



Rapport

Datum: 27 januari 2000

Rapportnummer: 2000/025

Klacht

Op 6 augustus 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van

mevrouw M. te Strijen, ingediend door Stichting De Ombudsman te Hilversum, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist.

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 namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV heeft geweigerd haar verzoek tot wijziging van haar naamsvermelding te honoreren.

Achtergrond

Artikel 9, eerste lid van boek 1 van het **Burgerlijk Wetboek**:

"Een vrouw die gehuwd is of die gehuwd is geweest en niet is hertrouwd, is steeds bevoegd de geslachtsnaam van haar man te voeren of op de in het verkeer gebruikelijke wijze aan de hare te doen voorafgaan."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd Cadans een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoeker noch Cadans gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) stuurde verzoekster in verband met haar arbeidsongeschiktheidsuitkering op 13 april 1999 een brief, waarbij haar naam was vermeld als X. (haar eigen naam) wv (weduwe van) Y. (de naam van haar overleden echtgenoot).
2. Bij brief van 18 mei 1999 verzocht een medewerker van Stichting De Ombudsman (hierna: verzoeksters gemachtigde) aan Cadans om in het vervolg verzoeksters naam te vermelden zoals zij dit wenste, namelijk als Y. (de naam van haar overleden echtgenoot), gevolgd door X. (haar eigen naam). In reactie hierop werd verzoeksters gemachtigde door een medewerker van Cadans opgebeld met de mededeling dat verzoeksters wens systeemtechnisch niet mogelijk was.
3. Nadat verzoekster aan haar gemachtigde had laten weten dat op haar jaaropgave van Cadans wel de gewenste naamsvermelding stond, richtte haar gemachtigde zich bij brief van 16 juni 1999 nogmaals tot Cadans met het eerdergenoemde verzoek. Cadans berichtte verzoeksters gemachtigde in reactie daarop bij brief van 29 juni 1999 dat aan bovengenoemd verzoek niet kon worden voldaan, omdat het betaalsysteem van Cadans daar niet geschikt voor was. Aangezien vanuit dit systeem de brieven worden aangemaakt, was aanpassing niet mogelijk. Het was wel mogelijk om de toevoeging wv Y. weg te laten.
4. Bij brief van 15 juli 1999 verzocht verzoeksters gemachtigde Cadans nogmaals om verzoeksters naam correct op te nemen, mede omdat de Nationale ombudsman inmiddels in een vergelijkbare zaak uitspraak had gedaan, aldus de gemachtigde. Hij voegde een afschrift van dit rapport (98/325) bij, waarin de Nationale ombudsman oordeelde dat het niet behoorlijk was van het Gak dat niet was ingegaan op het verzoek van verzoeker om zijn naam correct weer te geven, dat wil zeggen met een u.umlaut. Problemen met andere instanties kon de naamsvermelding niet opleveren, omdat koppeling middels het sofi-nummer plaatsvindt. Verder gaf de gemachtigde aan het teleurstellend te vinden dat ook in de brief van 29 juni 1999 verzoeksters naam niet zoals gewenst was geschreven.
5. Cadans antwoordde op de brief van 15 juli 1999 bij brief van 22 juli 1999 en gaf daarbij aan dat het rapport van de Nationale ombudsman volgens haar niet van toepassing was, omdat het in dat rapport om het foutief vermelden van een naam ging. In dit geval ging het echter om een niet gewenste vermelding van een juiste toevoeging. Voor het niet correct vermelden van de door verzoeksters gewenste naam in haar brief van 29 juni 1999 bood Cadans haar excuses aan.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht.

C. Standpunt landelijk instituut sociale verzekeringen

1. In reactie op de klacht deelde Cadans namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen het volgende mee:

"...Bij de ontwikkeling van ons betaalsysteem is voor onze vrouwelijke verzekerden gekozen voor vermelding van de meisjesnaam.

Toevoegingen van gehuwden worden apart toegevoegd als ev (echtgenote van) en vv (weduwe van). Deze toevoeging kan alleen op deze manier in het systeem worden ingebracht. De reden voor genoemde keuze is simpelweg omdat de meisjesnaam in principe nooit verandert (bijv. bij scheiding, overlijden echtgenoot). Dit maakt het eventueel zoeken naar een bepaalde verzekerde in ons systeem een stuk makkelijker.

