

Postbus 619 3300 AP Dordrecht

Aan
de heer R. Portier, SP Dordrecht

IBAN: NL88 BNGH 0285127748
BIC: BNGHNL2G

Telefoon: 078-770 7529

E-mail: d.ijsseiling@drechtsteden.nl

c.c. (plv.) leden van de Drechtraad (via regiogriffie)

Bijlage(n): geen

Behandeld door: D. Ijsseiling

Onderwerp: beantwoording vragen ex artikel 39 RvO Drechtraad

Datum: 26 november 2020

Ons kenmerk: BDR/20/2532400

Uw kenmerk: n.v.t.

Geachte heer Portier,

Op 27 oktober jl. heeft u namens de SP een aantal vragen gesteld ex artikel 39 van het Reglement van Orde voor de Drechtraad naar aanleiding van het programma Monitor op 26 oktober 2020. In deze brief worden de vragen door u gesteld, beantwoord.

Vraag 1: Krijgt iedereen die een e-mail stuurt naar de Klantenservice van de SDD een ontvangstbevestiging, waaruit blijkt welke bericht er wordt bevestigd?

Antwoord: Iedereen die een e-mail stuurt naar de Klantenservice van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) ontvangt een automatische ontvangstbevestiging per e-mail. In deze ontvangstbevestiging staat dat de e-mail in goede orde is ontvangen, en dat de SDD ernaar streeft binnen één werkdag te reageren. Dit is een algemeen en standaard bericht, waarin niet ingegaan wordt op de inhoud van de ontvangen mail.

Vraag 2: Krijgt iedereen die via het contactformulier op de site van de SDD een melding doet, daar een ontvangstbevestiging van waaruit blijkt welke informatie er aan de SDD via het contactformulier wordt verstrekt?

Antwoord: Iedereen die via het vragenformulier op de site van de SDD een melding doet, wordt na het indienen van dit online formulier doorgestuurd naar een pagina waarop staat dat de melding verzonden is naar de Klantenservice van de SDD. Op deze pagina staat dat de klant uiterlijk de volgende werkdag reactie krijgt van de SDD. Dit is een algemeen en standaard webpagina, waarin niet ingegaan wordt op de inhoud van de ontvangen melding.

Vraag 3: Als de vragen 1 en/of 2 bevestigend worden beantwoord, sinds wanneer gebeurt dit dan? Als de vragen 1 en/of 2 niet bevestigend worden beantwoord, waarom gebeurt dit dan niet en per wanneer zorgt u ervoor dat dit wel het geval is?

Antwoord: Het zenden van een autoreply is vanaf november 2019 ingeregeld op e-mails die via klantenservice@drechtsteden.nl worden gezonden naar de dienst. Vanaf die maand is de SDD live gegaan met het Klant Contact Systeem zoals dat nu bij de Klantenservice wordt gebruikt. Vóór november 2019 werden ontvangstbevestigingen door medewerkers verstuurd. Wat betreft het contactformulier op de website en de pagina waar klanten na het indienen van het contactformulier naar worden doorgestuurd; dat staat sinds 2007 op de website van de SDD. In beide automatische ontvangstbevestigingen

wordt niet ingegaan op de inhoud van de ontvangen informatie. Door het versturen van het automatische antwoord op de ontvangen mail is afdoende geborgd dat de klant weet dat de inhoud goed is overgekomen. Dit zal vervolgens ook blijken uit de inhoudelijke reactie die daarna vanuit de SDD volgt; deze wordt zo snel wordt opgesteld.

Vraag 4: Volgens de uitzending van 26 oktober 2020 worden er e-mails door medewerkers verwijderd in strijd met de archiefwet.

a. Wanneer en door wie is daar bestuurlijk toestemming voor verleend?

Antwoord: Er is geen bestuurlijke toestemming verleend voor het afwijken van de Archiefwet. De SDD heeft haar procedures afgestemd op de verplichtingen in die wet, waaronder die ten aanzien van het bewaren van e-mailverkeer dat een relatie heeft met klantdossiers. Daarop wordt de SDD, net als andere organisaties, jaarlijks getoetst. We hebben geen aanwijzingen voor structurele afwijkingen van het gestelde in de Archiefwet. De casus waaraan in de uitzending van 26 oktober 2020 wordt gerefereerd, speelde in 2015 en beschouwen we als een incident dat naar de huidige (aangescherpte) en toenmalige standaarden niet voor had mogen komen.

b. Als hier geen bestuurlijke toestemming voor is verleend, hoe kan het dan dat medewerkers zonder een dergelijke opdracht dit doen? Waarom werkte de interne controle op dit punt niet?

