



Drechtsteden

Aan
de heer R. Portier, SP Dordrecht

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

Behandeld door: D. IJsseling

Onderwerp: Reactie op bespreekpunten SP n.a.v. brief over programma Monitor

IBAN: NL88 BNGH 0285127748

BIC: BNGHNL2G

Telefoon: (078) 770 7529

E-mail: d.ijsseling@drechtsteden.nl

Bijlage(n): archiefinspecties

Datum: 4 februari 2021

Ons kenmerk: BDR/21/2549866

Geachte heer Portier,

Op 9 december 2020 ontvingen wij een afschrift van een brief van SP Dordrecht aan de Drechtraad, waarin wordt verzocht om agendering van de raadsbeantwoordingbrief van 23 november 2020 over het programma Monitor in een Carrousel. In uw verzoek noemt u drie aspecten waarbij de SP in de Carrousel wil stilstaan. In deze brief reageren wij op deze punten.

Punt 1: Uit de antwoorden op de vragen 1 t/m 3 blijkt dat bij ontvangstbevestigingen op mails en meldingen via het contactformulier niet wordt ingegaan op de inhoud van de berichten. In tegenstelling tot wat het DSB schrijft vinden wij dit geen afdoende borging dat de klant weet dat de inhoud goed is overgekomen. *Wij stellen voor dat zowel bij gebruik van de mail als het contactformulier er een automatische melding naar de klant gaat met daarin de volledige tekst van de mail/het contactformulier. Veel bedrijven werken zo, dus moet dat ook bij de SDD kunnen. Daarmee is er voor zowel de klant als de SDD geen enkele twijfel meer welke vraag er is binnengekomen/bevestigd.*

Reactie: Wij sluiten ons erbij aan dat het voor de klant van meerwaarde is om in de automatische antwoorden het volledige bericht van de klant in te voegen. Alvorens dit te implementeren zijn er een aantal technische en privacy elementen die onderzocht moeten worden. Als het technisch en met inachtneming van privacy-eisen mogelijk is om deze aanpassing door te voeren, nemen wij dit voorstel over.

Punt 2: Er vindt een jaarlijkse toetsing plaats op het bewaren van e-mails in het klantendossier staat er in de antwoorden. Het DSB heeft het rapport van de jaarlijkse toetsingen, voor zover wij weten, nooit naar de Drechtraad gestuurd. Bij de gemeente Dordrecht gebeurt dat wel en daar blijkt uit de laatste 3 verslagen van de Gemeentearchivaris dat e-mails niet in de fysieke dossiers terecht komen.

Wij verzoeken het DSB de verslagen van de jaarlijkse toetsingen over 2017, 2018 en 2019 naar de Drechtraad te sturen en die te betrekken bij de bespreking in de carrousel Sociaal.

Reactie: De Drechttraad is over de jaren 2017, 2018 en 2019 geïnformeerd over de uitkomsten van de archiefinspecties. De gevraagde stukken vindt u bijgesloten.

Punt 3: Uit het antwoord blijkt dat het DSB slechts op hoofdlijnen geïnformeerd wordt over (bezwaar)procedures. *Wij vinden dat hier te weinig betrokkenheid van het verantwoordelijke bestuur van uitgaat en verzoeken het mandaatbesluit in te trekken voor zover het gaat om zaken in de fase van (hoger) beroep. Bij een goed functionerende dienst zal dit om slechts een beperkt aantal zaken per jaar gaan. Van de verantwoordelijk bestuurder mag verwacht worden dat hij die zaken altijd persoonlijk bekijkt door het zetten van zijn handtekeningen onder de betreffende verweerschriften en besluiten. Verder willen wij dat het opleggen van sancties altijd gebeurt op basis van een door de verantwoordelijk bestuurder getekend besluit.*

De (hoger) beroepsprocedures berusten op een zorgvuldig juridisch proces dat wordt uitgevoerd door specialisten op het vakgebied, waarbij (de uitvoering van) door de raad vastgestelde kaders wordt getoetst door de (hoogste) bestuursrechter. Desalniettemin ziet het DSB meerwaarde in het vergroten van de betrokkenheid van de verantwoordelijk bestuurder bij zaken die zich in de fase van hoger beroep bevinden. We stellen dan ook voor de werkwijze van de SDD aan te passen en de verantwoordelijk bestuurder te betrekken bij alle producties die in hoger beroepszaken vanuit de SDD worden opgesteld. Deze aanpassing van de werkwijze zal in kwartaal 1 van 2021 worden doorgevoerd. In 2019 is er in 13 zaken hoger beroep aangetekend ten opzichte van 94.124 primaire besluiten.

We adviseren om de huidige werkwijze wat betreft de beroepszaken (dus niet hoger beroep) te handhaven. De reden hiervoor is gelegen in het aantal beroepszaken. In 2019 is er in 88 zaken beroep aangetekend. Als de verantwoordelijk bestuurder elke zaak die zich in de fase van beroep bevindt persoonlijk dient te bekijken vraagt dat significante tijdsinvestering. Het is de vraag of dit wenselijk en haalbaar is. Om ervoor te zorgen dat aanpassingen in de werkwijze meerwaarde hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening, stellen we voor het aanpassen van de werkwijze te beperken tot zaken in de fase van hoger beroep.

Wij hopen u hiermee te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
het Drechtstedenbestuur,

de loco-secretaris,



drs. D.J. van Maanen MPA

de voorzitter,



mr. A.W. Kolff