

Op 21 mei 2026 zijn bij de raadsgriffie vragen binnen gekomen van de heer Bakir van de fractie Forum voor Democratie gericht aan de voorzitter van de Raad op grond van ex artikel 35 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de Raad. Het college van Burgemeester en Wethouders beantwoordt de vragen als volgt.

Betreffende beantwoording schriftelijke vragen van de heer Bakir (Forum voor Democratie) inzake dossierbeheer logging en hervatting incassotraject.

1. Op welke datum is het dossier van de heer Ardesch door of namens de gemeente Enschede op “on hold” geplaatst?

In juni 2016 doorgezet voor goedkeuring incassotraject bij deurwaarder. Op 12-07-2016 mail incassobureau om dit bedrag mee te nemen in het incassobedrag. Op 02-05-2017 heeft de gemeente opdracht gegeven om het dossier on hold te zetten.

2. In welk systeem of welke systemen is deze status geregistreerd?

In het portaal van de deurwaarder en in de debiteurensoftware van de gemeente die ondersteunt bij het beheren, bewaken en innen van openstaande vorderingen.

Wat betekent de status “on hold” technisch, organisatorisch en juridisch binnen de gebruikte systemen en werkprocessen?

De status voorkomt dat automatisch vervolgstappen plaatsvinden terwijl nog juridische, inhoudelijke of administratieve onzekerheden bestaan.

3. Welke concrete maatregelen waren gekoppeld aan deze status om verdere incasso- of executiemaatregelen te voorkomen?

De deurwaarder heeft het openstaand bedrag op on hold gezet in hun eigen beheersysteem.

4. Welke interne en externe partijen hadden na het plaatsen van de “on hold”-status nog toegang tot of bevoegdheden binnen het dossier?

Afdeling Vastgoed & Facilitair bedrijf is eigenaar van dit dossier. Zij zijn de enige die de status van on hold kunnen laten aanpassen.

5. Welke koppelingen bestonden op dat moment tussen gemeentelijke systemen en systemen van het deurwaarderskantoor of incassobureau?

Er waren op dat moment geen technische koppelingen tussen de gemeentelijke systemen en de systemen van het deurwaarderskantoor of incassobureau. Gegevensuitwisseling vond plaats via mailverkeer en handmatige verwerking in het portaal van de deurwaarder.

Voor zover bekend is het gebruikelijk dat dergelijke koppelingen ontbreken. Veel gemeenten werken met gescheiden systemen waarbij gegevens periodiek worden uitgewisseld, mede vanwege verschillen in systemen, informatiebeveiliging en de onafhankelijke rol van externe incassopartijen en deurwaarders.

6. Waren ten tijde van de verzending van de betreffende brief nog automatische processen, workflows, batchtaken, signaleringen, sjablonen of triggers actief met betrekking tot het dossier van de heer Ardesch?

Nee. Laatste communicatie naar de deurwaarder was op 02-05-2017. De gemeente heeft destijds opdracht gegeven om het dossier on hold te zetten.

- 7. Is uitgesloten dat sprake was van een geautomatiseerde verwerking of systeemhandeling die heeft geleid tot verzending van de brief? Zo ja, op basis van welke technische analyse?**

Er was geen geautomatiseerde verwerking of systeemaafhandeling. Het was een handmatige actie van medewerker van deurwaarderskantoor om zelfstandig het dossier van "on hold" te halen waardoor de brief is gestuurd.

- 8. Welke systemen, logbestanden, audit trails of registraties zijn geraadpleegd om vast te stellen dat géén opdracht vanuit de gemeente is verstrekt?**

In de debiteurenbeheerssoftware van de gemeente, waarin de openstaande dossiers worden beheerd, staat deze debiteur geregistreerd met de status 'on hold'. Alle communicatie vanuit de gemeente (wat betreft de vordering), zowel richting de debiteur als richting het deurwaarderskantoor, wordt in dit systeem vastgelegd. Uit de registratie blijkt dat sinds 2 mei 2017 geen nieuwe opdrachten, instructies of verzoeken tot aanpassing zijn geweest.

- 9. Is door de gemeente zelfstandig technisch onderzoek verricht naar de feitelijke oorzaak van de verzending? Zo ja, door wie en wanneer?**

Nee. Een medewerker van het deurwaarderskantoor heeft de status 'on hold' van deze vordering verwijderd, waardoor de vordering is meegenomen in een geautomatiseerde verzendactie. Vervolgens heeft het deurwaarderskantoor niet gecontroleerd of deze verzending terecht was uitgevoerd. Een nacontrole voor de deurwaarder op de juistheid van de verzending heeft niet plaatsgevonden.