Antwoord: Zie het antwoord op vraag 4a. De reden waarom in het geval van de casus waaraan in de uitzending van 26 oktober 2020 wordt gerefereerd de betreffende e-mails niet in het dossier zijn opgenomen, is niet te achterhalen, noch dat dit berustte op een bewuste actie van een medewerker. De interne controle werkt op systeemniveau en daarnaast steekproefsgewijs op dossierniveau.

c. Is het mogelijk om verwijderde e-mails van de SDD uit een archiefbestand terug te halen? Zo ja, tot welke datum kunt u teruggaan en voor wanneer haalt u deze mails dan terug en voegt u ze weer toe aan de dossiers waar ze onderdeel van horen te zijn? Gaat u daarbij de afzenders van de betreffende mails hierover informeren en de informatie uit deze mails opnieuw toetsen, zodat eventuele fouten hersteld worden? Binnen welke termijn gaat u dit doen?

Antwoord: Wanneer e-mails verwijderd zijn heeft de SDD de mogelijkheid deze via een back up terug te halen. De SDD maakt dagelijks een back-up van alle mailboxen, die 60 dagen bewaard wordt. Daarnaast worden alle e-mails volgens de bewaarplicht binnen de Archiefwet toegevoegd aan klantdossiers. Deze klantdossiers zijn opgeslagen in een digitaal archief, op netwerkschijven. Van de schijven worden dagelijks, wekelijks en maandelijks back-ups gemaakt, die respectievelijk zeven dagen, vijf weken en één jaar bewaard worden.

Onder verwijzing naar het antwoord op vraag 4a zien wij geen verdere aanleiding om op zoek te gaan naar mogelijk onterecht verwijderde e-mails. Wel vormt de uitzending van de Monitor aanleiding om de huidige procedures extra op naleving te controleren en waar nodig verbeterstappen te maken.

d. Welke maatregelen neemt u dat er vanaf heden geen enkele mail meer gericht aan de SDD wordt verwijderd die op grond van de Archiefwet bewaard moest worden?

Antwoord: Zie het antwoord op vraag 4c.

Vraag 5: Alle besluiten van de SDD worden namens het bestuur door de directie of medewerkers van de SDD ondertekend. Hoe en wanneer wordt het DSB geïnformeerd over (deels) negatieve beslissingen en zaken die in bezwaar en beroep spelen? Als het DSB niet wordt geïnformeerd, waarom niet?

Antwoord: Het Drechtstedenbestuur (DSB) wordt op hoofdlijnen geïnformeerd over de behandeling van (bezwaar)procedures. Het gaat dan met name om het inzicht in de aantallen procedures die worden ingediend, het resultaat van de behandeling van die procedures (bijvoorbeeld hoe vaak wordt de klant naar aanleiding van een bezwaarschrift in het gelijk gesteld) en de tendensen en opvallende ontwikkelingen die genoemd kunnen worden. Dit gebeurt middels de bestuursrapportages. Op casusniveau is de besluitvorming in bezwaar gemandateerd aan de SDD. Slechts in die gevallen waarin de externe bezwaarcommissie een advies heeft uitgebracht over de te nemen beslissing op bezwaar dat afwijkt van het standpunt dat ambtelijk is ingenomen wordt de procedure ter besluitvorming voorgelegd aan (de portefeuillehouder van) het DSB. Dit komt slechts incidenteel voor. Als de

bezwaarcommissie zich niet kan verenigen met de ambtelijke zienswijze wordt meestal of een aanvullend onderzoek gedaan of schikt de SDD zich achter het advies van de commissie.

Vraag 6: Waarom is er een programma als Monitor nodig om als lid van de Drechttraad kennis te nemen van gesignaleerde problemen en heeft het DSB dit op grond van de actieve informatieplicht niet eerder aan de Drechttraad gemeld?

Antwoord: Bezwaren zijn onderdeel van het reguliere proces. De casus waar het programma Monitor in de uitzending van 26 oktober 2020 over bericht is een incident. Wij spreken dan ook niet van 'gesignaleerde problemen'. Wij nemen dit incident natuurlijk wel serieus. De procedures bij de SDD zijn erop gericht om dit soort situaties te voorkomen. Zoals reeds in de antwoorden op vraag 4c en 4d beschreven gaat de SDD in gesprek met haar medewerkers en worden de procedures gecontroleerd op naleving in de praktijk. Op die manier zet de SDD zich ervoor in om scherp te krijgen hoe deze situatie heeft kunnen ontstaan, en welke stappen ondernomen kunnen worden om gelijksoortige situaties in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Wij hopen u hiermee te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
het Drechtstedenbestuur,



drs. C.H.W.M. Post Mcm
secretaris



mr. A.W. Kolff
voorzitter