



# Rapport

**Datum: 8 oktober 1999**

**Rapportnummer: 1999/434**

## Klacht

Op 4 augustus 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling b.v. 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 er over dat Cadans Uitvoeringsinstelling b.v., tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (3 augustus 1998), geen oplossing heeft gevonden voor het foutief schrijven van zijn naam op de aan hem gerichte uitkeringsspecificaties en jaaropgaven.

## Achtergrond

Sinds 1 januari 1993 is het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens van de Minister van Binnenlandse Zaken (Besluit van 1 september 1992, Stcrt. 176) 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. De NEN-norm 1888 bepaalt onder meer dat een voorvoegsel in de naamgegevens moet worden opgenomen volgens de GBA-tabel "Voorvoegseltabel". In deze tabel staat onder meer het voorvoegsel dat deel uitmaakt van verzoekers naam. 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. Het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens is niet van toepassing op het Lisv. Een regeling voor de sociale zekerheidssector is in de maak.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Verder werd het Lisv enkele specifieke vragen gesteld. De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd over de klacht, en de door de Nationale ombudsman gestelde vragen geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. Het

resultaat van het onderzoek werd als (herzien) verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Cadans Uitvoeringsinstelling b.v. 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:

### A. FEITEN

1. De achternaam van verzoeker bevat een voorvoegsel dat met een hoofdletter moet worden geschreven. Verzoeker ontvangt al enige jaren post van Cadans Uitvoeringsinstelling b.v. (hierna: Cadans) waarop het betreffende voorvoegsel met een kleine letter wordt geschreven. Na zijn klachten hierover in 1996, ontving verzoeker medio 1996 een brief van Cadans waarin werd aangegeven dat aan hem een nieuw registratienummer was toegekend. Volgens verzoeker meende Cadans daarmee een oplossing voor het probleem te hebben gevonden.

2. Ook in 1997 ontving verzoeker stukken waarin sprake was van een onjuiste schrijfwijze van zijn naam. Opnieuw klaagde verzoeker hierover bij Cadans, basiskantoor Eindhoven. Cadans, basiskantoor Eindhoven, reageerde bij brief van 7 maart 1997 onder meer als volgt:

"Wederom werden intern diverse bestanden nagelopen omtrent juiste schrijfwijze van uw naam. Nog in één bestand stond uw naam onjuist vermeld, welke geresulteerd heeft in een foutieve schrijfwijze van uw naam op de jaaropgave 1996. Per omgaande werd aan genoemde afdeling verzocht om in hun systeem de juiste schrijfwijze te gaan hanteren. Het is echter niet geheel uit te sluiten dat er in de toekomst v.w.b. uw naam een vergissing kan optreden. Er is ook een stukje handmatigheid in afhandeling van het dossier." 3. Bij brief van 21 juli 1997 liet Cadans, basiskantoor Eindhoven, verzoeker onder meer het volgende weten inzake de onjuiste schrijfwijze van zijn naam:

"Tevens is in onderzoek hoe het mogelijk is dat uw naam nog steeds onjuist vermeld staat ergens in een bestand binnen onze instelling. Daarnaast zal bekeken worden of het probleem opgelost kan worden v.w.b. juiste schrijfwijze van uw naam of dat wij u moeten mededelen dat het om een omissie gaat binnen ons systeem."

4. In reactie op de brief van verzoeker van 26 juli 1998, waarin verzoeker opnieuw zijn ongenoegen uitte over de onjuiste schrijfwijze van zijn naam, merkte Cadans, basiskantoor Eindhoven, in een brief van 27 juli 1998 onder meer het volgende op:

"Het rayonkantoor heeft geen invloed op post die uit Zeist (hoofdkantoor) wordt verzonden. Voor wat betreft de ww-uitkering delen wij u nogmaals mede dat uw adres gegevens correct ingevoerd zijn. Indien u er echter voor kiest om aan u gezonden post ongeopend te retourneren is dit geheel voor uw eigen risico. U blijft zelf te allen tijde verantwoordelijk voor inzending van de inkomstenverklaringen. Het feit dat er een letter foutief vermeld

staat ontslaat u geenszins van uw verplichtingen inzake de ww-voorschriften. U riskeert dan namelijk een korting op de uitkering indien bijvoorbeeld uw inkomstenverklaring te laat of niet wordt ingezonden. In dit kader wijzen wij u nogmaals op de voorschriften van de Werkloosheidswet. Wij zijn van mening dat wij voldoende activiteiten hebben ondernomen inzake de correctie van uw naam en zullen verder dienaangaande geen actie meer ondernemen op correspondentie daarover."