- 10. Heeft de gemeente inzage gekregen in audit trails, loggegevens of interne registraties van het deurwaarderskantoor? Zo nee, waarom niet?**

Nee. De gemeente heeft geen inzage gekregen in audit trails, loggegevens of andere interne systeemregistraties van het deurwaarderskantoor.

Dit is een gebruikelijke gang van zaken. Bij samenwerkingen tussen gemeenten en deurwaarderskantoren ontvangt de opdrachtgever namelijk informatie over de voortgang van dossiers, uitgevoerde incassomaatregelen, correspondentie, betalingen, kosten en de actuele dossierstatus. Interne systeemregistraties, audit trails en technische logbestanden blijven veelal onderdeel van de eigen bedrijfsvoering van het deurwaarderskantoor en worden niet standaard gedeeld.

De gemeente beschikte wel over de reguliere dossierinformatie en statusrapportages die door het deurwaarderskantoor werden verstrekt. Op basis van het contract bestond geen expliciete aanspraak op structurele inzage in interne audit trails of technische loggegevens.

- 11. Heeft het college vastgesteld of oude opdrachten, openstaande executietitels, eerdere workflows of historische systeem gegevens nog actief aanwezig waren binnen gemeentelijke of externe systemen?**

Nee. Dit betreft onderdeel van de werkzaamheden van het incassobureau.

12. Welke functionarissen, afdelingen of externe partijen waren betrokken bij de beoordeling van dit incident?

Gemeente Enschede: Programmamanager Financiële Administratie, Medior Financieel Administratief Medewerker, Senior Adviseur Financiële Administratie, Senior Strategisch Adviseur - Loco Gemeentesecretaris, Clustermanager, Kroep Steghuis Ikink Gerechtsdeurwaarders & Incasso: Directeur

13. Is de Functionaris Gegevensbescherming (FG) betrokken geweest bij de beoordeling van dit incident? Zo ja, op welke datum en met welke bevindingen?

De FG is niet betrokken bij een eventueel incident (want niet gemeld via de privacy-procedures) en heeft dus niets beoordeeld en geen bevindingen omdat hier geen sprake van is geweest.

14. Heeft het college onderzocht of persoonsgegevens van de heer Ardesch zonder geldige grondslag zijn verwerkt of gedeeld? Zo ja, wat waren de uitkomsten van dat onderzoek?

Nee, dit is niet gemeld en geen andere signalen betekent: geen onderzoek, en dus ook geen uitkomsten.

15. Is overwogen of sprake was van een datalek, beveiligingsincident of andere AVG-relevante gebeurtenis? Zo ja, wat was de conclusie?

Nee, dit is niet overwogen.

Op basis van beoordeling van de criteria op de site van de AP, is de conclusie dat er geen sprake is van een datalek is bij de gemeente.

16. Heeft contact plaatsgevonden met de Autoriteit Persoonsgegevens over dit incident? Zo nee, waarom niet?

Nee. Geen melding van een datalek of anderszins een AVG-incident betekent ook dat hier geen afweging danwel actie in is ondernomen.

17. Welke contractuele afspraken bestaan tussen de gemeente en het deurwaarderskantoor met betrekking tot:

- logging;

In het contract zijn geen expliciete afspraken opgenomen over logging van handelingen, raadplegingen of wijzigingen binnen systemen of dossiers. Er zijn wel digitale dossier- en portaalfunctionaliteiten aanwezig

- auditability;

Het contract bevat geen expliciete auditrechten voor de gemeente. Controle vindt in de praktijk voornamelijk plaats via dossierinzage en factuurcontrole

- toezicht;

De gemeente houdt voornamelijk toezicht via operationele afstemming en beoordeling van dossiers en facturen.

- incidentmelding;

Er zijn geen expliciete afspraken opgenomen over incidentmeldingen, datalekken of meldtermijnen bij fouten of beveiligingsincidenten.

- gegevensverwerking;

Binnen de uitvoering van het contract verwerkt Kroep persoonsgegevens en raadpleegt externe bronnen zoals BRP, UWV Polis, RDW en DBR. Het contract bevat echter geen uitgebreide AVG-uitwerking of separate verwerkersovereenkomst met afspraken over bewaartermijnen, subverwerkers, beveiligingsnormen of technische beheersmaatregelen.

- en het voorkomen van onterechte executiemaatregelen?

