

POSTADRES  
Postbus 20  
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES  
Zaanstraat 12

TELEFOONNUMMER  
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM  
25 april 2024

ONS KENMERK  
2400015195

BEHANDELD DOOR

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER  
14 – 053

ONDERWERP

Reactie op verificatieonderzoek Saxion

Geachte leden van de Raad,

Via uw griffie ontvingen wij de resultaten van het verificatieonderzoek van Saxion naar enkele aspecten uit de casus met betrekking tot de heer Ardesch. Het college is verzocht op dit onderzoek te reageren. Dat doen wij met deze brief.

#### *Aanleiding*

Een drietal raadsfracties hebben met ondersteuning van de Raadsgriffier aan Saxion verzocht een onderzoek uit te voeren. Bij dit onderzoek stonden de volgende twee onderzoeksvragen centraal:

Vraag 1: Is achteraf gezien het besluit van de gemeente Enschede om te stoppen met de betalingsregeling met de heer Ardesch voldoende onderbouwd door de gemeente in haar communicatie richting de heer Ardesch?

Vraag 2: Is achteraf duidelijk vast te stellen waarom de gemeente is afgeweken van het zwaarwegende advies van de Klachtencommissaris om een onafhankelijk onderzoek te laten plaatsvinden en kan worden aangetoond dat dit besluit in samenspraak met de heer Ardesch tot stand is gekomen?

#### *Algemene opmerkingen*

Allereerst zijn we dankbaar voor het door Saxion verzette werk tijdens dit verificatieonderzoek en in het bijzonder bedanken we de betrokken onderzoekers voor hun inzet. Zoals we in deze brief puntsgewijs nader uitleggen, kunnen we ons vinden in de strekking van de conclusies en aanbevelingen van het rapport.

We merken in algemene zin op dat de onderzoeksvragen betrekking hebben op twee verschillende trajecten: aan de ene kant het zakelijk geschil tussen de bedrijven Wellinga en SteQ en de gemeente en aan de andere kant de klacht die de heer Ardesch bij Klachtencommissaris en Nationale Ombudsman heeft ingediend. Het zakelijk geschil is uiteindelijk voor de rechter geweest die hier uitspraak in heeft gedaan. De klacht zoals ingediend bij de Klachtencommissaris gaat over de manier van handelen en bejegenen van de heer Ardesch vanuit de ambtelijke organisatie. De Klachtencommissaris (en de Nationale Ombudsman) hebben aangegeven van een formele klachtenafhandeling te moeten afzien gezien de juridische procedure die op hetzelfde moment werd doorlopen. Dat is een gebruikelijke werkwijze in klachtbehandeling. De Klachtencommissaris deed los van de verdere formele klachtbehandeling wel een aanbeveling voor onafhankelijk onderzoek naar de feiten.

Het rapport biedt voor ons enkele concrete aanknopingspunten om onze werkprocessen verder te verbeteren en sluit aan bij een aantal al lopende programma's, projecten en acties. Bij het reflecteren op de conclusies en aanbevelingen zullen we aangeven hoe we bezig zijn met verbeteringen op deze vlakken.

#### *Conclusies*

Het rapport komt tot de volgende conclusies:

- **Het stoppen van de betalingsregeling is zover onderzoekers konden overzien niet nader onderbouwd**

We begrijpen deze conclusie. Het stoppen van de betalingsregeling is een beslissing geweest in een zakelijk conflict over betalingsachterstanden. We begrijpen de constatering dat de onderbouwing niet goed te herleiden is uit de in dit onderzoek bekeken en ons beschikbare stukken. Zoals eerder met u gedeeld: communicatie die via de portal van het incassobureau is verlopen is niet meer terug te halen. Daardoor is een goede reconstructie, onder meer over de onderbouwing van het stoppen van de betalingsregeling, niet mogelijk. We willen hier lessen uit trekken: zowel op gebied van archivering, zodat zaken achteraf beter te reconstrueren zijn, als op gebied van communicatie met schuldenaren van de gemeente. Dit laatste zowel in algemene zin als in het bijzonder wanneer er gestopt wordt met een betalingsregeling.

We onderschrijven de opmerking dat we als overheid de plicht hebben helder en goed te communiceren met leveranciers, zakenpartners, ondernemers en inwoners. We nemen deze plicht serieus. We investeren in heldere communicatie door het trainen van onze medewerkers in het kader van Direct Duidelijk.

Het onderschrijven van deze conclusie staat overigens los van ons standpunt dat over het zakelijke geschil tussen gemeente en de bedrijven van de heer Ardesch een duidelijke gerechtelijke uitspraak is gedaan, waarmee dit geschil is afgerond.

