



# Rapport

**Datum: 30 juli 2007**

**Rapportnummer: 2007/161**

## Klacht

Met betrekking tot het arrondissementsparket te Utrecht:

Verzoeker heeft op of omstreeks 10 februari 2005 een beschikking ontvangen van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) waarop zijn naam zonder diakritische tekens stond vermeld. Verzoeker heeft op 22 februari 2005 beroep aangetekend bij de officier van justitie te Utrecht en daarbij vermelding gemaakt van de onjuiste schrijfwijze van zijn naam.

Verzoeker klaagt er nu over dat de officier van justitie in zijn schriftelijke reactie van 24 februari 2005 verzoekers naam zonder diakritische tekens heeft geschreven.

Tevens klaagt verzoeker erover dat de plaatsvervangend hoofdofficier van justitie bij brief van 5 juli 2005 zijn klacht van 22 februari 2005 kennelijk ongegrond heeft verklaard en hem heeft verwezen naar de politie, omdat deze de naamsgegevens bij het CJIB aanlevert en daarbij in dit geval kennelijk de onjuiste schrijfwijze heeft gehanteerd.

Voorts klaagt verzoeker erover dat de officier van justitie te Utrecht niet heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 4 juni 2005, naar aanleiding van een beschikking van 25 mei 2005, ondanks zijn rappelbrief van 19 september 2005. In deze brief heeft hij de officier van justitie verzocht uit te leggen waarom zijn naam steeds onjuist op beschikkingen wordt vermeld en om aan te geven welke maatregelen hij gaat treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Met betrekking tot het regionale politiekorps Utrecht:

Verzoeker klaagt erover dat het hoofd van het Bureau Juridische Zaken in reactie op de klacht van verzoeker van 25 februari 2005 over het onjuist vermelden van zijn naam in beschikkingen, hem in haar brief van 11 oktober 2005 heeft laten weten dat het helaas niet mogelijk is om een umlaut in het geautomatiseerde systeem in te voeren, maar dat verzoekers belang door deze tekortkoming niet wordt geschaad, terwijl verzoeker van mening is dat het al dan niet schaden van zijn belang geen reden is om zijn naam onjuist te vermelden.

Met betrekking tot de RDW:

Verzoeker klaagt erover dat de RDW zijn brief van 29 juli 2005 waarin hij om opheldering heeft verzocht over de onjuiste weergave van zijn naam in beschikkingen, niet heeft beantwoord, ondanks zijn rappelbrief van 15 september 2005.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoeker ontvangt regelmatig beschikkingen waarin zijn achternaam zonder diakritische tekens staat vermeld (zie Achtergrond, onder 1.). Op de letter u staat geen umlautsteken. Verzoeker diende hierover bij verschillende bestuursorganen een klacht in. Uiteindelijk wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met het verzoek zijn klacht in behandeling te nemen.

Met betrekking tot het arrondissementsparket te Utrecht

### **I. Ten aanzien van de ontvangstbevestiging van de officier van justitie te Utrecht van 24 februari 2005**

#### Bevindingen

1. Verzoeker ontving op of omstreeks 10 februari 2005 een beschikking van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) te Leeuwarden waarop zijn naam zonder diakritische tekens (in casu een dubbele punt boven de u: ü) stond vermeld. In zijn beroepschrift van 22 februari 2005 maakte hij melding van de foutieve schrijfwijze van zijn achternaam. Vervolgens kreeg hij op 24 februari 2005 een ontvangstbevestiging van de officier van justitie waarin zijn naam wederom niet juist was gespeld. Hierover klaagt verzoeker.

2. De minister van Justitie reageerde bij brief van 16 maart 2006 op deze klacht. De minister gaf aan dat in de beschikking van de politie verzoekers naam niet correct was gespeld. In zijn beroepschrift wees verzoeker de officier van justitie op deze fout. Op dit beroepschrift ontving verzoeker een ontvangstbevestiging waarop zijn naam evenmin correct was geschreven.

