

Aan: de leden van het Algemeen Bestuur Zaffier

Datum Alkmaar, 17 april 2025
Kenmerk
Onderwerp **Afrondende update onjuiste antwoordsenveloppe bij correspondentie
Zaffier**

Geachte leden van het Algemeen Bestuur,

Graag informeren wij u over de afronding van het onderzoek naar het recente incident bij Zaffier, waarbij 93 brieven zijn verstuurd met een foutieve retourenveloppe.

Op 24 maart 2025 zijn in opdracht van Zaffier brieven verzonden via drukker ADC. Per abuis zijn door de drukker retourenveloppen van woningstichting Zayaz bijgevoegd. Hierdoor hebben sommige inwoners hun persoonlijke documenten mogelijk naar een verkeerd adres gestuurd. Het betrof een menselijke fout.

Stand van zaken

Woningstichting Zayaz heeft direct actie ondernomen en samen met ADC zorg gedragen voor het zorgvuldig verzamelen van eventueel verkeerd verzonden post. Alle betrokken inwoners zijn de dag na constatering per brief geïnformeerd en telefonisch benaderd door hun consulent. We hebben met 92 van de 93 inwoners persoonlijk contact gehad.

Uit deze gesprekken blijkt dat circa 70 inwoners hun documenten alsnog naar Zaffier hebben gestuurd. Bij 14 inwoners is gebruikgemaakt van de foutieve antwoordsenvelop; deze post is door ADC persoonlijk opgehaald bij Zayaz en vervolgens bij Zaffier afgeleverd.

Afronding en vervolg

ADC heeft een root-cause analysis uitgevoerd. Op basis daarvan zijn beheersmaatregelen genomen en is de procedure aangepast, onder andere door het toevoegen van een vierogen-principe. Er is geen sprake van structurele problemen bij Zaffier of andere gemeentelijke instanties. Voor zover ons bekend heeft de Autoriteit Persoonsgegevens geen onderzoek ingesteld.

Mocht u behoefte hebben aan nadere toelichting, dan vernemen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,



Jacco Mokveld