



Rapport

6

Onmacht of onwil: een onderzoek naar een klacht over het UWV, dat een transgender niet als "mevrouw" heeft aangeschreven in (geautomatiseerde) correspondentie

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het UWV te Amsterdam gegrond.

Publicatiedatum

1 januari 1992

Rapportnummer

2014/109

Mevrouw K heeft een Ziektewetuitkering van het UWV. Regelmatig ontvangt zij brieven van het UWV, die zijn geadresseerd aan "de heer K" en waarin zij met "heer" wordt aangesproken. Dat komt omdat mevrouw K werd geboren als man en nog als man staat geregistreerd in de gemeentelijk basisadministratie. Zij vraagt het UWV herhaaldelijk om haar in correspondentie "mevrouw" te noemen. Volgens het UWV kan dat niet, omdat de administratie van het UWV is gekoppeld aan de gemeentelijke basisadministratie en het UWV daarin geen persoonsgegevens kan aanpassen. Nadat ook klachtbehandeling bij het UWV niet tot het door haar gewenste resultaat had geleid, schreef mevrouw K naar de Nationale ombudsman. Zij had het UWV helemaal niet gevraagd om haar geslachtsregistratie te veranderen, zo schreef ze. Het enige dat zij wil is dat de aanhef in brieven door het UWV wordt veranderd in "mevrouw". Mevrouw K voelt zich door het UWV niet met respect behandeld.

Nadat het niet was gelukt om het probleem op informele wijze met het UWV op te lossen, nam de Nationale ombudsman de klacht verder in onderzoek. Het UWV bekeek het probleem van mevrouw K nogmaals en liet weten zijn eerdere standpunt te zullen herzien. Het UWV zal mevrouw K in de toekomst als "mevrouw" aanschrijven en heeft inmiddels de administratieve wijziging daartoe ingevoerd. De Nationale ombudsman neemt daarvan met instemming kennis. De klacht van mevrouw K is gegrond. Dat het UWV in deze zaak geen maatwerk toepaste, vindt de Nationale ombudsman niet behoorlijk.

Wat is de klacht?

De Nationale ombudsman nam de volgende klacht in onderzoek:

Mevrouw K klaagt erover dat het UWV weigert haar na een geslachtsverandering in correspondentie aan te schrijven met "mevrouw". Volgens mevrouw K voert het UWV daarvoor onduidelijke en onjuiste argumenten aan. Zij vindt dat het UWV haar niet met respect behandelt.

INLEIDING

Mevrouw K is vrouw. Zij werd geboren als man en is getransformeerd naar vrouw. In de gemeentelijke basisadministratie (GBA; sinds 6 januari 2014 vervangen door de BRP, Basisregistratie personen) staat zij vermeld als van het mannelijk geslacht.

"REGISTREER MIJ HOE U WILT, MAAR NOEMT U MIJ MEVROUW"

Mevrouw K heeft de instanties waarmee zij te maken heeft, gevraagd om haar aan te schrijven als "mevrouw". De gemeente waarin zij woont, haar bank, haar zorgverzekeraar en ook andere instanties hebben haar verzoek ingewilligd. Ze heeft hetzelfde verzoek ook aan het UWV gedaan, van welke instantie zij een Ziektewetuitkering ontvangt.

In eerste instantie werd haar telefonisch door een medewerker van het UWV gezegd dat het geen probleem zou zijn. Zij hoefde alleen maar een wijzigingsformulier in te sturen. Toen zij dat deed, kreeg zij geen reactie. Volgens mevrouw K heeft zij haar verzoek over een periode van vele maanden telkens herhaald maar tevergeefs. Toen vroeg zij een reactie op schrift. Het UWV schreef haar:

"Wij voldoen graag aan uw verzoek maar zijn daarin gebonden aan de gegevens zoals vermeld staan in de Gemeentelijke Basisadministratie. Zolang wijzigingen op uw verzoek niet in die administratie zijn doorgevoerd,, kunnen wij hierin niets voor u betekenen"

Mevrouw K nam hier geen genoegen mee en diende een klacht in bij het UWV. Daarin uitte zij onder meer de hartenkreet:

"Registreer mij hoe u wilt, maar noemt u mij mevrouw".

REACTIE UWV: WIJ ZIJN GEBONDEN AAN DE GBA

In reactie op de klacht schreef het UWV aan mevrouw K dat de administratie van het UWV gekoppeld is aan de GBA. Volgens het UWV is dat om wijzigingen van persoonsgegevens die gevolgen hebben voor een uitkering zo snel mogelijk te kunnen verwerken. Het UWV liet weten dat de aanhef in geautomatiseerde brieven en formulieren van het UWV overeenkomt met de registratie van mevrouw K bij haar gemeente als 'mannelijk'. Zolang de gegevens in de GBA niet gewijzigd zijn, kan het UWV niet voldoen aan haar verzoek. Het UWV kan haar persoonsgegevens niet aanpassen, zo schreef het UWV.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

Mevrouw K schreef de Nationale ombudsman dat zij het UWV niet had gevraagd om haar geslachtsregistratie te veranderen naar "vrouw", maar alleen maar om de aanhef in brieven te veranderen in "mevrouw". Volgens mevrouw K had het UWV haar inmiddels telefonisch verschillende redenen gegeven waarom dit niet kon. Zo was haar gezegd dat het ICT-technisch niet mogelijk is, dat brieven die geadresseerd zouden worden aan "mevrouw" juridisch geen waarde zouden hebben en dat andere overheidsdiensten, zoals de Belastingdienst, digitaal gekoppeld zijn aan het UWV en dus fouten zouden kunnen optreden in de gegevensuitwisseling.

