



Rapport

Datum: 3 augustus 1998
Rapportnummer: 1998/325

Klacht

Op 5 januari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Woudenberg, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, hoofdkantoor te Amsterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, hoofdkantoor te Amsterdam (Gak):

1. tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (26 december 1997), ondanks een schriftelijk rappel op 5 december 1997, nog niet had gereageerd op zijn brief van 10 november 1997;
2. nalaat in statusoverzichten zoals dat van 4 november 1997 - zijn naam op juist gespelde wijze, namelijk met een u-umlaut, te vermelden.

Achtergrond

1. Klachtonderdeel 2 betreft het gebruik van zogenaamde diakritische tekens. Diakritische tekens zijn tekens die de juiste uitspraak van een fonetisch teken aanduiden (Van Dale, Groot woordenboek der Nederlandse taal). Voorbeelden daarvan zijn een trema of een umlaut boven de letter a, o of u.

2. 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. 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 een multiculturele samenleving.

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, 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 zal zijn te realiseren..."

3. 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 de elektronische uitwisseling van persoonsgegevens voor de rijksdienst dwingend voorgeschreven. Van deze beide NEN-normen betreft NEN-norm 5285 de uitwisseling en presentatie van adresgegevens, waarin onder meer het gebruik van diakritische tekens is opgenomen. Het besluit voorzag in een overgangperiode 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.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) en Gak Nederland BV (Gak) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Nadien werd het Lisv en het Gak nog een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen en Gak Nederland BV berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Bij brief van 4 november 1997 zond Gak Nederland BV, hoofdkantoor te Amsterdam, verzoeker een zogenaamd statusoverzicht, waarin gegevens over zijn arbeidsverleden, dienstverbanden en eventuele uitkeringen waren opgenomen. In de adressering van deze brief was verzoekers naam geschreven zonder u-umlaut. Het Gak vroeg verzoeker in deze brief de daarin opgenomen gegevens te controleren en mogelijke onjuistheden te verbeteren.

1.2. Bij brief gedateerd 10 november 1997 wees verzoeker het Gak op de onjuiste tenaamstelling van de brief van 4 november 1997. Hij gaf daarbij aan dat hij al een aantal malen brieven aan het Gak had geretourneerd met het verzoek zijn naam mét en niet zonder u-umlaut te schrijven zoals het Gak tot dan toe steeds had gedaan. In zijn brief refereerde verzoeker tevens aan het met ingang van 1 januari 1993 van kracht geworden Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens dat, onder verwijzing naar twee door het Nederlandse Normalisatie Instituut ontwikkelde NEN-normen, onder meer het gebruik van

diakritische tekens voorschrijft. Als bijlage bij zijn brief voegde verzoeker de brief van het Gak van 4 november 1997.

1.3. Omdat verzoeker, ondanks een rappel op 5 december 1997, van het Gak noch een ontvangstbevestiging, noch een inhoudelijke reactie had ontvangen, richtte hij zich bij brief van 26 december 1997 met een klacht tot de Nationale ombudsman.

2. Standpunt verzoeker

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

3. Standpunt Landelijk instituut sociale verzekeringen

Het Lisv verwees in zijn reactie op de klacht naar de reactie van het hoofdkantoor van Gak Nederland BV van 24 maart 1998. Het Gak deelde daarin het volgende mee:

"...Naar aanleiding van (...) de klacht van (verzoeker; N.o.) hebben wij een onderzoek ingesteld. Tot onze spijt is gebleken dat de brieven van (verzoeker; N.o.) niet meer te achterhalen zijn en dat wij de brieven kennelijk onbeantwoord hebben gelaten. Dit op zich is aanleiding voor ons om de procedure voor (schriftelijke) verzoeken tot wijziging opnieuw aan een kritische toets te onderwerpen. Wijzigingen naar aanleiding van statusoverzichten worden door onze afdeling Behandeling Verzekerden Reacties zo spoedig moge-

