



# Rapport

**Datum: 4 december 2007**  
**Rapportnummer: 2007/288**

## **Klacht**

Verzoeker klaagt erover, dat het door de gemeente Dordrecht gebruikte geautomatiseerde systeem voor het verstrekken van naam- en adresgegevens uit de gemeentelijke basisadministratie niet voorziet in de mogelijkheid om daaraan de Hollandse IJ als eerste letter van zijn voornaam te ontlenen en die te verstrekken aan overheidsinstanties die van die gegevens gebruik maken.

## **Beoordeling**

### **I. Bevindingen**

1. Verzoeker ontvangt als inwoner van de gemeente Dordrecht brieven van de gemeente, die zijn geadresseerd aan de heer I. P. Dat is eveneens het geval met brieven die verzoeker ontvangt van andere overheidsinstanties die gebruik maken van de persoons- en adresgegevens in de gemeentelijke basisadministratie (GBA).

Verzoeker heeft die instanties erop gewezen dat zijn voornaam begint met de zogeheten Hollandse IJ, en dat hij het op prijs stelt dat voor hem bedoelde brieven worden gericht aan IJ. P. in plaats van I. P.

2. Via de Nationale ombudsman diende verzoeker per brief van 14 maart 2006 bij het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht een klacht in over het onjuiste gebruik van zijn voorletter in brieven. De directeur van de sector Publieksdiensten van de gemeente handelde de klacht af met zijn brief van 10 mei 2006. De directeur concludeerde, dat verzoeker op de juiste wijze was aangeschreven, dat de GBA leidend is en de gemeente en andere overheidsinstanties zich daaraan moeten houden.

Volgens het verslag van de hoorzitting van 18 april 2006 verklaarde een medewerker van de Afdeling Burgerzaken dat op grond van de regelgeving in het systeem van het GBA alleen tekens uit de Teletex-tekenset (zie Achtergrond, onder 3.) mogen worden gebruikt, en dat het gebruik van niet in die set opgenomen tekens zoals de Hollandse IJ - een combinatie van de wel opgenomen lettertekens I en J - niet is toegestaan. In dit verband is verwezen naar het standpunt van de Nederlandse Taalunie dat de Hollandse IJ bestaat uit twee letters en, anders dan de Y, niet een apart letterteken is.

Tot slot is erop gewezen, dat andere overheidsinstanties in hun administratie de schrijfwijze van voorletters kunnen aanpassen, maar dat dit niet conform de regels van het GBA is.

3. In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht onder meer het volgende mee.

" In uw brief (...) heeft u ons gevraagd of het technisch mogelijk en uitvoerbaar is om het (een) GBA-systeem voor het verstrekken van naam- en adresgegevens aan afnemers van dergelijke informatie zodanig aan te passen, dat van degenen van wie de voornaam begint met de Hollandse IJ, die IJ ook als beginletter(s) van de voornaam wordt opgegeven aan de afnemers.

Tevens heeft u verzocht mee te delen of wij bereid zijn te zorgen voor een noodzakelijke aanpassing van het GBA-systeem en binnen welke termijn deze eventuele aanpassing dan zal zijn gerealiseerd.

Wij hebben deze vragen voorgelegd aan Servicedesk PIV4all van Centric IT Solutions, de leverancier van het GBA-systeem dat in Dordrecht wordt gebruikt. Dezelfde vraag is onlangs door de gemeente Amersfoort aan hen voorgelegd.

Centric IT Solutions heeft vervolgens gereageerd met de mededeling *"dat de letter "ij" in de GBA niet meer bestaat. Ooit was het een diakritisch teken, maar met de invoering van de GBA is deze letter komen te vervallen in de Teletex-tekenset. Niet opgenomen tekens mogen niet gebruikt worden volgens het Logisch Ontwerp van de GBA. Het betreft onder andere de Hollandse IJ (codes E6 en F6)'...*

*Bij het bepalen van de voorletters wordt de eerste letter van elk woord in de voornamen afgesplitst. 'IJsbrand' levert dus de voorletter 'I' op".*

Centric mag en kan dan ook niet ingaan tegen de voorschriften van het Logisch Ontwerp. De vraag of dit technisch uitvoerbaar is en de termijn waarop de aanpassing zou kunnen worden gerealiseerd is in dit licht dan ook niet meer van belang.

De bereidheid om de noodzakelijke aanpassing door te voeren ontstaat pas als het Logisch Ontwerp op dit punt wordt aangepast. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is verantwoordelijk voor de aanpassingen in het Logisch Ontwerp."

4. De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties deelde in reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen het volgende mee.

"1. De GBA-systemen van gemeenten dienen op basis van artikel 6 Wet GBA aan het Logisch Ontwerp te voldoen (...).

2. De geautomatiseerde gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA) is opgezet voor het gebruik van zoveel mogelijk standaarden. Daardoor kunnen gegevens in elke gemeente op gelijke wijze worden bijgehouden en zijn die gegevens tussen de verschillende geautomatiseerde systemen uitwisselbaar.

Eén van die standaarden is de binnen de GBA te gebruiken TELETEX tekenset. Deze standaard is gebaseerd op de aanbeveling T.61 van het Comité Consultatif International

de Telegraphique et Telephonique (CCITT).

