

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

# **Nog steeds verzending in open enveloppen**

**Gemeente Almere**  
**Dienst Publiekszaken**

1 december 2010  
RA1059061

### **Samenvatting**

Een vrouw kan zich er niet in vinden dat de afdeling Sociale Zaken privacygevoelige informatie in niet dichtgeplakte enveloppen toestuurt. Ze dient daarover meerdere klachten in. De gemeente Almere gaat vervolgens over tot het geven van een instructie aan alle medewerkers van Sociale Zaken over de manier waarop zij brieven moeten aanleveren ter postverzending. Enige tijd later krijgt de vrouw echter opnieuw een beschikking met privacygevoelige informatie in een niet dichtgeplakte envelop.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de dienst de brief niet volgens de instructie heeft gestuurd. De dienst had naar aanleiding van de instructie beter moeten opletten bij verzending van besluiten. Bij correspondentie aan deze vrouw had de dienst extra zorgvuldig moeten zijn, nu zij zich daarover al meerdere keren had beklaagd.

Het mag duidelijk zijn dat het vereiste van administratieve nauwkeurigheid is geschonden.

### **Oordeel**

De Dienst Publiekszaken van de gemeente Almere heeft in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 30 juni 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente *Almere, Dienst Publiekszaken*.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Verzoekster kan zich er niet in vinden dat de gemeente Almere, Sociale Zaken<sup>1</sup>, privacygevoelige informatie<sup>2</sup> verstuurt in open, dat wil zeggen niet dichtgeplakte enveloppen. Daarover dient zij in april 2009 en februari 2010 een klacht in bij de gemeente Almere. Uit de reactie van de gemeente op de klachten blijkt dat de gemeente dit beide keren als een incident ziet.

Verzoekster meldt zich vervolgens eind april 2010 tot de ombudsman, omdat ze opnieuw een besluit in een ongesloten envelop heeft gehad. Desgevraagd laat de gemeente op 17 mei 2010 weten dat als A5-enveloppen<sup>3</sup> open worden aangeboden (met het klepje met de plakrand naar buiten) deze in de plak-, tel- en registratiemachine gelegd worden en automatisch worden dichtgeplakt. Het probleem rond het open zijn van enveloppen doet zich voor als de enveloppen met het klepje met de plakrand naar binnen worden gevouwen (niet vastgeplakt) en zo aangeboden worden aan het postcentrum. Vervolgens worden ze zo aan TNT ter postverzending aangeboden. Naar aanleiding van de vragen van de ombudsman heeft de gemeente in mei 2010 een steekproef bij Sociale Zaken gedaan naar de wijze waarop enveloppen worden aangeboden. Bij drie van de 115 aangeboden enveloppen was sprake van naar binnen gevouwen klepjes.

In mei 2010 heeft de gemeente daarop besloten alle teamleiders en seniormedewerkers van Sociale Zaken de instructie te geven al hun medewerkers er nog eens op te wijzen dat de enveloppen of helemaal open (dus met het klepje met de plakrand naar buiten) of helemaal dichtgeplakt moeten worden aangeboden aan het postcentrum.

Eind juni laat verzoekster de ombudsman weten dat ze opnieuw in een niet gesloten envelop een besluit heeft ontvangen met privacygevoelige informatie. Ze overlegt de envelop, die inderdaad niet dichtgeplakt is. Het ging over een besluit bijzondere bijstand op grond van de Regeling Chronisch Zieken. Volgens verzoekster hebben haar klachten en de daarop gegeven instructies geen effect gehad.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de verzending van brieven met privégevoelige informatie in een ongesloten envelop.

### **reactie van de Gemeente Almere, Dienst Publiekszaken**

Het werkproces bij de betreffende afdeling van Sociale Zaken is zo ingericht dat de klantmanager de besluiten opstelt en ook aanbiedt ter verzending. De klantmanager stopt de brieven dus in de

---

<sup>1</sup> Sociale Zaken is een onderdeel van Publiekszaken.

<sup>2</sup> Het gaat dan om informatie van Sociale Zaken, onder meer over het recht op bijzondere bijstand / Regeling tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten.

<sup>3</sup> Die enveloppen worden met name gebruikt door de afdeling Sociale Zaken.

enveloppen. Verzoekster heeft in mei een nieuwe klantmanager gekregen. In dit geval heeft de senior medewerker, die de brieven van nieuwe klantmanagers controleert, het besluit in kwestie ter verzending aangeboden.

Op grond van de instructie die in mei was gegeven, had de senior op de hoogte moeten zijn van de manier waarop de envelop met het besluit ter verzending aangeboden had moeten worden. De betreffende senior is hierop aangesproken. Daarnaast heeft de gemeente opnieuw bij alle teammanagers en senioren erop aangedrongen erop toe te zien dat de wijze waarop post wordt aangeleverd correct is.

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de gemeente Almere gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Verzoekster laat de ombudsman weten dat ze begin oktober opnieuw een brief van een andere afdeling heeft ontvangen in een niet gesloten envelop. Het betrof informatie over het woonlastenfonds. Ze heeft de gemeente Almere hierover ook geïnformeerd. Voor het overige leidde verzoeksters reactie niet tot aanpassing van het verslag.

De Gemeente Almere laat weten dat deze brief over het woonlastenfonds is gestuurd door het Klant Contact Centrum<sup>4</sup>. Nu het een andere afdeling dan Sociale Zaken betreft, ziet de gemeente aanleiding om breder maatregelen te nemen: besloten is om bij alle postpunten van de dienst schriftelijke informatie aan de medewerkers te verstrekken over de manier waarop de post moet worden aangeboden aan het postcentrum.

### **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>5</sup>.

### **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>6</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

### **Overwegingen**

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dat betekent onder meer dat slordigheden vermeden moeten worden. Vast staat dat de gemeente in verzoeksters klachten over het verzenden van niet dichtgeplakte enveloppen met privé gevoelige informatie aanleiding zag voor een instructie aan de medewerkers van Sociale Zaken over het juist aanbieden van correspondentie ter postverzending. Vast staat ook dat verzoekster daarna meerdere keren besluiten ontving die niet volgens die voorschriften waren verstuurd. Een keer

---

<sup>4</sup> Het KCC valt ook onder de Dienst Publiekszaken.

<sup>5</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>6</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

gebeurde dat nota bene door een medewerker die zelf de instructie rond juist aanleveren van correspondentie had gegeven.

Het had in de rede gelegen dat de dienst naar aanleiding van de instructie een verhoogde oplettendheid had, opdat nieuwe klachten over het onjuist verzenden werden voorkomen. Dat gold in verhoogde mate voor correspondentie gericht aan verzoekster, nu zij zich meerdere keren hierover had beklagd.

Op grond van vorenstaande is in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

Overigens verneemt de ombudsman met instemming dat de dienst aanleiding ziet de instructies rond aanleveren van de post dienstbreed te laten gelden.

## **Oordeel**

De Dienst Publiekszaken van de Gemeente Almere heeft in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.