De minister schreef dat het arrondissementsparket Utrecht jaarlijks tussen de 18.000 en 20.000 beroepschriften ontvangt en dat briefschrijvers per omgaande een automatisch aangemaakte ontvangstbevestiging ontvangen. De minister lichtte toe hoe deze

ontvangstbevestiging tot stand komt. Na ontvangst van het beroepschrift wordt het beschikingsnummer in het registratiesysteem Compas ingevoerd. Hierdoor wordt automatisch een bericht naar het CJIB gestuurd. Het CJIB zendt dan de naam-, adres- en woonplaatsgegevens (NAW-gegevens) en een zaaksoverzicht naar het parket. Vervolgens wordt op het parket automatisch een ontvangstbevestiging verzonden op basis van de gegevens zoals deze door het CJIB zijn aangeleverd. Pas na verzending van de ontvangstbevestiging wordt het beroepschrift inhoudelijk beoordeeld waarbij fouten in de tenaamstelling kunnen worden opgemerkt en eventueel gecorrigeerd kunnen worden.

De minister betreurde het dat de naam van verzoeker in de brief van 24 februari 2005 verkeerd is gespeld, maar is van mening dat de officier van justitie hiervan geen verwijt kon worden gemaakt. Hij acht de klacht niet gegrond.

3. Verzoeker reageerde hierop bij brief van 2 april 2006. Hij schreef dat hem uit deze reactie was gebleken dat de minister kennelijk alle verantwoording afschuift op de politie of derden en dat leek hem niet juist.

#### Beoordeling

4. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit brengt met zich mee dat overheidsinstanties hun administratie zodanig inrichten dat persoonsgegevens correct worden opgenomen in hun geautomatiseerde informatiesystemen en dat deze gegevens op correcte wijze worden vermeld in de gevoerde correspondentie.

5. Dit betreft ook die namen waarin letters voorkomen met een diakritisch teken. Dergelijke tekens mogen wellicht in namen van Nederlandse origine niet veel voorkomen, dat ligt bepaald anders voor namen uit een aantal andere taalgebieden. Deze namen komen in Nederland in toenemende mate voor, als gevolg van een multiculturele samenleving.

6. Het genoemde vereiste komt onder meer tot uitdrukking in het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens van de minister van Binnenlandse Zaken dat sinds 1 januari 1993 van kracht is (zie Achtergrond, onder 2.).

7. De Nationale ombudsman heeft in vergelijkbare gevallen reeds eerder een standpunt ingenomen (zie Achtergrond, onder 3.).

8. Voor zover een bestand of database de diakritische tekens niet kan weergeven, geldt het volgende. De keuze voor het gebruik van dat bestand of die database kan niet enkel om die omstandigheid worden bekritiseerd. Wel mag worden verwacht dat een bestuursorgaan zoveel als redelijkerwijs mogelijk is tegemoetkomt aan een verzoeker 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 persoonsgegevens mogelijk is.

9. Verzoeker heeft destijds de officier van justitie kenbaar gemaakt dat hij zijn naam graag correct weergegeven zag. Uit de reactie van de minister blijkt dat wijziging van de persoonsgegevens pas mogelijk is op het moment dat het beroepschrift inhoudelijk wordt behandeld. Tot dat moment is het parket afhankelijk van de gegevens zoals deze door de aanleverende instantie zijn vermeld.

10. Gelet op het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het de officier van justitie niet kan worden verweten dat verzoekers naam onjuist op de ontvangstbevestiging is gespeld, hoe onbevredigend dit ook is voor verzoeker.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

II. Ten aanzien van het verwijzen naar de politie

#### Bevindingen

1. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de plaatsvervangend hoofdofficier van justitie hem in zijn brief van 5 juli 2005, heeft verwezen naar de politie. Volgens de officier van justitie heeft de politie de naamsgegevens bij het CJIB aangeleverd en daarbij kennelijk een onjuiste schrijfwijze gehanteerd. Met vragen over de wijze waarop de politie gegevens invoert in haar systemen en voorts aan het CJIB aanlevert, gaf hij verzoeker in overweging zich tot de politie te wenden. Hij achtte verzoekers klacht kennelijk ongegrond. Wel merkte de plaatsvervangend hoofdofficier van justitie op dat verzoekers verzoek om correctie van zijn naam in behandeling zou worden genomen.

