

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM
27 juni 2024

ONS KENMERK
2400018675

BEHANDELD DOOR
J.H. Pol - Schievink

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
06 - 12 98 37 44

ONDERWERP

Reactie op de jaarverslagen 2023 van de Functionaris Gegevensbescherming, Commissie
Bezwaarschriften Enschede en Klachtencommissaris

Geachte leden van de Raad,

Het college heeft met interesse kennisgenomen van de jaarverslagen van de Functionaris Gegevensbescherming (FG), de bezwaarschriftencommissie en de Klachtencommissaris (KC). In deze brief bespreken we kort de aanbevelingen van elk jaarverslag afzonderlijk. Voordat we hier op ingaan, reageren we eerst op de belangrijkste bevindingen uit de jaarverslagen.

Rode draden jaarverslagen

Hoewel er altijd ruimte is en blijft voor verbeteringen, bevatten de jaarverslagen ten opzichte van voorgaande jaren veel positieve punten. Het is goed om te constateren dat de organisatie daadwerkelijk stappen zetten tot verbetering en de adviezen ter harte neemt.

Een voorbeeld hiervan is onze informele aanpak bij bezwaren. Deze aanpak houdt in dat onze medewerkers persoonlijk contact opnemen bij een ingekomen bezwaarschrift om de beste behandelwijze te bespreken. Vaak blijkt uit dit gesprek dat een toelichting voldoende is, wat leidt tot de intrekking van het bezwaarschrift. Van de in totaal 1415 behandelde bezwaren is 54% in 2023 ingetrokken.

Ook bij klachten hanteren we een informele aanpak. Van de 295 ontvangen klachten hebben we zelfs 94% informeel afgehandeld. Dit betekent dat de klachten probleemoplossend zijn behandeld of dat er gemotiveerd duidelijkheid is gegeven.

Daarnaast weet onze organisatie de KC steeds beter aan de 'voorkant' te vinden om advies in te winnen en mee te denken, waardoor klachten kunnen worden voorkomen. Op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens hebben we eveneens belangrijke stappen gezet. Zo is het reglement vastgesteld dat de kaders biedt voor de onafhankelijke uitoefening van de taken en bevoegdheden van de FG. Het verwerkingenregister is geactualiseerd en gedigitaliseerd, de datalekkenprocedure is herzien en is er financiële ruimte gecreëerd voor de aanstelling van een AVG-coördinator en privacy officers per domein.

De Menselijke Maat

De bezwaarschriftencommissie constateert dat het belang van de menselijke maat grotendeels is ingedaald. Het is bemoedigend om te zien dat onze inspanningen om de menselijke maat te versterken worden erkend door de commissie. Tegelijkertijd daagt de commissie ons uit om hier nog verder in te gaan. Binnen de kaders die ons gegeven zijn gaan wij hier uiteraard mee door en over in gesprek met de commissie.

Met de aandacht van de commissie in haar jaarverslag voor het onderwerp 'Menselijk maat' blijkt dat, zoals wij u schreven in de brief 'Voortgang uitvoering motie menselijke maat' (d.d. 27 juli 2023), het deel van punt 5 van de motie over de rol van de bezwaarschriftencommissie en het leerproces voor de organisatie voldoende geborgd is in het reguliere werkproces en u daar via het jaarverslag op kunt sturen.