5. Op 3 augustus 1998 richtte verzoeker een brief aan het bestuur van Cadans te Zeist, waarin hij onder meer het volgende opmerkt:

"Vorige week kreeg ik wederom een brief van u waarin u er weer niet in slaagt om mijn naam daarin correct te schrijven! Waarschijnlijk handelt het om de uitkeringsspecificatie ww. periode 29/6 - 26/7-'98. De ongeopende enveloppe is bijgesloten. Om mijn naam correct geschreven, d.w.z. zoals deze voorkomt in de bevolkingsadministratie in uw administratie te kunnen krijgen, is mij door u op 1-6-'96 zelfs een nieuw administratienummer toegewezen !! Daarna heeft (...), basiskantoor Eindhoven, na klachten mijnerzijds over voortdurende foutieve schrijfwijze van mijn naam, e.e.a. nog eens nagelopen. (...) Omdat tot op heden mijn naam nog steeds foutief wordt geschreven op de jaargaven en de uitkeringsspecificaties, heb ik op 5 en 26-7 jl. nogmaals, nu de afd. ww, op deze voortdurende fout gewezen. Zij nemen echter geen actie meer, want de fout zit in Zeist! (...) Ik vind echter dat mijn probleem in deze laatste brief te denigrerend wordt benaderd, en onbeschoft wordt afgedaan. Vandaar dat ik nu de volgende stappen onderneem. U krijgt de laatste brief weer ongeopend retour met het verzoek mij een nieuwe te doen toekomen, met daarin mijn naam correct geschreven. En het deze keer niet af te doen met een handmatig aangebrachte correctie. Ik verzoek u mij te laten weten welke maatregelen u neemt om ervoor te zorgen dat uw administratie voortaan op alle correspondentie mijn naam correct gaat vermelden. Tevens dien ik een klacht in bij de nationale ombudsman om uw weigering tot nu toe om er alles aan te doen dat mijn naam binnen uw organisatie geschreven wordt zoals deze in het bevolkingsregister voorkomt. Ik moet mij aan alle wettelijke voorschriften houden, en u hoort de juiste namen te gebruiken."

#### **B. STANDPUNT VAN VERZOEKER**

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht, en naar de brief van verzoeker die onder **A. Feiten** is opgenomen.

#### **C. STANDPUNT VAN HET LANDELIJK INSTITUUT SOCIALE VERZEKERINGEN**

Bij brief van 26 november 1998 liet het Lisv de Nationale ombudsman weten akkoord te zijn met het standpunt van Cadans Uitvoeringsinstelling b.v., zoals verwoord in de brief van Cadans van 19 november 1998. Genoemd standpunt luidt onder meer als volgt:

"Na intern onderzoek is ons gebleken dat de klacht van (verzoeker; N.o.) als gegrond kan worden aangemerkt. De geautomatiseerde systemen van Cadans zijn vooralsnog niet zo ingericht dat de "Belgische methode" kan worden toegepast. Het systeem kan een voorvoegsel zoals in casu (...) niet voorzien van een hoofdletter. Aan een aanpassing van dit systeem wordt op dit ogenblik - mede gelet op de kosten en deze unieke situatie - niet gedacht. Wij hopen dat (verzoeker; N.o.) daarvoor begrip kan opbrengen en bieden onze

excuses aan voor het door hem ervaren ongemak."

#### **D. VRAGEN VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

1. Aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen:

"1. In de brief van Cadans Uitvoeringsinstelling b.v. van 19 november 1998 wordt opgemerkt dat er sprake is van een "unieke situatie". Wordt daarmee bedoeld dat het systeem dat door Cadans wordt gebruikt alleen een voorvoegsel in een naam niet zondig kan voorzien van een hoofdletter, of is er nog sprake van andere schrijfwijzen (m.n. in de diakritische sfeer) die problemen opleveren?"

2. Nu u de klacht gegrond heeft verklaard, zou ik graag willen weten wat precies de kosten zouden zijn van het aanpassen van het systeem. Ik verzoek u daarbij gedetailleerd in te gaan op de technische aspecten van de benodigde aanpassing.

