



Rapport

Datum: 5 oktober 1998

Rapportnummer: 1998/429

Klacht

Op 28 juli 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Gassel, met een klacht over een gedraging van de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs te Heerlen (USZO-Heerlen). Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 2 juni 1997, tot de Nationale ombudsman gewend. Aangezien USZO-Heerlen, daarnaar gevraagd, aangaf dat de kwestie op korte termijn zou worden opgelost, werd toen geen onderzoek naar de klacht ingesteld. Nadat verzoeker zich op 25 juni 1997 opnieuw tot de Nationale ombudsman had gewend omdat de aangekondigde oplossing was uitgebleven, werd naar de gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoeker klaagt er over dat USZO-Heerlen vanaf 1 januari 1996 tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 juli 1997), er niet in is geslaagd om een einde te maken aan de registratie van de uitkeringsgegevens van een derde op zijn persoonsgegevens.

Achtergrond

Per 1 januari 1996 worden de uitkeringsregelingen voor overheids- en onderwijspersoneel uitgevoerd door de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs (USZO). De uitkeringsregelingen bij arbeidsongeschiktheid worden met ingang van 1 januari 1996 uitgevoerd door het verwerkingscentrum USZO-Heerlen. Tot 1 januari 1998 gold hierbij de Minister van Binnenlandse Zaken als verantwoordelijk bestuursorgaan. Sinds 1 januari 1998 is dat het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv).

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Binnenlandse Zaken en USZO-Heerlen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd USZO-Heerlen een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. USZO-Heerlen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeker heeft geen recht op een uitkering van USZO-Heerlen. Desalniettemin ontvangt hij sinds januari 1996 specificaties van USZO-Heerlen met daarop zijn persoonsgegevens en zijn sofinummer en de uitkeringsgegevens van een derde.

1.2. Direct nadat verzoeker genoemde specificaties voor het eerst had ontvangen, nam hij telefonisch contact op met USZO-Heerlen met de vraag of de registratie kon worden verbeterd. Ook degene wiens uitkeringsgegevens het betrof (een oud-collega van verzoeker), en de werkgever van verzoeker namen contact op met USZO-Heerlen. Toen deze meldingen zonder resultaat bleven, schreef verzoeker op 17februari 1997 een brief aan USZO-Heerlen. Daarin vermeldde verzoeker onder andere het volgende:

"Na diverse mondelinge en schriftelijke contacten met Uw administratie zie ik mij genoodzaakt het navolgende als KLACHT aan U voor te leggen. Sedert januari 1996 ontvang ik specificaties van U, waarop mijn persoonsgegevens en sofinummer zijn vermeld. De uitkeringsgegevens zijn echter van een ander. Toevallig weet ik wie dat is: mijn oud-collega (...). Ik hoef U naar ik verwacht niet te vertellen, hoe pijnlijk het is persoonsgegevens aan een derde kenbaar gemaakt te weten. Ik heb meteen geprobeerd Uw administratie van deze fout op de hoogte te brengen, opdat deze kon worden hersteld. Daarin ben ik blijven volharden, toen mij telefonisch herstel toegezegd werd, maar dit uitbleef. Ook (oud-collega van verzoeker; N.o.) heeft Uw administratie hier telefonisch over benaderd. Toen al deze pogingen niet hielpen, heeft mijn huidige werkgever via Personeelszaken, (...) Uw administratie weer benaderd. Gevolg was, dat een setje papieren werd toegezonden, dat ik na invulling heb geretourneerd. Niets verbeterde echter! In juli en verder bleef ik ongewenste gegevens ontvangen, mede tot ergernis van (oud-collega van verzoeker; N.o.). Ik verzoek U bij deze dringend deze ernstige ongerechtigheid te doen beëindigen."