Complete, betrouwbaar en juridische correcte informatie

Of het nu gaat om onze dossiers, de motivering van onze besluiten of de beantwoording van vragen van onze inwoners, een overheid moet volledig, betrouwbaar en juridisch correct zijn in alle informatie die door haar wordt gegeven dan wel vastgelegd. Zowel de bezwaarschriftencommissie als de KC merken op dat onze inspanningen op dit vlak hun vruchten afwerpen. We hebben hier bijvoorbeeld aandacht aan besteed door dit mee te nemen in de bestaande training Algemene wet bestuursrecht inclusief klachten voor nieuwe medewerkers (verplicht inwerkprogramma), kwaliteitstoetsing en collegiale intervisie. Ook zijn we actief bezig processen te actualiseren, zoals het proces 'leerlingenvervoer'. Daarbij nemen we de lessen uit de bezwaren over onvolledige, onbetrouwbare en incorrecte informatie mee. Zoals geschreven in de brief 'Reactie op verificatieonderzoek Saxion' (d.d. 25 april 2024) investeren we ook in nieuwe werkmethoden die het ontsluiten van informatie vereenvoudigen, zodat het in de toekomst eenvoudiger wordt om dossiers te reconstrueren. We doen dit onder meer via het invoeren van zaaksystemen en via de campagne "goed bewaard begint bij jou!" die medewerkers wijst op hun rol in het archiveringsproces.

Wij zijn ons ervan bewust dat kennis over wet- en regelgeving en de juiste toepassing voortdurend aandacht behoeft. Juridische kennis is een breed begrip en omvat zowel algemene wetgeving als domeinwetten, die zich voortdurend ontwikkelen samen met jurisprudentie. Dit vereist constante aanscherping en bijsturing van onze kennis, werkinstructies, werkprocessen en informatieverstrekking aan inwoners. Zo zorgen we ervoor dat onze burgers kunnen vertrouwen op onze juridische correctheid, die blijkt uit ons handelen. In samenwerking met Juridische Zaken en het sociaal domein zetten we stappen om kennis aan beide zijden te vergroten en te investeren in gezamenlijk leren en ontwikkelen.

Hieronder gaan wij in op de specifieke jaarverslagen.

De Functionaris Gegevensbescherming

Het jaarverslag van de FG geeft een algemeen beeld over hoe de organisatie is omgegaan met privacyregels in 2023. Daarnaast geeft de FG een waardevolle doorkijk voor 2024 met aandachtspunten en aanbevelingen. Hieronder leest u onze reactie op de aanbevelingen voor 2024 voor zover deze nog niet eerder zijn behandeld.

Samenwerkingsverbanden in kaart brengen en controleren: De Autoriteit Persoonsgegevens vraagt aandacht voor het delen van gegevens tussen verschillende onderdelen van de overheid en andere organisaties. De FG neemt dit punt over.

Reactie: De AVG-coördinator, die per 1 april 2024 is begonnen, neemt dit punt mee bij het actualiseren van het verwerkingsregister.

Rechten van betrokkenen beter faciliteren: De FG heeft in 2023 al aanbevelingen gedaan over hoe het proces rond het faciliteren van betrokkenen bij AVG-verzoeken in het uitoefenen van hun rechten beter gestroomlijnd en geborgd kan worden.

Reactie: Ook deze procedure krijgt door de AVG-coördinator meer interne aandacht.

Actueel houden van het verwerkingenregister: Alle processen en datastromen binnen de gemeente zijn continu aan veranderingen onderhevig. Het verwerkingenregister is daarom geen statisch register.

Reactie: De AVG-coördinator stelt samen met de programmamanager en deelprojectleiders van programma BRIDGE een plan op voor het bijwerken en onderhouden van het verwerkingsregister e.d.

Meer aandacht voor privacy onder medewerkers: Onze medewerkers zijn de belangrijkste schakel in het vertrouwelijk houden van persoonsgegevens en voorkomen van datalekken. Het creëren van meer bewustwording draagt sterk bij aan informatieveilig werken.

Reactie: Dit is en blijft continue een aandachtspunt. Juist, omdat privacy bewaking mensenwerk is. Er wordt een digitale bewustwordingstraining uitgevoerd waar de AVG ook aan bod komt. Daarnaast is er nieuw bewustwordingsmateriaal ontwikkeld en onder de aandacht gebracht. Informatie op de IntEns-groep "Veilig werken. Zo doe je dat!" is geactualiseerd. In 2024 staat op de planning om de IntEns-groep AVG te actualiseren. Samen met de privacyfunctionarissen wordt bepaald of er ook nog andere acties nodig zijn om de bewustwording van medewerkers verder te vergroten. Door de uitbreiding van de privacy offers en de AVG coördinator verwachten wij ook een versterking van een cultuur dat bijdraagt aan het verkleinen van privacy risico's.