2. De minister van Justitie reageerde op deze klacht bij brief van 16 maart 2006. Hij verwees voor dit klachtonderdeel naar hetgeen hij had overwogen ten aanzien van klachtonderdeel I. Volgens hem lag de verantwoordelijkheid voor het aanleveren van correcte naamsgegevens bij de politie. Gelet daarop had de klacht niet-ontvankelijk verklaard moeten worden en was de verwijzing naar de politie in elk geval terecht. Hij acht de klacht niet gegrond.

3. Ook ten aanzien van dit klachtonderdeel schreef verzoeker in zijn brief van 2 april 2006 dat de minister de verantwoordelijkheid voor de juiste weergave van zijn naam kennelijk op

de politie afschuift.

#### Beoordeling

4. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

5. Zoals de Nationale ombudsman hierboven onder I.10 heeft overwogen kan het de officier van justitie niet worden verweten dat verzoekers naam onjuist is weergegeven. In die lijn acht de Nationale ombudsman hetgeen de plaatsvervangend hoofdofficier van justitie in zijn brief heeft geschreven dan ook niet onjuist. Zijn beslissing om verzoeker te verwijzen naar de politie is gebaseerd op een logische motivering, namelijk dat tot het moment waarop een beroepschrift feitelijk in behandeling wordt genomen de officier van justitie nog geen invloed kan uitoefenen op de schrijfwijze van naam- en adresgegevens. Tot dat moment is de aanleverende instantie verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens. De plaatsvervangend hoofdofficier van justitie heeft dan ook niet in strijd met het genoemde motiveringsvereiste gehandeld.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers brief van 4 juni 2005**

#### Bevindingen

1. Ten derde klaagt verzoeker erover dat de officier van justitie te Utrecht niet heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 4 juni 2005. Op 25 mei 2005 had verzoeker een beschikking ontvangen. Hierop had hij een brief gestuurd met het verzoek om uit te leggen waarom hij steeds beschikkingen ontving waarop zijn naam onjuist wordt vermeld. Tevens vroeg hij de officier van justitie aan te geven welke maatregelen hij ging treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Op 19 september 2005 stuurde hij een rappel. Hierop hoorde hij niets, aldus verzoeker.

2. De minister reageerde hierop door in zijn brief van 16 maart 2006 te schrijven dat deze brief is wel beantwoord, te weten op 5 juli 2005. Dit is de brief van de plaatsvervangend

hoofdofficier van justitie, waarin als onderwerp staat vermeld: uw brief van 4 juni 2005. De minister acht de klacht dan ook niet gegrond.

3. Verzoeker reageerde hierop door op 2 april 2006 aan te geven dat hetgeen de minister had aangedragen hem kennelijk niet juist leek, maar dat hij op dat moment niet de gelegenheid had daar verder onderzoek naar te doen.

#### Beoordeling

4. Nu gebleken is dat de brief van 4 juni 2005 wel is beantwoord (deze is gevoegd in het dossier van de Nationale ombudsman), mist deze klacht feitelijke grondslag.

Met betrekking tot het regionale politiekorps Utrecht

IV. Ten aanzien van de schriftelijke reactie van het hoofd Bureau Juridische Zaken van 11 oktober 2005

#### Bevindingen

1. Op 11 oktober 2004 stuurde verzoeker een brief aan het CJIB in verband met de foutieve schrijfwijze van zijn naam op een beschikking. In reactie daarop stuurde het CJIB hem op 17 november 2004 een uitleg over hoe het CJIB deze gegevens krijgt aangeleverd en hoe het deze verwerkt. Het CJIB is wat de tenaamstelling van beschikkingen betreft afhankelijk van de aanleverende instantie. Als de politie de gegevens van een aankondiging van beschikking invoert in haar geautomatiseerde systeem, zonder diakritische tekens toe te voegen, dan worden deze niet meegezonden bij het elektronisch doorsturen ervan aan het CJIB. Het CJIB heeft in het volledig geautomatiseerde proces van overdracht van gegevens geen handmatig verificatiemoment ingebracht, omdat dit een onevenredige belasting zou betekenen voor de werkwijze van het CJIB. Het CJIB heeft immers grote aantallen zaken te verwerken. Het CJIB had navraag gedaan bij het regionale politiekorps Utrecht, de aanleverende instantie, en deelde verzoeker mee dat het niet mogelijk was een umlaut in te voeren het geautomatiseerde systeem van het korps.