2. Standpunt van verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

3. Standpunt van USZO-Heerlen

3.1. In reactie op de klacht deelde USZO-Heerlen onder meer het volgende mee:

"In de bestaande systemen van vóór 1 januari 1996 is door onbekende redenen bij de personalia van (verzoeker; N.o.) een foutief sofinummer vermeld. De sofinummers hadden toen geen extra waarde. Bij de overgang (conversie) naar het WAO-conforme systeem zijn deze gegevens overgenomen. In het WAO-conforme systeem heeft het foutieve sofinummer helaas wel consequenties voor (verzoeker; N.o.). De oplossing wordt gezocht in aanpassingen in de programmatuur van het WAO-conforme systeem. Er was goede hoop dat, zoals u eerder is medegedeeld, de oplossing in juli (1997; N.o.) zou worden gerealiseerd. Echter dat is om systeemtechnische redenen niet gelukt. Momenteel worden uiterste inspanningen gedaan om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen."

3.2. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman deelde USZO-Heerlen onder meer het volgende mee:

"Tot 1 januari 1996 werden de uitkeringen betaald door het ABP onder een uniek nummer, het registratienummer. Vanaf 1-1-1996 is de betaling door de USZO overgenomen (WAO conforme uitkering). De grootte van de uitkering veranderde daardoor niet. Vanaf 1-1-1996 veranderde het kenmerk van registratienummer naar sofinummer. Bij de automatische overdracht van de sofinummers van uitkeringsgerechtigden door de fiscus zijn kennelijk nummers verwisseld. Concreet betekent dit dat uitkeringen van de USZO worden geregistreerd onder het sofinummer van een verkeerde persoon. Het betreft ongeveer 100 cliënten waarbij de fiscus ons destijds foutieve sofinummers heeft overgedragen. (Verzoeker; N.o.) is in het verleden aan een pensioenkeuringsonderzoek onderworpen geweest. Dientengevolge is hij als cliënt geregistreerd in ons computersysteem. (Verzoeker; N.o.) heeft als gevolg van het destijds ingesteld onderzoek evenwel geen recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Als gevolg van de foutieve overdracht van het vermelde sofinummer is de aanspraak op een arbeidsongeschiktheidsuitkering van een andere cliënt, (...), geregistreerd onder het sofinummer van (verzoeker; N.o.). Hierdoor ontvangt (verzoeker; N.o.) sedert 1 januari 1996 maandelijks van ons een overzicht met de uitkeringsgegevens van (...). De uitkering zelf wordt niet aan (verzoeker; N.o.) overgemaakt. De feitelijke betaling loopt derhalve niet verkeerd. Desalniettemin een vervelende zaak die nare gevolgen kan hebben. Wij kunnen eerst, om technische reden, met de juiste sofinummers in de loop van dit jaar (1998; N.o.) rekening houden. Wij zullen er alles aan doen om e.e.a. zo snel mogelijk op te lossen. Aangezien het bovenstaande voor sommige cliënten consequenties zou kunnen hebben o.a. met de fiscus, subsidieaanvraag etc. zullen wij op aangeven van de cliënten met de betreffende instantie contact opnemen."

3.3. In reactie op nadere vragen, verwees USZO-Heerlen naar een afschrift van de standaardbrief die op 17 augustus 1998 is gezonden naar cliënten (onder wie verzoeker) die uitkeringsgegevens van een derde hadden ontvangen, en cliënten bij wie toezending van de uitkeringsgegevens door verkeerde registratie juist was uitgebleven. In genoemde brief wordt onder meer het volgende vermeld:

"Voor een aantal van onze cliënten is bij het omzetten van de uitkeringen per 1 januari 1996 gebruik gemaakt van foutief aangeleverde gegevens. Dit heeft als gevolg gehad dat u als cliënt mogelijk bent geconfronteerd met:

- correspondentie en/of betaalspecificaties en/of jaaropgaven op naam van derden - het uitblijven van correspondentie en/of betaalspecificaties en/of jaaropgaven op uw naam
Helaas is het ons niet mogelijk gebleken om deze problematiek eerder op te lossen. Een reden hiervoor ligt in de complexe aanpassingen van systemen welke noodzakelijk zijn om tot een oplossing te komen. Deze aanpassingen zijn tot op heden niet mogelijk geweest zonder dat deze gevolgen zouden hebben voor de overige door USZO verstrekte uitkeringen. Om deze problematiek nu toch op te lossen heeft de directie ervoor gekozen om een werkgroep in het leven te roepen die tot taak heeft gekregen om voor 1 januari 1999 de hierboven genoemde problematiek aan te pakken en op te lossen. De deadline

