaat er geen wettelijke verplichting voor de afnemers van de GBA om de aangeleverde gegevens ongewijzigd over te nemen. Hierdoor blijft het voor de afnemers van de GBA mogelijk om lange namen of adressen in schriftelijke stukken af te korten. Het lijkt echter wel vanzelfsprekend om de aangeleverde NAW-gegevens zoveel mogelijk letterlijk over te nemen. Uit informatie van de gemeente Eindhoven blijkt dat de naam van verzoeker op correcte wijze in de GBA staat geregistreerd. Volgens de gemeente wordt verzoekers naam ook correct aan het UWV, als afnemer van de GBA, aangeleverd, namelijk als `Van D.'. Dit wordt ook door het UWV erkend. Het systeem van het UWV echter neemt voorvoegsels bij geslachtsnamen, die door de GBA zijn geplaatst in het veld voorvoegsel, automatisch over met een kleine letter ongeacht de schrijfwijze van die voorvoegsels. Het UWV doet daarmee geen recht aan de wijze waarop de GBA omgaat met voorvoegsels bij geslachtsnamen. Immers de GBA biedt aan de hand van een limitatieve tabel met voorvoegsels de mogelijkheid om een voorvoegsel dat in die tabel wordt genoemd, met een kleine of hoofdletter te schrijven. Dat het UWV bij de overname uit de GBA de hoofdletter `V' van het voorvoegsel `van' in verzoekers naam verandert in een kleine letter `v' is niet juist. Het is evenmin juist dat het UWV verzoeker voor de oplossing van zijn probleem terugverwijst naar de gemeente

terwijl de gemeente wel zorg draagt voor een correcte aanlevering van verzoekers naam aan het UWV. Als hierbij ook nog in ogenschouw wordt genomen dat eerder in 1999 een hierover ingediende klacht door de Nationale ombudsman gegrond is verklaard en een toen door een rechtsvoorganger van het UWV gedane toezegging niet meer kon worden nagekomen, is het ten slotte ook niet juist dat het UWV verzoekers nieuwe klacht over de schrijfwijze van zijn naam niet gegrond heeft verklaard.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet in het voorafgaande aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Eindhoven, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

AANBEVELING

Het UWV wordt in overweging gegeven te bevorderen dat bij het ontwikkelen van een nieuw systeem van polisadministratie rekening wordt gehouden met de juiste schrijfwijze van namen van verzekerden, inclusief voorvoegsels en het gebruik van hoofdletters, zoals die namen worden aangeleverd door het systeem van de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA).

Bij schrijven van 24 november 2004 liet het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) de Nationale ombudsman weten zijn mening te delen dat het correct vermelden van de namen van cliënten van het UWV van groot belang is en dat deze cliënten dit ook mogen verwachten. Het UWV zal hier bij het vullen van de Polisadministratie dan ook extra alert op zijn.

Onderzoek

Op 14 april 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 13 april 2003, van de heer Van D. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen kantoor Eindhoven.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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

Tevens werd de Gemeente Eindhoven een aantal specifieke vragen gesteld en werd informatie ingewonnen bij het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

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

Noch verzoeker noch het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Het voorvoegsel 'Van' in verzoekers achternaam wordt met een hoofdletter geschreven. Instanties hebben daar wel eens moeite mee omdat veel geautomatiseerde systemen de voorvoegsels bij achternamen automatisch met een kleine letter schrijven. In 1998 had verzoeker daarover ook al een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. Dit betrof het feit dat één van de rechtsvoorgangers van het UWV, Cadans Uitvoeringsinstelling BV, geen oplossing vond voor het foutief schrijven van verzoekers naam op de aan hem gerichte uitkeringspecificaties en jaaropgaven. De Nationale ombudsman gaf in rapport 1999/434 van 8 oktober 1999 als oordeel dat verzoekers klacht gegrond was en had met instemming kennisgenomen van het voorstel van Cadans om de aan verzoeker gerichte stukken te controleren op de juiste tenaamstelling en zonodig handmatig te corrigeren.

2. Als gevolg van het verdwijnen van de oude structuur van de uitkeringsinstanties en het van start gaan van het UWV kreeg verzoeker in verband met twee oproepen inzake de beoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid ook te maken met een UWV-onderdeel dat voorheen Gak Nederland BV was. De afspraken leken vergeten en zijn naam werd weer verkeerd gespeld. Hij diende daarover op 23 januari 2003 een klacht in bij het UWV, waarbij hij het UWV erop wees dat zijn naam geschreven behoort te worden zoals deze in de bevolkingsadministratie van de gemeente Eindhoven voorkomt en in zijn paspoort vermeld staat. In reactie daarop liet het UWV hem bij brief van 8 april 2003 het volgende weten:

“...In antwoord op uw brief d.d. 27 januari 2003 betreffende het foutief schrijven van uw naam delen wij u mede dat wij de gegevens van de gemeentelijke bevolkingsadministratie

gebruiken. Deze gegevens worden automatisch door de gemeente aan ons toegezonden.