Het contract bevat wel een algemene afspraak dat vervolgstappen en gerechtelijke trajecten in opdracht van de gemeente plaatsvinden. Het contract bevat echter geen specifieke aanvullende beheersmaatregelen om onterechte of disproportionele executiemaatregelen te voorkomen.

De deurwaarder is aangesloten bij de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De aan het kantoor verbonden gerechtsdeurwaarders staan geregistreerd in het openbare beroepsregister van de KBvG. Gerechtsdeurwaarders zijn wettelijk gereguleerde beroepsbeoefenaren en vallen onder het toezicht- en kwaliteitsstelsel van de KBvG, de Gerechtsdeurwaarderswet en het toezicht van het Bureau Financieel Toezicht (BFT).

19. Welke controlemechanismen bestaan binnen de gemeente om te voorkomen dat dossiers die “on hold” staan alsnog leiden tot invorderings- of executiemaatregelen?

De budgethouder is hierin verantwoordelijk. Deze bepaalt welke debiteur op welke wijze geïncasseerd wordt. Zij bepalen ook de status van de vordering. Debiteurenbeheer FA doet laatste controle bij twijfel en vraagt nader informatie op.

20. Acht het college het aannemelijk dat uitsluitend sprake was van een eenmalige “interne fout” bij het deurwaarderskantoor, zonder betrokkenheid van systemen, koppelingen, historische opdrachten of gemeentelijke processen? Waarop baseert het college die conclusie concreet?

Ja. Op basis van contact met het betreffende incassobureau.

21. Heeft het college onderzocht of vergelijkbare fouten zich eerder hebben voorgedaan binnen dossiers van de gemeente Enschede? Zo ja, hoe vaak?

Nee, er is geen onderzoek naar vergelijkbare fouten gedaan.

22. Welke communicatie heeft plaatsgevonden tussen het college, ambtelijke organisatie en het deurwaarderskantoor nadat bekend werd dat de brief was verzonden?

Er is mailverkeer gestuurd naar het deurwaarderskantoor met het verzoek tot rectificatie dossier Wellinga Printsyste[m]en B.V. De rectificatie is verzonden aan Wellinga Printsyste[m]en B.V., zowel via de mail als afgegeven op huisadres. Ook is per mail een kopie verzonden aan advocaat van de heer Ardesch.

.

23. Heeft communicatie over dit incident plaatsgevonden via informele communicatiekanalen zoals WhatsApp, Signal, Telegram, Teams of privételefoons? Zo ja, hoe is geborgd dat deze communicatie wordt gearchiveerd conform de Archiefwet en de Woo?

Nee, alleen telefonisch tussen Programmamanager Financiële Administratie en directeur Kroep Steghuis Ikink Gerechtsdeurwaarders & Incasso. Verder mailverkeer zie punt 22.

24. Waarom achtte het college beantwoording van de reeds gestelde vragen voor de actualiteitenraad “niet langer nodig”, terwijl nog geen openbare feitelijke reconstructie van de gang van zaken beschikbaar was?

Omdat na afstemming met het incassobureau de oorzaak van de onterecht verstuurd vordering voldoende duidelijk is geworden.

25. Acht het college het wenselijk dat de gemeenteraad haar controlerende taak slechts kan uitoefenen op basis van een mededeling dat sprake zou zijn van een “interne fout”, zonder onderliggende technische of organisatorische reconstructie?

Het college heeft per mail een toelichting geven waarna de vragen zijn ingetrokken. En vanzelfsprekend kunnen leden van de raad om technische verdieping vagen

26. Is het college bereid de gemeenteraad actief te informeren over:

- de volledige feitelijke reconstructie;
- de uitkomsten van eventueel technisch onderzoek;
- de betrokken systemen en processen;
- de AVG-aspecten;
- en de maatregelen die worden genomen om herhaling te voorkomen?

Het college heeft de gemeenteraad, met betrekking tot dit incident per mail geïnformeerd hoe eea is gebeurd.

27. Welke concrete maatregelen zijn inmiddels genomen om te voorkomen dat dossiers die “on hold” staan alsnog onderwerp worden van invorderings- of executiehandelingen?

Alle dossiers met de status “on hold” zijn door het deurwaarderskantoor opnieuw gecontroleerd om vast te stellen dat deze status correct is verwerkt en actief blijft binnen de systemen. Daarnaast is het interne controleproces aangescherpt. Bij het samenstellen en verzenden van betalingsverzoeken en andere invorderingsacties vindt een aanvullende controle plaats, zodat dossiers met de status “on hold” automatisch worden uitgesloten van verdere invorderings- of executiehandelingen.