lijk verwerkt in onze administratie en daarna wordt aan de verzekerde een nieuw statusoverzicht verstuurd met de gepleegde correcties. In het geval van (verzoeker; N.o.) hebben wij echter geen wijziging in onze registratie kunnen aanbrengen. Wij hebben telefonisch contact gehad met (verzoeker; N.o.) en in het telefoongesprek hebben wij hem uitgelegd waarom wij (voorlopig) niet aan zijn verzoek kunnen voldoen. De reden dat diakritische tekens niet in onze personenadministratie worden opgenomen is van technische aard. Onze personenadministratie is eind jaren tachtig ontwikkeld en in die tijd was computergeheugen nog een zeer kostbare zaak. Uit kostenoverwegingen is gekozen voor een ANSI-tekenset van 0 t/m 127. Hiertoe behoren geen diakritische tekens. Het opnemen van een uitgebreidere ANSI-tekenset zou inhouden dat meer geheugen gereserveerd zou moeten worden en destijds is daar niet voor gekozen. Momenteel wordt intensief gezocht of er een oplossing voor het probleem van de weergave van diakritische tekens kan worden gevonden. Op welke termijn dit kan worden opgelost is nu nog niet met zekerheid te zeggen. Tot die tijd zijn wij helaas niet in staat om diakritische tekens op de juiste wijze af te drukken. Het vinden van een oplossing voor deze problematiek heeft binnen onze organisatie prioriteit. Zoals eerder gezegd, zijn wij op dit moment helaas nog niet in staat om aan de wens van (verzoeker; N.o.) tegemoet te komen, maar wij vertrouwen erop dat dat binnen afzienbare tijd wel het geval is. Wij rekenen tot die tijd op zijn geduld en dat van degenen met vergelijkbare klachten..."

4. Reactie verzoeker

Naar aanleiding van de reactie van het Lisv deelde verzoeker mee dat hij niet door het Gak was gebeld om uit te leggen waarom het voorlopig niet aan zijn verzoek om zijn naam met u-umlaut te schrijven kon voldoen, zoals door het Gak was gesteld in zijn reactie van 24 maart 1998. Verder liet verzoeker weten dat hij de brieven van 10 november en

5december 1997 aan het Gak niet aangetekend had verzonden.

5. Nadere informatie Lisv

5.1. Naar aanleiding van de hiervoor onder 3. weergegeven reactie, legde de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek het Lisv nog de volgende vragen voor:

"1. In zijn reactie van 28 maart 1998 schrijft Gak Nederland BV (hierna: het Gak) dat de brieven van (verzoeker; N.o.) niet meer te achterhalen zijn en dat deze kennelijk onbeantwoord zijn gelaten. Is nog wel na te gaan bijvoorbeeld aan de hand van de postregistratie of de brieven van verzoeker van 10 november 1997 en 5 december 1997 door het Gak zijn ontvangen? Zo ja, dan verzoek ik u dit nader te onderzoeken en mij over de uitkomst hiervan te berichten. Verder geeft het Gak aan dat verzoekers klacht op zich aanleiding is om de (schriftelijke) procedure voor verzoeken tot wijzigingen opnieuw aan een kritische toets te onderwerpen. 2a. Ik verzoek u een beschrijving te geven van de huidige procedure voor verzoeken tot wijzigingen. 2b. Is reeds een aanvang gemaakt met de evaluatie van de huidige procedure? Zo nee, op welke termijn zal dit geschieden? 2c. Is reeds op voorhand aan te geven welke knelpunten er naar uw mening in de huidige procedure bestaan? Met betrekking tot het probleem van de weergave van diakritische tekens deelde het Gak onder meer mee dat de oorzaak van technische aard is, maar dat momenteel intensief wordt gezocht naar een oplossing. Het Gak kon nog niet met zekerheid zeggen op welke termijn dit kan worden opgelost. 3a. Is op dit moment al wel duidelijk in welke richting de oplossing moet worden gezocht? Brengt het probleem bijvoorbeeld met zich mee dat tot de aanschaf van een geheel nieuw automatiseringssysteem dient te worden overgegaan of kan met deelaanpassingen worden volstaan? Ik verzoek u een en ander zo mogelijk nader toe te lichten.