Om in de toekomst te voorkomen dat uw naam niet juist wordt geschreven dient u contact op te nemen met de gemeente Eindhoven en aldaar door te geven wat de juiste naam dient te zijn.

Zodra de gemeente dit juist heeft gecorrigeerd worden door ons automatisch de juiste gegevens aangehouden.

Aangezien door de gemeente onjuiste gegevens gebruikt worden zijn wij van mening dat uw klacht ongegrond is...”.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de op 27 mei 2003 aan het UWV voorgelegde klacht en een aantal door de Nationale ombudsman gestelde vragen liet het UWV bij e-mail van 8 augustus 2003 het volgende weten:

“...In deze zaak hebben wij na veel vertraging een reactie op uw vraagstelling ontvangen. Voor uw inzicht doe ik u hieronder een beantwoording van de vragen twee en drie toekomen.

Het antwoord dat ik ontvangen heb m.b.t. uw vraag 1 gaat naar mijn mening zeker niet diep genoeg en geeft ook geen oplossing voor het probleem.

Daarom heb ik zelf rechtstreeks contact gezocht met de gemeente en daarna met een deskundige van UWV.

Uit de informatie die ik heb binnengehaald blijkt dat de gemeente het woordje Van heeft staan als voorvoegsel. Echter als dit gepresenteerd wordt in een uittreksel bevolkingsadministratie zie je wel een hoofdletter V.

Omdat het een voorvoegsel betreft wordt deze door UWV met een kleine letter geschreven.

De enige mogelijkheid is de gemeente zover te krijgen dat zij het woordje Van bijschrijven in de regel "naam".

Dit heb ik op 7-8 aangekaart bij de bevoegde technenuten. Op beheersniveau is er een verzoek tot wijziging neergelegd bij een deskundige van de gemeente.(...)

Vraag 2.

Voor het tot stand komen van het UWV werden de sociaal medische beoordelingen tijdens het ziektejaar door de afzonderlijke UVI's zelf gedaan.

De afspraak om de naam van verzoeker desnoods handmatig te controleren werd toentertijd gemaakt door de uitvoeringsinstelling Cadans.

Na het tot stand komen van het UWV werd besloten om alle sociale medische beoordelingen tijdens het eerste ziektejaar door het UWV Gak te laten uitvoeren. De sociaal medische beoordeling van UWV Cadans werd ingaande 1 mei 2002 overgedragen aan UWV Gak.

Uit nader onderzoek is gebleken dat het voor UWV Gak niet duidelijk was dat de tenaamstelling, na de overdracht, niet juist uit het systeem kwam waardoor geen nadere maatregelen werden ondernomen om ervoor zorg te dragen dat gegevens via de geautomatiseerde systemen met betrekking tot de tenaamstelling nader werden gecontroleerd.

Zoals reeds in 1999 aangegeven door de voormalige UVI Cadans is en blijft het mensenwerk, waardoor zeker niet na de genoemde veranderingen alle zaken soepel kunnen verlopen. Daarnaast is het bijna onmogelijk om elke aparte wens van welke verzekerde dan ook, ondanks al onze pogingen, te vervullen.

Uitgangspunt is en blijft voor ons dat de Gemeentelijke Basisadministraties ons blijft voorzien van de juiste informatie, waardoor wij de juiste gegevens, zeker m.b.t. de tenaamstelling, verstrekken aan de verzekerden.

Vraag 3.

Betrokkene werd niet gehoord in het kader van de behandeling van zijn klacht. De reden hiervoor is, zoals in de vorige antwoorden aangegeven, dat wij van mening zijn dat bij een juiste registratie bij de Gemeentelijke Basisadministratie er ook in de toekomst geen problemen zijn c.q. komen m.b.t. de tenaamstelling van verzoeker. Dit is de reden waarom wij betrokkene naar de gemeente Eindhoven hebben verwezen om ervoor zorg te dragen dat aldaar zijn gegevens juist geregistreerd worden en de klacht zoals eerder aangegeven ongegrond hebben verklaard.