Wij realiseren ons dat deze reden inmiddels een beetje achterhaald is door de verregaande acceptatie van het sofinummer.

Naar aanleiding van uw brief hebben wij dan ook een verzoek tot systeemaanpassing ingediend bij onze automatiseringsafdeling. Zij zullen een onderzoek instellen met betrekking tot dit probleem.

Gezien echter het naderende millennium en de invoering van de Euro zal een oplossing waarschijnlijk niet op korte termijn te realiseren zijn..."

2. In antwoord op nadere vragen deelde Cadans nog het volgende mee:

"...Voor zover ons bekend is, zijn er bij onze afdeling geen meerdere verzoeken geweest zoals degene van (verzoekster; N.o.). Over soortgelijke verzoeken die binnenkomen op andere afdelingen kan ik helaas geen uitspraak doen.

Zoals wij in onze vorige brieven (...) reeds hebben aangegeven zijn wij, systeemtechnisch gezien, (nog) niet in staat om deze aanpassing voor individuele gevallen te verrichten. Wij hebben dit verzoek al wel ingediend bij onze afdeling automatisering. (...)

Wij zullen voor wat betreft de handmatig aangemaakte brieven zoveel mogelijk rekening proberen te houden met de wensen van (verzoekster; N.o.). Echter, voor de brieven die ons systeem automatisch aanmaakt en verstuurt kunnen wij helaas niet aan dit verzoek voldoen.

Wij kunnen geen uitspraak doen over de termijn waarbinnen wij deze aanpassing zullen kunnen gaan verrichten. Echter, gezien het naderende millennium en de invoering van de Euro zal een oplossing waarschijnlijk niet op korte termijn te realiseren zijn..."

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) heeft geweigerd haar verzoek tot wijziging van haar naamsvermelding in de aan haar gerichte brieven te honoreren. Cadans schrijft haar aan met haar eigen naam, gevolgd door wv (weduwe van) met daarachter de naam van wijlen haar echtgenoot, ondanks haar verzoek om te worden aangeschreven met de naam van haar echtgenoot, gevolgd door haar eigen naam.

2. In reactie op de klacht heeft Cadans aangevoerd dat zij systeemtechnisch nog niet in staat is om het verzoek van verzoekster uit te voeren. Automatisch aangemaakte en verstuurd brieven kunnen daarom niet de door verzoekster gewenste naam vermelden. Bij de ontwikkeling van het betaalsysteem was uitgegaan van de vermelding van de eigen naam, omdat deze nooit verandert en daardoor het zoeken in het systeem wordt vergemakkelijkt. Omdat thans kan worden gezocht aan de hand van het sofinummer, is de reden om steeds de eigen naam te gebruiken thans achterhaald en is een verzoek tot systeemaanpassing ingediend bij de automatiseringsafdeling. De aanpassing van het systeem zal echter niet op korte termijn te realiseren zijn, gelet op het naderend millennium en de invoering van de Euro.

3. Artikel 9, eerste lid van boek 1 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat een vrouw die gehuwd is of gehuwd is geweest en niet is hertrouwd, steeds bevoegd is de geslachtsnaam van haar echtgenoot te voeren of op de in het verkeer gebruikelijke wijze aan de hare te doen voorafgaan. Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat in beginsel recht wordt gedaan aan die bevoegdheid. Dit betekent dat wanneer een gehuwde vrouw of een vrouw die gehuwd is geweest een bestuursorgaan uitdrukkelijk verzoekt om haar bij voorkomende correspondentie aan te schrijven met de naam van haar echtgenoot, dit bestuursorgaan aan die wens zoveel mogelijk tegemoet behoort te komen.

Het feit dat een wijziging van de tenaamstelling in het desbetreffende computersysteem zou stuiten op zoek-problemen, is van interne aard, en biedt onvoldoende grond om aan zo'n verzoek niet tegemoet te komen.

Nu Cadans aangeeft dat niet op korte termijn een aanpassing van het systeem kan worden gerealiseerd, opdat aan verzoeksters wens kan worden tegemoet gekomen, bestaat er aanleiding om in dit rapport een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist, 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 Cadans op korte termijn (binnen enkele maanden) start met een zodanige aanpassing van haar systeem, dat aan verzoeksters wens kan worden voldaan.