3. Tot slot verzoek ik u aan te geven of het mogelijk is om zolang er geen oplossing voor het probleem van de weergave van diakritische tekens is gevonden ten aanzien van personen die een achternaam hebben met diakritische tekens in een afzonderlijk behandelingsproces er voor te zorgen dat hun naam op juiste wijze wordt vermeld op voor hen bestemde stukken. Zo u dit niet mogelijk acht, verzoek ik u uitvoerig toe te lichten wat naar uw mening de bezwaren tegen een dergelijke werkwijze zijn..." In antwoord op deze vragen verwees het Lisv bij brief van 2 juni 1998 naar de brief van Gak Nederland BV van 12 mei 1998. Daarin deelde het Gak het volgende mee:

"...1. Op 18 november jl. is een reactie ingeboekt van (verzoeker; N.o.). Dit gebeurt in een geautomatiseerd systeem waarin alle inkomende correspondentie met betrekking tot de statusoverzichten wordt geregistreerd. De brief van 5 december kon helaas niet worden getraceerd. 2a. In kort bestek is de procedure bij reacties op het statusoverzicht als volgt: Een reactie op het statusoverzicht wordt op basis van het sofinummer ingeboekt in een geautomatiseerd systeem. Hierbij wordt tevens het type reactie geregistreerd (bv. Reactie op dienstverbandgegevens, reactie op persoonsgegevens enz.). Dit gebeurt met gebruikmaking van een barcode-lezer, die het sofinummer dat op het statusoverzicht is afgedrukt inleest. Ingeval het statusoverzicht niet wordt meegezonden, wordt het sofinummer ingetypt. Hierbij vindt een invoercontrole plaats, de zogenaamde 11-proef.

Vervolgens vindt distributie van de reacties plaats onder de medewerkers. Indien het een tweede reactie betreft, wordt deze in behandeling gegeven aan de medewerker die de eerste reactie heeft behandeld. Doorgaans vermeldt de verzekerde deze naam in de correspondentie. Nadat de medewerker de brief heeft afgehandeld, wordt de reactie afgeboekt in het geautomatiseerde systeem. Afhankelijk van de wijze van afhandeling, wordt een gecorrigeerd statusoverzicht aangemaakt. Indien de reactie geen wijziging van het statusoverzicht tot gevolg heeft, wordt een brief verstuurd. In deze brief wordt uitgelegd waarom het statusoverzicht niet is gewijzigd. Het sofinummer, de verzenddatum, de adressering, het type brief en de naam van de medewerker worden geregistreerd. 2b. De evaluatie van de reactie-afhandeling zal in het najaar van dit jaar worden afgerond. Aanbevelingen zullen aan het management van de afdeling Basisregistratie worden gepresenteerd. 2c. Op de volgende twee gebieden bevinden zich vermoedelijk de belangrijkste knelpunten:

- archivering - voortgangsbewaking reactie-afhandeling Voor deze knelpunten zal zowel naar oplossingen op korte termijn als naar structurele oplossingen worden gestreefd. 3a. Met betrekking tot het probleem van de weergave van diakritische tekens kunnen wij u mededelen dat er dit najaar naar verwachting een oplossing zal zijn. Er komt een deelaanpassing in het geautomatiseerde systeem dat de aanmaak en adressering van de statusoverzichten verzorgt. Hierdoor wordt het mogelijk om namen met diakritische tekens en namen die langer zijn dan 18 tekens af te drukken op de adressering van het statusoverzicht. De reacties die nu bekend zijn vormen vooralsnog de initiële invulling van deze tabel. 3b. Zoals uit het bovenstaande blijkt, zal in eerste instantie een passief beleid worden gevoerd met betrekking tot het registreren van namen met diakritische tekens en namen die langer zijn dan 18 tekens. Wel wordt aan de verzekerde medegedeeld wat de oorzaak is van het niet volledig en/of onjuist vermelden van de naam op het statusoverzicht en dat dit probleem onze aandacht heeft. In bijna alle gevallen wordt deze uitleg aanvaard..."