Houdt de aandacht voor DPIA's levendig: Daarbij is het van belang om inzichtelijk te hebben voor welke processen een DPIA uitgevoerd moet worden. Maar ook te beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om een DPIA kwalitatief goed uit te voeren. Te weten wanneer deze moet worden uitgevoerd en waar de informatie over uitgevoerde DPIA's te vinden is.

Reactie: We onderschrijven het belang hiervan. Begin 2024 zijn meerdere DPIA's in uitvoering. De DPIA-formats worden verder verbeterd op basis van opgedane ervaringen.

De onafhankelijke bezwaarschriftencommissie

In het jaarverslag leest u wat de bezwaarschriftencommissie is opgevallen bij de behandeling van bezwaren in 2023 en welke aanbevelingen zij ons meegeeft voor 2024. Hier leest u onze reactie op de aanbevelingen voor zover de onderwerpen niet eerder aan bod zijn gekomen.

Fysieke hoorzittingen: De commissie geeft de voorkeur aan fysieke hoorzittingen om hoor en wederhoor goed toe te kunnen passen. Mocht een fysieke hoorzitting niet mogelijk zijn, dan is een hybride hoorzitting alleen mogelijk indien de apparatuur werkt. De commissie vraagt hier aandacht voor.

Reactie: We erkennen het belang van goede faciliteiten voor het adequaat toepassen van hoor en wederhoor. Daarom zullen we opnieuw aandacht besteden aan de voorzieningen van kamer 77 in het Stadhuis.

Afhandelingstermijnen: Met betrekking tot de wettelijke afhandelingstermijnen merkt de commissie op dat zij in 2023 verbeteringen hebben gezien, maar dat in de meeste gevallen helaas de geldende wettelijke beslistermijnen niet worden gehaald en regelmatig ruimschoots worden overschreden. En dat een oplossing voor dit probleem een hoge prioriteit verdient.

Reactie: We onderschrijven dat het halen van de wettelijke afhandelingstermijn een belangrijke basis is voor het vertrouwen van onze inwoners in ons. Daarom werken wij continu aan verbeteringen in ons proces om de afhandelingstermijnen in het sociaal domein te verkorten en te voldoen aan de wettelijke normen. We zijn soms afhankelijk van oplopende wachttijden bij derden, met name bij het verkrijgen van medisch advies door een gebrek aan beschikbare artsen. Dit is een uitdaging waar we actief aan werken om passende oplossingen te vinden, zodat we onze dienstverlening verbeteren en tegelijkertijd aan de verwachtingen van onze

inwoners kunnen voldoen. Voor wat betreft ruimtelijke ordeningszaken en overige zaken ligt hier geen opgave.

Verweerschriften: De commissie verzoekt een verweerschrift ook toe te voegen bij bezwaarschriften die behandeld worden door de kamer SDZ.

Reactie: We begrijpen dat een verweerschrift bijdraagt aan een goed onderbouwd en evenwichtig beeld van een zaak. We gaan daarom met de commissie in gesprek hoe we dit mogelijk kunnen maken.

Nieuwe verordening – consultatie commissie

De commissie spreekt de wens uit dat bij een toekomstige aanpassing van de verordeningen de commissie als belangrijke stakeholder wordt geconsulteerd over voorgenomen wijzigingen.

Reactie: Uiteraard zeggen wij dit toe. De inbreng van de commissie draagt alleen maar bij aan de kwaliteit.

Eigen kracht – Jeugdwet - toepassen van beleidsregels: De commissie constateert dat er schrijnende situaties zijn ontstaan zijn in het kader van de Jeugdwet en de aanvullende beleidsregels hierop door deze in 2023 stringenter toe te passen.