Verzoeker stuurde deze brief op 25 februari 2005 door naar de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht, met een begeleidend schrijven met het verzoek hem mee te delen of het korps inderdaad geen namen met diakritische tekens aan het CJIB kan doorgeven. Ook verzocht hij de korpsbeheerder aan te geven wat zij daaraan wilde doen, als dit laatste het geval bleek te zijn. Op 29 juli 2005 stuurde hij een rappelbrief.

2. Op 11 oktober 2005 reageerde het hoofd Bureau Juridische Zaken van het politiekorps op verzoekers brief met excuses voor de vertraging in de beantwoording van zijn brieven. Zij schreef dat zij intern de mogelijkheden van hun systemen had onderzocht, maar dat het inderdaad zoals het CJIB al had aangegeven (nog) niet mogelijk is om in het geautomatiseerde systeem van de opsporingsinstantie een umlaut in te voeren. Dit is een tekortkoming in het systeem en zij gaf aan dit vervelend voor verzoeker te vinden. Echter, zij garandeerde verzoeker dat zijn belang door deze tekortkoming niet werd geschaad. Zij gaf aan dat de politie er alles aan zal doen om een goede tenaamstelling in de toekomst mogelijk te maken. Zij hoopte op begrip voor de situatie.

3. Verzoeker richtte zich op 15 oktober 2005 tot de Nationale ombudsman met de mededeling dat het argument dat het hoofd Bureau Juridische Zaken noemde, dat hij niet in zijn belangen wordt geschaad, geen reden was om zijn naam dan maar niet juist te schrijven.

4. In reactie op de door de Nationale ombudsman geformuleerde klacht, deelde de korpsbeheerder bij brief van 9 februari 2006 mee dat zij verzoekers klacht niet gegrond acht. Zij overwoog dat de melding van het hoofd Bureau Juridische Zaken was gedaan met als achterliggende gedachte dat de motivering van de klacht van verzoeker daarin gelegen was. Aan verzoeker is nimmer bekendgemaakt dat het feit dat hij door het onjuist weergeven van zijn naam niet in zijn belangen is geschaad, de reden is van het niet op de correcte wijze vermelden ervan. Het is technisch niet mogelijk de naam met umlaut weer te geven in het systeem. Waarschijnlijk betreft het een lacune in de programmatuur van het systeem, aldus de korpsbeheerder. Tevens gaf zij aan dat er op dat moment geen ontwikkelingen gaande waren om het systeem zodanig aan te passen opdat diakritische tekens kunnen worden ingevoerd. De korpsbeheerder stelde voor om in plaats van met een u, zijn naam in de systemen op te nemen met ue (de officiële spelling van de umlaut, wanneer het weergeven van een diakritisch teken niet mogelijk is).



5. Verzoeker reageerde bij brief van 2 april 2006 afwijzend op dit voorstel van de korpsbeheerder. Hij stelt zich op het standpunt dat de regelgeving (zie Achtergrond, onder 2.) nu eenmaal voorschrijft dat computersystemen waarvan de overheid zich bedient, diakritische tekens moeten kunnen verwerken. Strikt genomen doet het er dan niet toe of hij wel of niet in zijn belangen wordt geschaad door een andere schrijfwijze dan waarmee hij bekend is, aldus verzoeker. Het gaat hem erom dat als de overheid regels voor zichzelf uitvaardigt, deze zich er ook aan moet houden.

#### Beoordeling

6. Ook hierbij wordt net als onder II.4. getoetst aan het motiveringsvereiste dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

7. Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat het hoofd Bureau Juridische Zaken in haar brief heeft willen suggereren dat het feit dat verzoeker niet in zijn belang was geschaad, meebracht dat om die reden niet werd tegemoetgekomen aan diens verzoek om correcte weergave van zijn naam. De reden was immers een technische onmogelijkheid om diakritische tekens in te voeren. Evenmin is uit de toonzetting van de brief gebleken van onwil jegens verzoeker om een wijziging door te voeren. De Nationale ombudsman kan verzoekers gevolgtrekking dan ook niet volgen. Niet is gebleken dat de bewuste brief in strijd met het bovengenoemde vereiste is gemotiveerd.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Dit neemt niet weg dat het de Nationale ombudsman zorgen baart dat het regionale politiekorps Utrecht, sinds de invoering van het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens per 1 januari 1993 en na de overgangperiode van vier jaar, nog immer niet beschikt over een systeem waarin diakritische tekens kunnen worden opgenomen. Uit het standpunt van de korpsbeheerder blijkt dat er evenmin maatregelen worden getroffen of in voorbereiding zijn om het systeem conform het genoemde Besluit aan te passen.