Noot (...) bij dit antwoord:

Hoewel de oorzaak van de onjuiste schrijfwijze op dit moment bij de gemeenteadministratie lijkt te liggen was het op grond daarvan afzien van de hoorzitting niet juist..."

2. In aanvulling op de eerste reactie deelde het UWV bij brief van 14 januari 2004 het volgende mee:

"...Wij hebben naar aanleiding van uw vraagstelling een onderzoek ingesteld. Dit onderzoek heeft geruime tijd geduurd omdat wij hiervoor verschillende malen overleg met de gemeente hebben moeten voeren.

Uit ons onderzoek is het volgende gebleken.

Meneer Van D. heeft aangegeven dat men zijn naam als geheel moet zien. Van is geen voorvoegsel, maar een wezenlijk onderdeel van zijn geslachtsnaam.

Om in deze zaak tot een oplossing te komen hebben wij verschillende contacten met de Gemeente Eindhoven gehad.

Wij hebben de gemeente Eindhoven meegedeeld dat de wijze waarop betrokkene in de GBA (Gemeentelijke Basisadministratie) is opgenomen bij ons problemen oplevert. De achternaam bestaat uit twee woorden namelijk "Van D.". In de GBA is echter het woord "Van" opgenomen in het veld voorvoegsel (rubriek 01.02.30). Het woordje "Van" is naar mening van cliënt echter geen voorvoegsel. Daarom verzochten wij de gemeente de naam in z'n geheel op te nemen in het veld geslachtsnaam (rubriek 01.02.40).

Van de gemeente vernamen wij dat dit niet gewijzigd kan worden. In de wet GBA staat dat het deel "Van" altijd moet worden afgesplitst van de naam en in de rubriek voorvoegsel moet worden geplaatst. De wet GBA laat geen ruimte voor een andere benadering.

Betrokkene zou dit kunnen aanvechten. Hij kan een beslissing vragen aan de gemeente en tegen de (afwijzende) beslissing bezwaar aantekenen.

Met betrekking tot de eerdere toezegging van UWV Cadans om handmatig alle poststukken te controleren merken wij het volgende op.

Omdat UWV voor adresgegevens gebruik moet maken van de GBA is er geen andere mogelijkheid dan handmatige wijziging van adresgegevens. Dit is voor UWV geen optie gezien de vele systemen die gebruik maken van de GBA.

Wij zijn wel van mening dat wij betrokkene tijdig hadden moeten laten weten dat handmatige correctie niet langer tot de mogelijkheden behoort. In die zin komen wij terug op onze reactie van 8 april 2003. Zijn klacht hierover is gegrond. Hiervoor bieden wij onze verontschuldiging aan.

Overigens vernamen wij van de gemeente dat er een wijziging van de wet GBA aanstaande is waarin de verplichting wordt aangescherpt om als gebruiker van de GBA de gegevens precies zo over te nemen.

Betrokkene werd niet gehoord in de klachtbehandeling. De reden hiervan was dat wij van mening waren dat dit niets kon toevoegen, nu wij afhankelijk zijn van de GBA. Het bovenstaande bevestigt dit. Mocht betrokkene alsnog gehoord willen worden dan zijn wij hiertoe overigens wel bereid...”

D. reactie van de Gemeente Eindhoven

In antwoord op een drietal vragen van de Nationale ombudsman liet de gemeente Eindhoven op 27 januari 2004 het volgende weten:

“...1) Kunt u aangeven hoe verzoekers naam in de GBA staat gespeld? Is het Van D. of van D.?”

1. Dhr Van D. is opgenomen met het voorvoegsel Van en de geslachtsnaam D.
- 2) Klopt het dat het Van voor de afnemers van de GBA (zoals het UWV) automatisch gespeld wordt met een kleine letter?
2. Nee uit het brondocument waarvan wij de gegevens hebben overgenomen (10-3-1988) zijn persoonskaart en geboorteakte blijkt dat de naam Van D. is.
- 3) Is het ook juist dat die afnemers zelf geen wijzigingen meer mogen aanbrengen in de 'afgenomen' namen?
3. Klopt.

Maar u schrijft dat UWV van D. gebruikt en dat is dus fout.

Volgens mijn informatie ging de discussie UWV - burger over het feit dat de burger staat ingeschreven met voorvoegsel Van en geslachtsnaam D., terwijl de burger hen vroeg om als geslachtsnaam Van D., zonder voorvoegsel Van dus.

Dat was dus niet mogelijk...”