5.2. In een telefonische toelichting liet het Gak nog weten dat verzoekers brief van 10 november 1997 schriftelijk had moeten worden beantwoord overeenkomstig de gebruikelijke procedure bij reacties op het statusoverzicht, zoals beschreven onder 2a van het in 5.1 weergegeven antwoord. In dit verband gaf het Gak nog aan dat over de brief van 10 november 1997 geen afzonderlijk telefonisch contact met verzoeker had plaatsgevonden. Wel was volgens het Gak in het verleden regelmatig tijdens telefoongesprekken aan verzoeker uitgelegd waarom het niet mogelijk was zijn naam op correct gespelde wijze op de statusoverzichten te vermelden. Met betrekking tot de weergave van diakritische tekens voerde het Gak als bezwaar tegen een afzonderlijk behandelingsproces aan dat, gezien de grote aantallen, het niet mogelijk is de namen van de betrokken uitkeringsgerechtigden vooraf uit de betrokken computerbestanden af te leiden. In dit verband liet het Gak weten dat het wel bereid is om, indien een verzekerde een statusoverzicht heeft ontvangen waarop zijn naam onjuist of onvolledig is weergegeven en hij daartegen bezwaren heeft, naderhand op verzoek een handmatig aangemaakt en correct gespeld exemplaar aan betrokkene toe te zenden. Het Gak wees

er echter op dat dit in de praktijk slechts sporadisch voorkomt, omdat in de meeste gevallen de uitleg waarom een naam niet juist of niet volledig kan worden weergegeven, wordt aanvaard.

6. Informatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken

Een medewerker van het Ministerie van Binnenlandse Zaken deelde, daarnaar gevraagd, mee dat het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens niet van toepassing is op het Lisv. Een regeling voor de sociale zekerheidssector was wel in de maak.

7. Reactie op het verslag van bevindingen In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoeker nog mee dat tegen de achtergrond van de in de sociale zekerheidswetgeving neergelegde inlichtingenplicht aanduidingen op het statusformulier als "Wij verzoeken u om..." en "U hoeft niet te reageren indien de gegevens juist zijn" inhouden dat hij verplicht is om te reageren indien gegevens op dit formulier onjuist zijn weergegeven. Verzoeker gaf aan dat het hem, gelet hierop, dan ook volstrekt logisch lijkt dat dit voor het Gak de taak met zich meebrengt om onjuiste gegevens te verbeteren, los van de vraag of de terzake door het Ministerie van Binnenlandse Zaken uitgevaardigde regelgeving wel of niet van toepassing is. Verder benadrukte verzoeker nogmaals dat hij nooit, in welk verband dan ook, met iemand van het Gak heeft gesproken over de vermelding van zijn naam in statusoverzichten. **BEOORDELING**

1. Ten aanzien van de wijze van reageren op de brief van verzoeker van 10 november 1997

1.1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het Gak tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, ondanks een schriftelijk rappel op 5 december 1997, nog niet had gereageerd op zijn brief van 10 november 1997. In deze brief wees verzoeker het Gak erop dat zijn naam in het statusoverzicht van 4 november 1997 onjuist namelijk zonder u-umlaut - was gespeld en verzocht hij het Gak dit te corrigeren.

1.2. Het Gak verklaarde in een eerste reactie op de klacht dat de brieven van verzoeker van 10 november en 5 december 1997 niet meer te achterhalen waren en dat deze kennelijk onbeantwoord zijn gebleven. In een nadere reactie liet het Gak weten dat in het geautomatiseerde systeem waarin alle inkomende correspondentie met betrekking tot de statusoverzichten wordt geregistreerd, op 18 november 1997 een reactie van verzoeker was ingeboekt. Het Gak erkende dat het, overeenkomstig de gebruikelijke procedure bij reacties op statusoverzichten, op verzoekers brief van 10 november 1997 schriftelijk had moeten reageren en liet verder weten dat dit aanleiding was om de procedure voor de behandeling van een (schriftelijk) verzoek tot wijziging van een statusoverzicht aan een kritische toets te onderwerpen.