Met betrekking tot de RDW

V. Ten aanzien van het niet beantwoorden van de brief van 29 juli 2005

## Bevindingen

1. Verzoeker stuurde op 29 juli 2005 een brief naar de RDW waarin hij om opheldering verzocht over de onjuiste weergave van zijn naam in beschikkingen, in de gevallen waarin de politie kentekengegevens bevroegt uit het systeem van de RDW. Dit gebeurt wanneer iemand bijvoorbeeld wordt geflitst. Op 15 september 2005 stuurde verzoeker een rappel. Vervolgens wendde hij zich op 11 oktober 2005 tot de Nationale ombudsman.

2. De algemeen directeur van de RDW liet in reactie op de klacht bij brief van 6 februari 2006 weten dat de brieven van verzoeker ten onrechte onbeantwoord zijn gebleven. Hij betreunde deze gang van zaken. Echter, door het onderhavige onderzoek van de Nationale ombudsman was een separate beantwoording richting verzoeker niet meer opportuun. In zijn brief ging de directeur namelijk in op een aantal vragen die de Nationale ombudsman had gesteld en die in de oorspronkelijke klachtbrief van verzoeker aan de orde waren geweest. In de "handmatige" correspondentie hanteert de RDW uiteraard de schrijfwijze zoals vastgelegd in de GBA, aldus de algemeen directeur. In het geval van verzoeker dus met een umlaut op de letter u. Bij de geautomatiseerde verzending van brieven wordt het diakritische teken ten onrechte niet geconverteerd vanuit de tabel waarin de diakritische tekens zijn vastgelegd, met als gevolg dat de puntjes op de u ontbreken. Dit vindt zijn oorsprong in de gebruikte programmatuur en geautomatiseerde systemen die op dit punt in enkele gevallen zijn verouderd en aanpassing behoeven. Op het moment van schrijven was er bij de RDW een werkgroep ingesteld die zich bezighoudt met de zuiverheid van het kentekenregister, waarbij onder meer wordt onderzocht op welke punten verbeterpunten tot stand kunnen worden gebracht. Naar aanleiding van verzoekers klacht heeft de problematiek van de diakritische tekens ook de aandacht gekregen, aldus de algemeen directeur. De verwachting is dat een eventuele aanpassing voor het einde van 2006 kan worden gerealiseerd.

3. Verzoeker reageerde op 2 april 2006 op het standpunt van de RDW met de mededeling dat hij vond dat de RDW zich er wel heel gemakkelijk vanaf maakte met betrekking tot het niet beantwoorden van zijn brieven.

4. Op 18 april 2007 informeerde een onderzoekster van Bureau Nationale ombudsman bij de RDW of de onder 2. genoemde eventuele aanpassing doorgang had gevonden. Op

26 april 2007 liet de RDW weten dat het onderwerp diakritische tekens bij de afdeling ICT inmiddels de status heeft van een project, vanwege de impact en omvang van de problematiek.

5. Op 12 juli 2007 deed de onderzoekster nogmaals navraag bij de RDW naar de stand van zaken. Zij kreeg te horen dat het probleem inmiddels was verholpen ten aanzien van de standaardbrieven die de RDW verzendt. Momenteel lag er een voorstel van de projectgroep om voor het gehele systeem van de RDW het gebruik van diakritische tekens mogelijk te maken.

#### Beoordeling

6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit brengt onder meer de plicht mee om brieven van burgers te beantwoorden en een ontvangstbevestiging te sturen.

7. Wanneer een burger het bestuursorgaan een vraag stelt over een bepaald onderwerp, zal het bestuursorgaan de burger een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord moeten geven. Indien dat binnen twee à drie weken nog niet mogelijk is, zal een termijn moeten worden gesteld waarbinnen de informatie verstrekt zal worden. Wanneer aan die termijn niet kan worden voldaan moet het bestuursorgaan uit eigen beweging de burger informeren over de oorzaak en de gevolgen van de vertraging.