E. Nadere reactie van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. De reactie van de gemeente Eindhoven gaf aanleiding om opnieuw vragen te stellen aan het UWV. In reactie daarop liet het UWV per e-mail van 17 maart 2004 het volgende weten:

“...U geeft in uw reactie (...) aan dat de gemeente het “naamonderdeel” Van in het veld voorvoegsel heeft opgenomen. Dat klopt, dit hebben wij u ook al in onze brief van 14 januari geschreven. Omdat Van in dat veld staat kan UWV daar juist niet anders mee omgaan. Zie onze brief en uw citaat van de reactie van de gemeente. Het gaat hier dus niet om een beperking van de systemen van UWV, maar om een gevolg van de wijze

waarop GBA omgaat met situaties als deze. Als GBA zou toelaten dat de gehele geslachtsnaam in veld geslachtsnaam zou kunnen worden opgenomen is er geen probleem en zal Van keurig met een hoofdletter worden geschreven door UWV. Het gaat in onze discussie over de oorzaak. De oorzaak is GBA en niet anders.

Het valt voor ons niet voor te stellen dat wij handmatig wijzigingen zouden moeten aanbrengen, of onze systemen moeten aanpassen om de bron van onze gegevens (GBA) te omzeilen, omdat de verantwoordelijken voor GBA om voor hen moverende redenen geen rekening wensen te houden met het voorkomen van naamonderdelen als "van" die naar mening van de naamdrager een onderdeel van de geslachtsnaam is of uit twee delen bestaande namen.

Aan de vraag of de systemen van UWV zodanig kunnen worden aangepast dat zij in situaties als deze door middel van bijvoorbeeld een code een wijziging op de door GBA aangeleverde tenaamstelling kunnen realiseren komen wij daarom niet toe..."

2. De laatste reactie van het UWV van 17 maart 2004 gaf aanleiding om het UWV op 19 maart 2004 nieuwe vragen te stellen. Deze vragen werden op 25 maart 2004 als volgt beantwoord:

"...In uw bericht van 19 maart omschrijft u de kern van deze zaak als volgt.

- Als eerste merkt u op dat `Van' in de naam `Van D.' een voorvoegsel is.
- Ten tweede geeft u aan dat in GBA (in het vakje voorvoegsel) `Van' met een hoofd letter staat geschreven;
- En dat dit voorvoegsel in GBA ook met een kleine letter kan worden geschreven;
- Ten slotte dat `Van' (voorvoegsel) in de conversie naar onze systemen (resp. de presentatie daarvan) een `van' is geworden.

Met betrekking tot het eerste aandachtstreepje merken wij op dat de heer Van D. daar anders over denkt.

Uw stelling is neem ik aan gebaseerd op de werkwijze van het GBA-systeem dat de groepering letters `van' niet als onderdeel van de geslachtsnaam kan worden gezien.

De (aangevulde) stellingen onder het tweede, het derde en het vierde aandachtsstreepje kunnen wij onderschrijven.

Met betrekking tot uw stelling dat er een fout in ons systeem zit willen wij u tevens verwijzen naar onze reactie van 17-3.

Naar onze mening moet deze problematiek als volgt worden gezien.

De persoonsnaam van Van D. is een geheel.

Wij zijn afhankelijk van de wijze van GBA aanlevering.

GBA splitst Van af en maakt er een voorzetsel van.

Omdat het een voorzetsel is geworden wordt het bij UWV altijd een kleine letter.

GBA zou Van in persoonsnaam moeten plaatsen (want volgens Van D. is dat zijn naam). Doordat dat niet tot de mogelijkheden van GBA blijkt te behoren (terwijl dat wel zo zou moeten zijn), kan UWV niet anders opereren dan UWV thans doet.

De huidige systemen van UWV hebben niet de mogelijkheid anders met een voorzetsel om te gaan dan nu het geval is. Het zou aan de verantwoordelijken voor GBA moeten zijn om op dit punt te wegen of een verandering (het recht doen aan de wens van Van D.) wellicht aan de orde is.

Wij dragen geen wetenschap van andere klachten over hetzelfde onderwerp.

Uiteraard zijn wij wel bereid om bij de ontwikkeling van nieuwe systemen te trachten rekening te houden met dit soort wensen, waarbij natuurlijk speelt dat hierin een redelijkheidsweging zal worden gemaakt (niet met elke schrijfwijze kan worden rekening gehouden) en dat wij ook zijn gebonden aan de wet GBA die het gebruik van de gegevens van GBA voorschrijft. Zoals u wellicht bekend, zijn wij bezig met het bouwen van een nieuwe UWV-polisadministratie die in 2006 (als het meezit) zal worden ingevoerd. Overigens is het goed te weten dat er geen geld meer zal worden gestoken in het verbouwen of aanpassen van de oude systemen.