Reactie: Recent zijn er uitspraken gedaan door de Centrale Raad van Beroep over dat gemeenten, waaronder Enschede, in hun verordening onder meer duidelijker moeten regelen wat onder 'eigen mogelijkheden' en 'probleemoplossend vermogen' (eigen kracht) moet worden verstaan. We gaan deze uitspraken nader bestuderen maar duidelijk is dat onze huidige verordening niet aan de gestelde voorwaarden voldoet en moet worden aangepast. Wij gaan op korte termijn samen met de afdeling Juridische Zaken in beeld brengen wat dit betekent voor de beoordeling van 'eigen kracht' binnen de Jeugdwet. Daarna gaan wij graag in gesprek met de commissie om een nadere duiding hierover te geven.

De Klachtencommissaris (KC)

In het verslag van de KC leest u wat wij concreet doen met haar adviezen. Ze leiden vaak tot verbetering van modelbrieven, processen of het vergroten van kennis en kunde van medewerkers door de inzet van trainingen. Verder schetst de KC een aantal punten waar wij aandacht voor moeten en willen hebben. Hieronder leest u onze reactie op deze punten, voor zover deze nog niet eerder zijn benoemd:

Fatsoenlijke bejegening: Betreft de wijze waarop inwoners het contact met de gemeente en de medewerkers ervaren hebben. In veel gevallen is dat positief, maar in een aantal gevallen niet en voelen mensen zich niet begrepen, niet serieus genomen, gekleineerd en/of gebruuskeerd. Hierbij dient opgemerkt en erkend te worden dat communicatie zich altijd afspeelt tussen mensen en karakters die daarbij soms oplossingen in de weg staan.

Reactie: Het is positief om te lezen dat de KC van mening is dat wij onze inwoners in de meeste gevallen op een correcte manier bejegenen. Toch zijn er altijd gevallen waarin dit beter kan en moet. We onderschrijven dat dit een punt van aandacht is en dat passende gesprekstrainingen een effectief middel zijn om verbetering te bewerkstelligen. Daarom volgen onze medewerkers dergelijke trainingen, zoals de training 'omgaan met emotie en agressie'. Daarnaast zijn concrete casussen ook waardevolle leermomenten voor onze medewerkers. Zij worden aangemoedigd om niet alleen dergelijke trainingen te volgen, maar ook om concrete casussen open met elkaar te bespreken zonder schuldvraag, met als doel er van te leren.

Voortvarendheid: In de communicatie tussen afdelingen en/of medewerkers van de gemeente gaat het veelal om overdracht van informatie c.q. gegevens die het belang van de inwoner raken. Een voortvarende overheid zorgt ervoor dat zaken zo snel en slagvaardig mogelijk afgehandeld worden, ook als daar meerdere personen bij betrokken zijn. Uit de binnengekomen klachten blijkt dit nog steeds een punt van aandacht, waarbij naast logistieke oplossingen ook de houding van medewerkers aandacht vraagt.

Reactie: We herkennen dit punt. Effectieve interne communicatie is cruciaal voor het behartigen van inwonersbelangen. Medewerkers die eigenaarschap tonen en doorleven dat zij richting inwoners de gemeente Enschede vertegenwoordigen, dragen niet alleen bij aan een snellere afhandeling van zaken. Maar ook aan een gevoel van verbondenheid en vertrouwen bij onze inwoners, wat essentieel is voor een goed functionerende lokale overheid. Uitdaging hierbij is wel de doorloop van medewerkers door pensioen of door externe inhuur wegens de krappe arbeidsmarkt.

Tot slot

Mochten er naar aanleiding van vorenstaande nog vragen zijn, dan zijn wij graag bereid deze te beantwoorden.

Hoogachtend,

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

(E.A. Smit)

(R.W. Bleker)