van 1 januari is gekozen om ervoor te zorgen dat de jaaropgaven over 1998 op de juiste manier aangemaakt en verzonden kunnen worden. Door middel van dit schrijven willen wij u informeren over de voortgang van deze aanpak. Naar verwachting zullen de nodige aanpassingen van de systemen medio september/oktober plaatsvinden, waarna het mogelijk moet zijn om de juiste correspondentie aan de juiste cliënten te verzenden. Wij zullen u van de verdere voortgang op de hoogte houden. (...) Voor het geleden ongemak bied ik u onze verontschuldiging en vraag uw begrip en geduld bij het oplossen van deze problematiek."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er over dat USZO-Heerlen vanaf 1 januari 1996, tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 juli 1997), er niet in is geslaagd om een einde te maken aan de registratie van de uitkeringsgegevens van een derde op zijn persoonsgegevens.
2. Vaststaat dat USZO-Heerlen sinds januari 1996 uitkeringsgegevens van een derde heeft geregistreerd op de persoonsgegevens van verzoeker, en deze uitkeringsgegevens (onder andere in de vorm van specificaties) aan verzoeker verstrekt. Ondanks verwoede pogingen van verzoeker USZO-Heerlen te bewegen hieraan een einde te maken, is USZO-Heerlen doorgegaan met het versturen van de specificaties.
3. USZO-Heerlen heeft aangegeven dat het probleem in 1996 al onderkend was, maar dat het om automatiseringstechnische redenen niet mogelijk was gebleken om het probleem binnen afzienbare tijd op te lossen. In augustus 1998 heeft USZO-Heerlen een standaardbrief naar de cliënten gestuurd die uitkeringsgegevens van een derde ontvingen of waarbij de gegevens juist uitbleven. In die brief wordt aangegeven dat er sprake is van fouten in de registratie van de gegevens als gevolg van het gebruik van foutief aangeleverde gegevens. Verder geeft USZO-Heerlen in de brief aan dat er een werkgroep in het leven is geroepen die de problemen vóór 1 januari 1999 moet oplossen. Tenslotte worden excuses aangeboden voor het geleden ongemak.
4. De Nationale ombudsman kan begrip opbrengen voor het feit dat USZO-Heerlen het probleem van de registratie niet op korte termijn kon oplossen omdat de noodzakelijke aanpassingen in het automatiseringssysteem complex zijn. Dit neemt niet weg dat USZO-Heerlen de oplossing van het probleem onvoldoende voortvarend ter hand heeft genomen. Hoewel het probleem al in 1996 bekend was, werd pas medio 1998 een werkgroep in het leven geroepen die zorg moet dragen voor een oplossing. Niet valt in te zien waarom deze stap al niet veel eerder had kunnen worden genomen. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.
5. Daarnaast is USZO-Heerlen tekort geschoten in de informatieverstrekking aan de cliënten in kwestie. De onder 3. genoemde standaardbrief werd pas in augustus 1998 verzonden. De inhoud van genoemde brief is overigens niet toereikend. Gelet op een desbetreffende mededeling van USZO-Heerlen aan de Nationale ombudsman naar

aanleiding van diens nadere vragen, had het voor de hand gelegen dat USZO-Heerlen betrokken cliënten er ook op had gewezen dat het zich, desgevraagd, zal inspannen om voor een oplossing te zorgen in de gevallen waarin de betrokkene problemen heeft met andere overheidsinstanties als gevolg van de fouten in de registratie bij USZO-Heerlen. Het feit dat dit niet is gebeurd, geeft aanleiding tot een aanbeveling terzake. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van USZO-Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond. **AANBEVELING** Het Landelijk instituut sociale verzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat USZO-Heerlen de cliënten die betrokken zijn bij de zogenaamde sofinummerproblematiek erop wijst dat USZO-Heerlen zich desgevraagd zal inspannen om een oplossing te bereiken in de gevallen waarin voor betrokkene problemen zijn ontstaan met andere overheidsinstanties als gevolg van fouten in de registratie bij USZO-Heerlen.