Naar onze mening valt er niet veel meer over dit onderwerp te zeggen..."

F. Informatie van het Agentschap BPR van het ministerie van Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties

Op 11 juni 2004 reageerde een medewerker van de Infodesk van het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties telefonisch op een tweetal vragen van de Nationale ombudsman. De vraag of afnemers van de GBA verplicht zijn de door de GBA aangeleverde gegevens over te nemen zonder dat daar wijzigingen in mogen worden aangebracht werd met 'nee' beantwoord. Er bestaat geen wettelijke verplichting om de door de gemeente via de GBA verstrekte gegevens letterlijk over te nemen. De enige verplichting die de Wet GBA aan de afnemers oplegt heeft betrekking op het doel waarvoor de GBA-gegevens gebruikt worden. Voorts was gevraagd of het juist was dat de GBA de mogelijkheid biedt om voorvoegsels (zoals: van) bij geslachtsnamen, afhankelijk van de oorspronkelijke schrijfwijze, met een hoofd- of een klein letter te spellen. Deze vraag werd

bevestigend beantwoord. Volgens de GBA dient een voorvoegsel bij een naam beschouwd te worden als een deel van de geslachtsnaam dat in een limitatieve tabel wordt genoemd. In die tabel worden honderden voorvoegsels genoemd, zowel geschreven met een hoofd- als een kleine letter. Indien een voorvoegsel niet in die tabel wordt genoemd, wordt het door de GBA automatisch geplaatst in het veld geslachtsnaam.

Achtergrond

1. Rapport 1999/434 van 8 oktober 1999 van de Nationale ombudsman:

“...Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er over dat Cadans Uitvoeringsinstelling b.v. (Cadans), tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen oplossing heeft gevonden voor het foutief schrijven van zijn naam op de aan hem gerichte uitkeringsspecificaties en jaaropgaven.

2. Cadans heeft bij brief van 14 juli 1999 aangegeven dat nagenoeg alle geautomatiseerde systemen gebruik maken van de Verzekerdenadministratie. De gegevens die daarin zijn opgeslagen, voldoen aan de GBA-tabel inzake voorvoegsels van namen. Dat wil zeggen dat een voorvoegsel dat in een naam voorkomt zo nodig van een hoofdletter wordt voorzien.

In het geval van verzoeker is er nog slechts één systeem dat geen gebruik maakt van de Verzekerdenadministratie en dat de NAW-gegevens zelf registreert. Dit gebeurt niet volgens de GBA-tabel. Een structurele aanpassing van de systemen zal over 1,5 à 2 jaar haar beslag krijgen, als het zojuist gestarte project 'Cadans Bedrijfs-/Gegevensarchitectuur en Basisregistraties' zal zijn afgerond. Tot die tijd zal Cadans de tenaamstelling van verzoeker op de adressering controleren en zondig handmatig corrigeren alvorens tot verzending over te gaan. Andere oplossingen vergen systeemtechnische aanpassingen die financieel niet haalbaar zijn en, in het licht van bovengenoemd project, niet opportuun, aldus Cadans. Het Lisv liet weten met dit standpunt akkoord te zijn.

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. Uiteraard geldt een dergelijke eis ook voor uitvoeringsinstellingen op het terrein van de sociale zekerheid die in opdracht van het Lisv werken. Daarbij past enig begrip voor het feit dat een eventueel noodzakelijke aanpassing op dit punt van bestaande systemen, in verband met financiële consequenties, niet altijd op korte termijn zal zijn te realiseren. In verband daarmee is het niet onredelijk dat Cadans gezien de hoge kosten niet is overgegaan tot een aanpassing van de geautomatiseerde systemen, los van het lopende project inzake een structurele

aanpassing, dat over 1,5 à 2 jaar klaar zal zijn. Dit neemt niet weg dat het Cadans kan worden verweten dat het de thans aangedragen oplossing om de correspondentie van verzoeker telkens te controleren en zonodig handmatig te corrigeren, niet in een eerder stadium heeft toegepast.

De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling b.v., die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van het voorstel van Cadans Uitvoeringsinstelling b.v. om de aan verzoeker gerichte stukken te controleren op de juiste tenaamstelling en zonodig handmatig te corrigeren...”

2. Rapport 2003/195 van 26 juni 2003 van de Nationale ombudsman:

“...Beoordeling

(...)

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 (...) 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...”