28. Kan het college bevestigen dat alle relevante loggegevens, audit trails, communicatie, metadata en registraties met betrekking tot dit incident bewaard blijven zolang dit dossier onderwerp is van bestuurlijke, juridische of politieke beoordeling?

De voor de gemeente benodigde informatie blijft bewaard zolang dit juridisch en bestuurlijk noodzakelijk is.

29. Is het college bereid de volgende informatie vertrouwelijk ter inzage aan de gemeenteraad beschikbaar te stellen:

- audit trails;
- systeemlogs;
- technische reconstructies;
- interne onderzoeksrapportages;
- FG-adviezen;
- communicatie met het deurwaarderskantoor;
- en relevante systeemdokumentatie?

Zo nee, waarom niet?

Zie antwoord vraag 10.

30. Zijn alle relevante loggegevens, metadata, auditinformatie, berichtenhistorie en communicatie met betrekking tot dit incident inmiddels veiliggesteld of onder een bewaarbeperking geplaatst teneinde verlies, overschrijving of verwijdering te voorkomen?

ja.

31. Welke bewaartermijnen gelden voor:

- audit trails;
- systeemlogs;
- WhatsApp-communicatie;
- Teams-berichten;
- e-mails;
- API-logs;
- taakgeschiedenis;
- en overige relevante registraties binnen de betrokken systemen?

Hier volgt de gemeente -voor zover beschikbaar- de wettelijke en interne procedures.

32. Zijn sinds het bekend worden van dit incident gegevens verwijderd, overschreven, opgeschoond of niet langer beschikbaar geraakt? Zo ja:

- welke gegevens;
Het "vinkje" voor "on-hold" bij de deurwaarder kan niet meer door iedereen worden weggehaald voor verdere incasso.
- op welk moment;
Direct toen het voorval bekend werd bij het incassobureau door de directeur
- op basis van welk beleid;
Beleid incassobureau
- en door welke functionaris of afdeling?
Directeur incassobureau

33. Is het college bereid een volledige inventarislijst aan de raad te verstrekken van:

- de geraadpleegde systemen;
- onderzochte communicatiemiddelen;
- geraadpleegde mailboxen;
- onderzochte gegevensbronnen;
- en beschikbare log- en auditregistraties?

Deze inventarisatielijst bestaat uit de gebruikelijke beschikbare gemeentelijke faciliteiten waarvan het college op het standpunt staat uitvoering een bevoegdheid van het college is.

34. Heeft het college medewerkers of externe partijen opdracht gegeven relevante communicatie, loggegevens of registraties veilig te stellen in verband met mogelijke bestuurlijke, juridische of politieke beoordeling van dit incident?

Medewerkers en externe partijen volgen hierin de geldende wettelijke en interne procedures.

35. Is het college bereid de volgende informatie aan de gemeenteraad te verstrekken:

- audit trails;
- systeemlogs;
- technische reconstructies;
- interne onderzoeksrapportages;
- FG-adviezen;
- communicatie met het deurwaarderskantoor;
- relevante systeemdokumentatie;
- en overige documenten die inzicht geven in de feitelijke gang van zaken rondom dit incident?

Zie antwoord vraag 10.

36. Indien volledige verstrekking volgens het college niet mogelijk is vanwege privacy-, AVG-, vertrouwelijkheids- of veiligheidsaspecten, is het college dan bereid:

- deze documenten gedeeltelijk zwartgelakt aan de raad te verstrekken;
- waarbij uitsluitend die onderdelen worden afgeschermd die strikt noodzakelijk zijn?

Zie antwoord vraag 10.

37. Kan het college bevestigen dat privacy-, AVG- of vertrouwelijkheidsaspecten niet zonder meer in de weg staan aan verstrekking aan de gemeenteraad, gelet op de wettelijke controlerende taak van de raad en de mogelijkheid tot vertrouwelijke kennisneming onder geheimhouding?

Zie antwoord vraag 10

38. Is het college bereid om, indien volledige verstrekking van brondata, logs of auditinformatie technisch of juridisch niet mogelijk wordt geacht, in ieder geval:

- technische reconstructies;
- tijdlijnen;
- logextracten;
- audit-overzichten;
- exports;
- samenvattingen;
- of andere afgeleide informatie

aan de raad beschikbaar te stellen waarmee de feitelijke gang van zaken zelfstandig gecontroleerd kan worden?

Zie antwoord vraag 10

Enschede, 23 juni 2026

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de Secretaris, de Burgemeester,

M.W. de Graaf

R.W. Bleker