Volgens mevrouw K is hier een mensenrecht in het spel is en zij wees op een uitspraak van het College voor de Rechten van de Mens, die betrekking heeft op een transgender. Het College oordeelde daarin dat een zorgverzekeraar verboden onderscheid op grond van geslacht heeft gemaakt door bij een zorgverzekering een vrouw die transseksueel is als man te registreren in haar administratie. Ook stuurde mevrouw K de Nationale ombudsman een brief van de Belastingdienst toe, die is geadresseerd aan "mw K".

Mevrouw K voelt zich door het UWV niet met respect behandeld. Het kwetst haar wanneer zij post

ontvangt, die gericht is aan "de heer". Zij eindigde haar brief aan de ombudsman met de opmerking:

"Voor mij is het een "big deal". Waarom is het voor het UWV nou zo moeilijk om dat stukje respect op te brengen? What's the big deal?"

ombudsman VRAAGT UWV OM HEROVERWEGING

De Nationale ombudsman heeft het UWV na ontvangst van de klacht telefonisch benaderd en gevraagd om na te gaan of er toch niet een mogelijkheid zou zijn om de aanhef van brieven aan mevrouw K aan te passen. De brief van de Belastingdienst aan mevrouw K werd ter illustratie toegestuurd aan het UWV.

UWV ziet NOG STEEDS GEEN MOGELIJKHEDEN

Het UWV stuurde als reactie een kopie toe van een brief die UWV Gegevensdiensten in februari 2014 heeft gestuurd aan een discriminatiemeldpunt, naar aanleiding van een soortgelijke klacht van een transgender. In die brief staat dat de administratie van het UWV is gekoppeld aan de GBA en dat de overheid alle overheidsinstellingen heeft verplicht om de daarin opgenomen persoons- en adresgegevens zonder nader onderzoek te gebruiken bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken. Verder schrijft het UWV dat het ontsluiten van GBA-gegevens gebeurt in geautomatiseerde processen, waarin het UWV niets in de persoonsgegevens kan wijzigen. In de handmatige processen kan het UWV zelf de aanhef bewerken. Dat is volgens het UWV een beperkt proces. Het handmatig proces is foutgevoelig. Het UWV streeft ernaar om in de toekomst steeds meer geautomatiseerd te verzenden. Het UWV besluit de brief met de vaststelling dat wanneer de gegevens van een transgender in de GBA worden gewijzigd, dit geautomatiseerd zal doorlopen naar de systemen van het UWV.

Wat betreft mevrouw K zag het UWV dan ook geen mogelijkheid om vooruitlopend op een wijziging in de GBA een andere betiteling te gebruiken.

ONDERZOEK DOOR OMBUDSMAN LEVERT UITEINDELIJK RESULTAAT OP

De Nationale ombudsman besloot vervolgens om de klacht van mevrouw K verder te onderzoeken. Het UWV bekeek de kwestie in dat kader nogmaals en besloot zijn eerdere standpunt aan te passen. Omdat de Belastingdienst, ketenpartner van het UWV, ook een aanpassing had doorgevoerd, liet het UWV de Nationale ombudsman weten dat het van plan is om mevrouw K in de toekomst aan te schrijven als "mevrouw". In een vervolgerbericht schreef het UWV dat de administratieve wijziging inmiddels is doorgevoerd.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Behoorlijk overheidsoptreden moet voldoen aan een aantal kernwaarden. Zo moet de overheid open en duidelijk zijn, respectvol, betrokken en oplossingsgericht en ten slotte open en duidelijk. Iedere kernwaarde is als een kapstok, waaraan verschillende behoorlijkheidsvereisten hangen.

MAATWERK

De Nationale ombudsman toetst deze zaak aan het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af

te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waarin de burger terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

NIET BEHOORLIJK GEHANDELD

De Nationale ombudsman is ervan geschrokken dat het UWV zich in deze zaak zo formeel is blijven opstellen. Het UWV heeft telkens volstaan met te verwijzen naar de (Wet) GBA en heeft zich daarachter verschuild in plaats van te proberen een individuele oplossing te vinden voor het correspondentieprobleem van mevrouw K. Ook in het kader van de klachtbehandeling heeft het UWV zich weinig betrokken getoond. Dat er (systeemtechnisch) geen mogelijkheid zou zijn (geweest) voor maatwerk zoals het UWV lange tijd heeft volgehouden, was voor de ombudsman niet geloofwaardig en is ook niet houdbaar gebleken. Immers, het UWV heeft de Nationale ombudsman uiteindelijk laten weten dat er een administratieve wijziging is doorgevoerd en dat alle post nu, voor zover bekend, geadresseerd wordt aan "mevrouw" K. De Nationale ombudsman vindt dat het UWV eerder beter zijn best had moeten doen om een passende oplossing voor mevrouw K te vinden. De Nationale ombudsman merkt ook nog op dat hij het vanuit het gezichtspunt van een fatsoenlijke bejegening voor de hand liggend had gevonden als het UWV mevrouw K had laten blijken dat zij wordt gezien als persoon en niet als een 'code in een persoonsbestand', zoals in feite nu het geval is (geweest).

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Amsterdam is gegrond wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk.

Instemming

De Nationale ombudsman neemt er met instemming kennis van dat het UWV heeft laten weten dat het mevrouw K voortaan aanschrijft als "mevrouw" en dat de administratieve wijziging daartoe inmiddels is doorgevoerd.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

201400996