8. De directeur van de RDW heeft aangegeven dat de brief van verzoeker van 29 juli 2005 (en de rappelbrief van 15 september 2005) ten onrechte niet is beantwoord en dat hij deze gang van zaken betreurde. De RDW heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van het feit dat inmiddels het systeem van de RDW zodanig is aangepast dat het gebruik van diakritische tekens in standaardbrieven mogelijk is.

#### Slotbeschouwing

Het niet juist spellen van de naam van een burger kan op deze burger overkomen als een gebrek aan respect en leiden tot ergernis.

Sinds de invoering van het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens op 1 januari 1993 heeft verzoeker in de loop der jaren bij de Nationale ombudsman menigmaal over diverse overheidsinstanties geklaagd (zie Achtergrond, onder 4.), omdat zij hun geautomatiseerde systemen op dat moment nog niet aan het Besluit hadden aangepast. Hiermee heeft verzoeker een signaal afgegeven dat het Besluit kennelijk niet bij alle rijksdiensten is doorgevoerd, dan wel bekend is. Dat na de overgangperiode en dus vanaf 1 januari 1997 de toepassing van de NEN-normen 1888 en 5285 in de gehele rijksdienst had moeten zijn gerealiseerd, en dit klaarblijkelijk nog steeds niet het geval is, baart de Nationale ombudsman zorgen. Immers in een multiculturele samenleving waarin het gebruik van diakritische tekens steeds vaker zal voorkomen, is het van belang dat overheidsinstanties de mogelijkheden hebben om burgers correct aan te schrijven. Deze mogelijkheid ontbreekt op dit moment bij een aantal overheidsinstanties, omdat computersystemen (nog steeds) niet zodanig zijn aangepast, dat zij het gebruik van diakritische tekens toelaten. Aangezien niet van een burger kan en mag worden verwacht dat deze (telkens weer) instanties erop moet wijzen dat zij conform het Besluit moeten werken, doet de Nationale ombudsman de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een aanbeveling.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het arrondissementsparket Utrecht, is niet gegrond ten aanzien van:

de ontvangstbevestiging van 24 februari 2005;

het in de brief van 5 juli 2005 verwijzen naar de politie;

het niet beantwoorden van verzoekers brief van 4 juni 2005.

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Utrecht, is niet gegrond ten aanzien van:

de schriftelijke reactie van het hoofd Bureau Juridische Zaken van 11 oktober 2005.

De klacht over de onderzochte gedraging van de RDW, is

gegrond ten aanzien van:

het niet beantwoorden van de brief van 29 juli 2005, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van het feit dat inmiddels het systeem van de RDW zodanig is aangepast dat het gebruik van diakritische tekens in standaardbrieven mogelijk is.

aanbeveling

De Nationale ombudsman dringt er bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op aan de naleving van het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens te controleren bij alle rijksdiensten waarop het Besluit van toepassing is.

## Onderzoek

Op 4 juni, 12 september, en op 11 en 15 oktober 2005 ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften van de heer G. te Woudenberg, met klachten over gedragingen van het arrondissementsparket Utrecht, het regionale politiekorps Utrecht en de RDW te Zoetermeer. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van respectievelijk de minister van Justitie, de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht en de algemeen directeur van de RDW werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister, de korpsbeheerder en de algemeen directeur 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. Tevens werd aan de minister, de korpsbeheerder en de algemeen directeur een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De korpsbeheerder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Noch verzoeker noch de minister van Justitie noch de RDW gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Met betrekking tot het arrondissementsparket Utrecht:

Verzoekschrift van 4 juni 2005, met bijlagen, waaronder:

de beschikking met verzenddatum 10 februari 2005;

het beroepschrift van 22 februari 2005;

de ontvangstbevestiging van de officier van justitie van 24 februari 2005;

de brief van verzoeker van 26 februari 2005.

Verzoekschrift van 12 september 2005, met bijlagen, waaronder:

de brief van de officier van justitie van 5 juli 2005.

Verzoekschrift van 15 oktober 2005, met bijlagen, waaronder:

de beschikking met verzenddatum 25 mei 2005;

de klachtbrief van verzoeker van 4 juni 2005;

de rappelbrief van verzoeker van 19 september 2005.