De TELETEX tekenset is opgenomen in het Logisch Ontwerp GBA (LO-GBA) versie 3.5. bijlage II, pag. 350. Daarin is de Hollandse IJ als één teken opgenomen op positie E6.

In het begin van de ontwikkeling van de GBA is in eerste instantie de Hollandse IJ als apart teken gebruikt. Zodoende is er in het 'Prestatiedocument', versie 1 oktober 1988, paragraaf 2.7 Aandachtspunten tijdens de conversie, onderdeel 2.7.4 Teletex-tekenset, daartoe een voorschrift opgenomen. << "Van de gegevens, zoals die op de akte gemeld staan mag niet worden afgeweken. Dat betekent dat als op de akte IJ, ij, AE, ae, OE, oe voorkomt geschreven als één karakter, dan moet ook de corresponderende TELETEX-codering gebruikt worden">> (zie Achtergrond, onder 3.)

In de praktijk is echter gebleken dat dit teken niet door de gebruikers van de GBA wordt gebruikt. Naar aanleiding daarvan is tot de volgende wijziging van het LO-GBA gekomen.

<<'Gebruik van ij en/of ĳ. Ter wille van de éénduidigheid, met name bij identificatie, wordt het gebruik van de I-J (dus twee tekens) verplicht gesteld en het speciale teken uit de tekenset (dus één teken) binnen de GBA niet gebruikt'. >> (zie Achtergrond, onder 3.)

3. Het opnemen en weergeven van voorletters op welke manier is geen functie binnen het GBA-stelsel en maakt daar ook geen onderdeel van uit. Vanuit de GBA wordt de gehele voornaam naar de gebruikers gestuurd. Het is aan de gebruikers van de GBA-gegevens - ook de gebruikers binnen de gemeente zelf - om voor zover gewenst en in voorkomende gevallen de I-J combinatie te presenteren als één letter IJ in hun correspondentie met de burger. Standaard voorschrijven dat de combinatie I-J altijd het ene teken IJ moet zijn zou immers ook tot ongewenste gevolgen kunnen leiden voor burgers. Immers, niet in alle gevallen is de combinatie I-J ook een "ij". Het LO-GBA behoeft in dit verband niet te worden aangepast."

## **II. Beoordeling**

5. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dat betekent onder meer, dat een overheidsinstantie in zijn brief aan een burger diens naam- en adresgegevens correct vermeldt.

6. In een zakelijke correspondentie, zoals die tussen een overheidsinstantie en een burger is het gebruikelijk om in het adres de eerste letter van de voornaam of - namen, gevolgd door de achternaam te vermelden. Een correcte vermelding van de voorletter(s) draagt er aan bij, dat de brief ook degene bereikt voor wie die is bestemd, immers op één adres kunnen meer personen met dezelfde achternaam wonen. Bovendien draagt een correcte vermelding van de voorletter(s) er aan bij dat de burger zich aangesproken voelt.

7. Een overheidsinstantie krijgt op twee manieren de beschikking over naam- en adresgegevens, namelijk óf op aangeven van de burger zelf, óf uit de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA). Het is voor zowel de burger als de instanties die van de gegevens in de GBA gebruik maken van groot belang dat die basisadministratie nauwkeurig wordt bijgehouden. Om de betrouwbaarheid van het systeem en de gegevens te waarborgen dienen de met het beheer van de GBA belaste gemeenten zich strikt te houden aan de uitvoeringsvoorschriften.

8. Verzoekers voornaam begint met de zogeheten Hollandse IJ. Verzoekers probleem is, dat in voor hem bestemde brieven van de gemeente Dordrecht en andere overheidsinstanties niet de IJ, maar de I als voorletter van zijn voornaam wordt gebruikt. Volgens het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht is dat het gevolg van de wettelijke voorschriften met betrekking tot de GBA, op grond waarvan de Hollandse IJ niet als één, maar als twee afzonderlijke lettertekens moet worden beschouwd en het gebruik van de Hollandse IJ niet is toegestaan.

9. De voorschriften met betrekking tot de GBA betreffen onder meer aanwijzingen voor het gebruik van tekens in het geautomatiseerde systeem volgens een internationale afspraak, de zogeheten Teletex-standaard. In het overzicht van alle Teletex-karakters komen ook de lettertekens I, J en de Hollandse IJ voor, maar van een aantal van die karakters is het gebruik in het systeem niet toegestaan, waaronder een combinatie van, toegestane, lettertekens zoals de Hollandse IJ. Voor de Hollandse IJ moeten in het GBA twee karakters worden gebruikt: de I en de J. Vast staat dat de naam en de voornaam van verzoeker juist en volledig in de GBA van de gemeente Dordrecht is opgenomen. In de GBA is echter geen informatie opgenomen over de voorletter(s) van personen. De regelgeving met betrekking tot de GBA verbiedt niet om voor een voorletter twee karakters te gebruiken. De oorzaak van verzoekers probleem is dan ook niet een gevolg van het systeem van de GBA.