1.3. Gelet op het feit dat het Gak op 18 november 1997 in zijn registratiesysteem een reactie van verzoeker heeft ingeboekt, moet worden aangenomen dat deze registratie betrekking heeft op de op 10 november 1997 gedateerde brief, die verzoeker naar aanleiding van het statusoverzicht van 4 november 1997 aan het Gak

heeft geschreven. Dat het Gak deze brief niet heeft beantwoord, is ongeacht de oorzaak daarvan, niet juist. Of de rappelbrief van 5 december 1997 bij het Gak is aangekomen kan, gelet op het voorgaande, verder buiten beschouwing blijven. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. 2. Ten aanzien van het vermelden van verzoekers naam in statusoverzichten

2.1. Verzoeker klaagt er verder over dat het Gak nalaat in statusoverzichten, zoals dat van 4 november 1997, zijn naam op correct gespelde wijze, namelijk met een u-umlaut te vermelden. Het Gak voerde in zijn reactie aan dat het technisch gezien niet mogelijk is diakritische tekens te vermelden, omdat ten tijde van het ontwikkelen van de personenadministratie eind jaren tachtig computergeheugen een zeer kostbare zaak was. Het Gak wees er op dat voor het weergeven van diakritische tekens meer geheugen gereserveerd moest worden en dat daarvoor destijds uit kostenoverwegingen niet was gekozen. Verder liet het Gak weten dat er intensief wordt gezocht naar een oplossing voor het probleem van de weergave van diakritische tekens.

2.2. In een nadere reactie deelde het Gak mee dat er naar verwachting in het najaar van 1998 een oplossing zal zijn gevonden voor de problemen met betrekking tot de weergave van diakritische tekens, in de vorm van een deelaanpassing in het geautomatiseerde systeem dat de aanmaak en adressering van de statusoverzichten verzorgt. Hierdoor zal het onder andere mogelijk worden om namen met diakritische tekens op de adressering van het statusoverzicht af te drukken.

2.3. 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 de uitvoeringsinstellingen op het terrein van de sociale zekerheid die in opdracht van het Lisv werken.

2.4. Het Gak heeft destijds bij de ontwikkeling van de personenadministratie uit kostenoverwegingen gekozen voor een computersysteem met een beperkte geheugencapaciteit. Voor dit systeem geldt dat het geen diakritische tekens kan weergeven. Deze laatste omstandigheid kan geen reden zijn om de keuze voor het gebruik van dit systeem als zodanig te kritiseren. Wel mag worden verwacht dat het Gak, zolang het nog van dit systeem gebruik maakt, zoveel mogelijk tegemoet komt aan een verzekerde die duidelijk zijn bezwaar kenbaar maakt tegen de onjuiste schrijfwijze van zijn naam. Dat zou kunnen door na te gaan of voor zo'n geval handmatige verwerking van de gegevens mogelijk is.

2.5. Uit de reactie van het Gak blijkt als enig bezwaar tegen een afzonderlijk behandelingsproces dat de namen van de betrokken verzekerden niet uit de betrokken computerbestanden zijn af te leiden. Die omstandigheid doet zich echter niet voor in het geval van verzoeker, nu deze zich immers meerdere malen heeft bekend gemaakt met zijn wens om een correcte schrijfwijze. Verwacht had daarom mogen worden dat het Gak nader was ingegaan op deze wens van verzoeker. Het is

niet juist dat dit niet is gebeurd. In zoverre is ook op dit punt de onderzochte gedraging niet behoorlijk. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, hoofdkantoor te Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van:

- het voornemen van het Gak om de procedure voor de behandeling van een (schriftelijk) verzoek tot wijziging van een statusoverzicht aan een kritische toets te onderwerpen;
- het streven van het Gak om in het najaar van 1998 met een oplossing te komen voor de problemen inzake het weergeven van diakritische tekens in de adressering van statusoverzichten.