Het standpunt van de minister van Justitie van 16 maart 2006.

Met betrekking tot het regionale politiekorps Utrecht:

Verzoekschrift van 15 oktober 2005, met bijlage, waaronder:

de brief van het hoofd Bureau Juridische Zaken van 11 oktober 2005.

Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 14 september 2005, met bijlagen, waaronder:

de brief van het CJIB van 17 november 2004;

de brief van verzoeker aan de korpsbeheerder van 25 februari 2005;

de rappelbrief van verzoeker van 29 juli 2005.

Het standpunt van de korpsbeheerder van 9 februari 2006.

Met betrekking tot de RDW:

Verzoekschrift van 11 oktober 2005, met bijlagen, waaronder:

de brief van verzoeker aan de RDW van 29 juli 2005;

de rappelbrief van verzoeker van 15 september 2005.

Het standpunt van de algemeen directeur van 6 februari 2006.

Informatie per e-mail van 26 april 2007 van de RDW over de eventuele aanpassing van het automatiseringssysteem.

Reactie van verzoeker op de standpunten van de minister, de korpsbeheerder en de algemeen directeur van 2 april 2006.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **1. Diakritische tekens**

Deze zaak betreft het gebruik van zogenoemde 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 en een umlautsteken.

### **2. Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens, Stcrt. 1992, 176**

Sinds 1 januari 1993 is van kracht het Besluit Standaardschrijfwijze Persoonsgegevens van de Minister van Binnenlandse Zaken. In het besluit wordt het gebruik van twee door het Nederlandse Normalisatie Instituut ontwikkelde NEN-normen voor de elektronische uitwisseling van persoonsgegevens dwingend voorgeschreven. De NEN-norm 1888 betreft de uitwisseling en presentatie van persoonsgegevens, waarin onder meer het gebruik van diakritische tekens is opgenomen. NEN-norm 5285 betreft de uitwisseling van adresgegevens. Het besluit voorziet in een overgangperiode van vier jaar tot 1 januari 1997. Daarna moet toepassing van deze 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 worden toegestaan dat de termijn van vier jaar wordt overschreden.

### 3. Rapporten van de Nationale ombudsman

1993/33

"(...) 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 diacritisch 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 de ontwikkeling van ons land in de richting van een multiculturele samenleving.

De weergave van een diacritisch 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."

1997/518

"Van overheidsinstanties 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.

In dit geval heeft het waterschap er voor gekozen om bij de aanmaak en verzending van stukken die bestemd zijn voor belastingplichtigen, onder meer, gebruik te maken van de gegevens die zijn opgenomen in de computerbestanden van de REMU. In totaal heeft het waterschap te maken met vijf instanties die computerbestanden aanleveren. Voor al deze bestanden geldt dat ze diacritische tekens niet kunnen weergeven. Die laatste omstandigheid kan geen reden zijn om de keuze voor het gebruik van die bestanden als zodanig te kritiseren. Wel mag worden verwacht dat het waterschap, (...) zoveel als redelijkerwijs mogelijk is tegemoet komt aan een belastingplichtige 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 persoonsgegevens mogelijk is."

1998/325

2007/161

de Nationale ombudsman



"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.

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."

#### **4. Rapporten uitgebracht naar aanleiding van klachten van verzoeker over de schrijfwijze van zijn naam**

In de volgende rapporten, naar aanleiding van klachten van verzoeker over de schrijfwijze van zijn naam, die via de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) te raadplegen zijn, komt deze problematiek naar voren:

1996/434 (niet gegrond, want nog in overgangperiode) (betreft: CBM)

1997/224 (niet gegrond, want nog in overgangperiode) (betreft: CJIB)

1997/223 (niet gegrond, want nog in overgangperiode) (betreft: RDW)

1997/518 (gegrond) (betreft: waterschap Vallei en Eem te Amersfoort) (zie ook onder 3.)

1998/325 (gegrond) (betreft: GAK Nederland BV te Amsterdam) (zie ook onder 3.)

2003/195 (gegrond) (betreft: IBG)

2005/64 (gegrond) (betreft: belastingdienst Amersfoort)

dossiernummer 2006.08696 (gegrond verklaard door bestuursorgaan) (Secretariaat van de huurcommissies)