3. Tenslotte verzoek ik u aan te geven wanneer u verwacht de noodzakelijke aanpassing van het systeem wel te kunnen uitvoeren." 2. Een afschrift van de brief aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen werd aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gestuurd, met het verzoek zijn zienswijze over de kwestie kenbaar te maken voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden zou zijn.

#### **E. REACTIES OP DE VRAGEN VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

1. In reactie op de vragen van de Nationale ombudsman verwees het Lisv in eerste instantie naar een reactie van Cadans van 26 april 1999 op de vragen. De brief van Cadans luidt onder meer als volgt:

"Antwoord op vraag 1:

Met 'unieke situatie' in onze brief van 19 november 1998 wordt inderdaad bedoeld, dat alle voorvoegsels standaard van een kleine letter worden voorzien en dat het voorvoegsel van een naam niet zo nodig van een hoofdletter kan (en hoeft) worden voorzien. In de loop van 1998 is daarom de beslissing genomen de naam van (verzoeker; N.o.) zoveel mogelijk in zijn geheel als geslachtsnaam op te nemen. Antwoord op vraag 2:

Naar aanleiding van uw verzoek hebben wij intern een onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop (verzoeker; N.o.) in onze administratie en gegevensverzamelingen voorkomt. Het resultaat van dit onderzoek is dat de naam van (verzoeker; N.o.) zowel in de Verzekerdenadministratie als in WAO- en WW- registratie is vastgelegd zoals (verzoeker; N.o.) dat wenst. In principe komt er vanuit deze digitale registratie dus geen correspondentie met een andere tenaamstelling. De uitkeringsspecificatie van 27 juli 1998, waarop een andere tenaamstelling voorkomt, komt voort uit een algemene naamroutine die m.b.v. de voorvoegsel-tabel uit de GBA de korrekte schrijfwijze van namen checkt. Aanpassing van deze routine speciaal voor de wens van (verzoeker; N.o.) is waarschijnlijk goed mogelijk, maar kost een forse inspanning en levert een grote (on)kostenpost van circa fl. 50.000,- op.

Antwoord op vraag 3:

Cadans UVI meent dat zij juridisch niet tot aanpassing verplicht is, ook al is in eerdere correspondentie hierover gemeld dat de klacht als gegrond aangemerkt kan worden.

Onder de voorwaarden dat ons millennium project is beëindigd en Lisv de totale aanpassing (analyse, programmering en testen) financiert, is Cadans UVI bereid de aanpassing op nog nader vast te stellen termijn te doen plaatsvinden."

Ook in tweede instantie verwees het Lisv voor de beantwoording van de vragen van de Nationale ombudsman naar een brief van Cadans. Ditmaal gaf het Lisv aan akkoord te zijn met de door Cadans aangedragen procedurele oplossing voor het probleem. De brief van Cadans van 14 juli 1999 luidt onder meer als volgt:

"Bevindingen nadere analyse:

De vastlegging van de verzekerdengegevens in de Verzekerdenadministratie van ex-BVG geschiedt overeenkomstig de STUCON-richtlijnen. Daarbij wordt tevens optimaal voldaan aan GBA-tabel 36 (inzake voorvoegsels namen) van 1-1-1992. De voorvoegsels worden conform deze tabel opgeslagen en ge(re)presenteerd. Nagenoeg alle ex-BVG systemen maken gebruik van deze Verzekerdenadministratie. Enkel het (N)WW-systeem niet. Deze is (nog) niet aangesloten op de VA/B en registreert derhalve zelf de NAW-gegevens van de verzekerden. De registratie geschiedt enkel in hoofdletters (uppercase). De voorvoegsels kunnen hier dus niet volgens de GBA-tabel worden geregistreerd en gerepresenteerd. Voor de presentatie van de voorvoegsels wordt de algemene routine ALS071 gebruikt die een beperkte werking heeft en de voorvoegsels zeker niet volgens de GBA-tabel kan omzetten. Hoewel de klacht niet de tenaamstelling uit de ex-Detam systemen betreft, is het toch belangrijk hier te vermelden, dat ook de ex-Detam systemen de NAW-gegevens in hoofdletters opnemen. De presentatie van de NAW-gegevens geschiedt zowel in hoofdletters als in een combinatie van hoofd- en kleine letters. De voorvoegsels worden op een soortgelijke wijze als bij het (N)WW-systeem van ex-BVG omgezet. Dit geschiedt niet op basis van de GBA-tabel voor voorvoegsels. Alternatieve oplossingen voor het probleem:

De eenvoudigste (ad hoc) oplossing is een procedurele oplossing. Als adres voor (verzoeker; N.o.) kan het adres van betreffende Basiskantoor Eindhoven worden opgenomen. Dat betekent dat alle systeem-output van het (N)WW-systeem ex-BVG op dat Basiskantoor belandt. Het Basiskantoor moet dan vervolgens de correspondentie (12 tot 15 keer per jaar) op de tenaamstelling van (verzoeker; N.o.) controleren en zonodig handmatig corrigeren, alvorens ze te verzenden. De kosten van deze specifieke oplossing zullen minimaal zijn. Een tweede mogelijke oplossing is de algemene routine (macro), welke voor alle systemen werkt, te kopiëren en specifiek voor het (N)WW-systeem van ex-BVG aan te passen. Deze oplossing leidt tot het opnieuw compileren (en testen) van de 9 programma's, die er gebruik van maken. Met deze oplossing wordt het automatiseringsbeleid (één algemene routine voor dezelfde functionaliteit) geweld aangedaan. De kosten van deze oplossing bedragen circa fl. 25.000,-. De realisatie zal enige doorlooptijd vergen gezien de inzet van schaarse capaciteit op ons millenniumproject en de vakantietijd die nu in volle gang is. De eerder geschetste oplossing ad circa fl. 50.000,- betreft het aanpassen van de algemene routine die voor alle applicatiesystemen werkzaam is. Dit leidt tot het compileren (en deels testen) van ongeveer 40 programma's.

Realisatie van deze oplossing zal de meeste tijd vergen en een behoorlijke doorlooptijd vragen. Een algehele aanpassing van het (N)WW-systeem ex-BVG en alle ex-Detam systemen op basis van STUCON/GBA-richtlijnen is voor de korte termijn voor wat Cadans UVI betreft een onhaalbare zaak. Voorstel van Cadans UVI:

Gezien de geschetste alternatieve oplossingen stelt Cadans UVI voor om op korte termijn de procedurele oplossing te realiseren. Deze kost het minste, maar levert voor het betreffende Basiskantoor wel extra (en vervelend) werk op. Fouten zijn dan echter niet uit te sluiten, daar het mensenwerk blijft. Een definitieve en gestructureerde oplossing ligt in het verschiet met het juist gestarte nieuwe project 'Cadans Bedrijfs-/Gegevensarchitectuur en Basisregistraties'. De totale implementatie van deze opzet zal echter nog 1,5 tot 2 jaar op zich laten wachten. De opzet is volledig gebaseerd op alle nu bekende en voorgeschreven richtlijnen." 2. Na de reacties van het Lisv en Cadans op de vragen van de Nationale ombudsman te hebben ontvangen, gaf de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn zienswijze, die onder meer als volgt luidt:

"U heeft mij gevraagd alsnog een reactie te geven op de klacht van (verzoeker; N.o.). Mijns inziens hebben de uitvoeringsinstelling Cadans en het Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen (Lisv) voldoende inspanningen gepleegd om aan de klacht van (verzoeker; N.o.) in redelijkheid tegemoet te komen. Het is ook mijn opvatting dat de administraties ten behoeve van de uitvoering van de sociale verzekeringen zoveel mogelijk in overeenstemming gebracht dienen te worden met nationale en internationale standaarden. De standaard voor gegevensuitwisseling binnen de SV-sector, de Stucon-standaarden, sluit ook aan bij die standaarden. Verder wordt door het Lisv/de uitvoeringsinstellingen op het vlak van standaardisatie deelgenomen aan activiteiten om een actuelere versie van de NEN 1888 (Norm voor de uitwisseling van algemene persoonsgegevens) en de NEN 5825 (Norm voor de uitwisseling van Nederlandse adresgegevens) te ontwikkelen. Overigens ben ik van mening dat een algemene toepassing van gegevensstandaards voor iedereen van belang is. Enerzijds kan aan de wensen van de cliënt beter tegemoet gekomen worden: door een betere gegevensverwerking zullen fouten of onjuistheden in de gegevens minder voorkomen. Anderzijds wordt een efficiëntere uitvoering mogelijk, doordat uitvoeringsinstellingen gegevens beter uit kunnen wisselen. In dit kader wordt ook geparticipeerd in het programma Stroomlijning Basisgegevens (vz. BZK)."

## 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 zonodig 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.