10. Overheidsinstanties die persoonsgegevens ontleen aan de GBA krijgen zo de beschikking over de achternaam en voornaam of -namen. Vervolgens selecteert het geautomatiseerde systeem van die instanties uit die gegevens de eerste letter van de voornaam of -namen voor het gebruik in brieven aan burgers. Het spreekt vanzelf, dat een dergelijke selectie zorgvuldig dient te gebeuren, en dat de via de GBA verkregen informatie correct wordt bewerkt. De voorschriften met betrekking tot het gebruik van lettertekens zijn gericht op het systeem van de GBA, en niet op het gebruik en de bewerking van aan de GBA ontleende gegevens in het geautomatiseerd systeem van een overheidsinstantie. Zoals ook blijkt uit de reactie van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is er geen beletsel voor een overheidsinstantie om het eigen systeem zo in te richten dat als eerste letter van een voornaam de Hollandse IJ wordt geselecteerd.

Het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht kan gezien het voorgaande niet in zijn standpunt worden gevolgd.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Deze overweging is aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

#### Slotbeschouwing

Het komt vaak voor dat de Nationale ombudsman een klacht ontvangt over een probleem van een burger, dat verband houdt met het geautomatiseerde systeem van een overheidsinstantie. Het gebruik van dergelijk systeem maakt een efficiënte en vlotte verwerking van gegevens mogelijk, en is daarom ook in het belang van de burger in zijn contacten met allerlei instanties zoals de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank, de gemeente, het waterschap. Dergelijke contacten met de overheid zijn over het algemeen verplicht en in het geval men over de serviceverlening niet tevreden is, valt daar in feite niet aan te ontkomen, zoals met een commerciële instelling weer wel mogelijk is.

De overheid is er voor de burger en de serviceverlening aan die burger hoort daarom steeds voorop te staan. Daarin past niet dat een klacht over de verleende service worden afgedaan met een beroep op de beperkingen van "de computer", immers die is juist bedoeld als middel om die service te verbeteren. De ingewikkeldheid van de regelgeving is evenmin in een argument, dat in de weg mag staan aan de toepassing daarvan in de automatiseringspraktijk. De burger hoort met een dergelijk probleem zo min mogelijk te worden belast en indien zich dat toch voordoet, hoort dat te worden opgelost.

In dit geval speelde de gemeentelijke overheid de precieze reikwijdte van de rijksvoorschriften voor de bevolkingsadministratie kennelijk zelf ook parten. Om een oplossing te vinden voor verzoekers probleem had de gemeente ook zelf opheldering kunnen vragen bij het ministerie.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht, is gegrond wegens strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

#### AANBEVELING

Het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht wordt in overweging gegeven om de geautomatiseerde systemen die de gemeentelijke diensten gebruiken te laten aanpassen, zodat in brieven aan burgers van wie de (een) voornaam met begint met de Hollandse IJ of een andere in de Teletex-standaard opgenomen lettercombinatie, die combinatie wordt gebruikt in plaats van alleen de eerste letter.

### **Onderzoek**

Op 26 februari 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Dordrecht, met een klacht over een gedraging van de gemeente Dordrecht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Gelet op haar verantwoordelijkheid ingevolge artikel 6 van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens werd ook de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld haar zienswijze kenbaar te maken.

Tevens werd de betrokken bestuursorganen een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reacties van de gemeente Dordrecht en het Ministerie van Binnenlandse Zaken gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen.

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

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekers brieven van 14 maart 2006 en 26 februari 2007
2. De brief van de directeur van de sector Publieksdiensten van de gemeente Dordrecht van 10 mei 2006.
3. De reactie van het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht 19 september 2007
4. De reactie van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

1. Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (wet van 9 juni 1994, Stb. 1994, 494)

Artikel 6, eerste lid

"Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld omtrent de technische en administratieve inrichting en werking van en de beveiliging van de basisadministraties."

2. Besluit gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (Besluit van 8 september 1994, Stb. 1994, 690 en nadien herhaaldelijk gewijzigd)

Artikel 11

"Onze minister stelt een systeembeschrijving vast."

3. Logisch Ontwerp

Ingevolge artikel 11 van het Besluit GBA is een systeembeschrijving GBA - het zogeheten Logisch Ontwerp - vastgesteld. De actuele versie is het Logisch Ontwerp versie 3.5., voor het laatst gewijzigd bij besluit van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 12 maart 2007, Stcrt. 23 maart 2007, no. 59.

Dit Logisch Ontwerp bevat minimaal te stellen functionele eisen aan de uitwisseling van (persoons-)gegevens via het GBA-netwerk. Hoofdstuk II van het Logisch Ontwerp, versie 3.5, bevat aanwijzingen met betrekking tot het gebruik van tekens in dat systeem volgens een internationale afspraak, de zogeheten Teletex-standaard. Paragraaf II.3 bevat een overzicht van alle voorkomende Teletex- karakters, waaronder de Hollandse IJ, ij en andere combinaties van twee lettertekens zoals AE en ae. Een aantal van die karakters mag echter niet gebruikt worden, waaronder de Hollandse IJ en enkele andere combinaties van in de standaard opgenomen tekens.