- **Het beeld ontstaat dat mondelinge afspraken niet schriftelijk zijn vastgelegd waardoor deze niet meer te reconstrueren zijn**

We begrijpen en herkennen deze conclusie. Sommige momenten zijn hierdoor niet of moeilijk te reconstrueren. Dat sluit niet aan bij de ambitie van de gemeente Enschede om een open overheid te zijn. Het ontbreken van goede schriftelijke bevestiging van een mondelinge afspraak is in het algemeen onverstandig, omdat het een risico met zich meebrengt dat er uit een gesprek door verschillende partijen verschillende conclusies kunnen worden getrokken. We nemen dit als belangrijke les mee uit het verificatieonderzoek en benadrukken richting onze medewerkers het belang van goede verslaglegging van gesprekken.

We merken binnen dit dossier dat het arbeidsintensief en ingewikkeld is om communicatie tussen betrokkenen boven tafel te krijgen. Dit komt mede omdat naast een zakelijk conflict, met gerechtelijke stappen en de opbouw van een zaakdossier, een parallel spoor is gaan lopen via de Klachtencommissaris en de Nationale Ombudsman. Daarbij is de communicatie binnen beide processen op een andere wijze verlopen en is er niet zaakgericht gearhiveerd waardoor er geen zelfstandig dossier is opgebouwd.

We investeren 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. Dit doen wij vanzelfsprekend met in achtname van de geldende regelgeving waar wij en/of onze gemeenteadvocaat zich aan moeten houden.

- **Het afwijken van het advies van de Klachtencommissaris is zover onderzoekers konden overzien onvoldoende onderbouwd in de richting van de heer Ardesch**

We begrijpen deze conclusie. In de beschikbare documenten is duidelijk aangegeven dat er niet wordt gekozen voor het uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek, maar is onvoldoende onderbouwing van deze beslissing in de richting van de heer Ardesch te vinden. Zoals eerder gesteld zijn er gesprekken telefonisch en/of mondeling gevoerd en is daarvan niet altijd goede verslaglegging beschikbaar. Daarmee is wat besproken is niet goed te reconstrueren. Dit had anders gemoeten. Als stadsbestuur hebben we de plicht duidelijk te communiceren en beslissingen of afspraken goed (en schriftelijk) vast te leggen en te onderbouwen. We willen hier lessen uit trekken en dit in het vervolg zorgvuldiger doen. We doen dit door onze medewerkers op verschillende manieren te wijzen op het belang van een goede onderbouwing van besluiten en heldere communicatie.

De beslissing af te zien van een formele klachtbehandeling door Klachtencommissaris en Ombudsman is richting de heer Ardesch onderbouwd door middel van briefwisselingen. Daarbij is de reden gegeven dat de basis van deze casus een zakelijk juridisch conflict betrof. Het is gebruikelijke werkwijze zakelijke conflicten waarbij een juridische procedure loopt, uit te sluiten van klachtbehandeling. Er is uiteindelijk door een rechter uitspraak gedaan in dit zakelijke conflict, waarmee de feiten alsnog door een onafhankelijke partij zijn gewogen. Een rechter doet immers eerst altijd een onafhankelijk onderzoek naar de feiten en baseert daarop zijn uitspraak.

#### *Aanbevelingen*

Naast de bovenstaande conclusies doen de onderzoekers de volgende aanbevelingen:

- **Voor het effectief doen van een verificatieonderzoek is een ondubbelzinnige vraagarticulatie belangrijk en is het belangrijk dat er een volledig onderzoeksdossier beschikbaar is**

We herkennen ons in deze aanbeveling. We hebben alle stukken die zijn opgevraagd door de onderzoekers aangeleverd. Daarbij zijn geen stukken achtergehouden die binnen deze uitvraag vielen. We onderkennen dat het proces rond opvraging niet soepel is verlopen. In eerste instantie is een compleet dossier opgevraagd wat, zoals eerder aangegeven, in die zin niet bestaat. Aan de uitgesplitste uitvraag is vervolgens voldaan.

We merken op dat er tijdens het onderzoekstraject geen aanvullende stukken zijn opgevraagd. Wanneer dat wel was gebeurd hadden we die stukken waar mogelijk graag aangeleverd.

Met betrekking tot de doorzoekbaarheid van het dossier dat ter beschikking is gesteld aan de onderzoekers herkennen we de aanbeveling. Het doorzoeken van stukken is op dit moment tijdrovend en arbeidsintensief. We werken zoals aangegeven hard aan nieuwe werkmethoden die het ontsluiten van informatie in de toekomst vereenvoudigen, zodat het makkelijker wordt om dossiers later te ontsluiten.

Ook voor wat de vraagarticulatie betreft zijn wij het eens met wat gesteld is in het onderzoek. Betrokkenheid bij de concept-opdrachtformulering door college of ambtelijke organisatie had daarbij kunnen helpen.

Met betrekking tot de scope van het onderzoek wordt aangegeven dat het zich beperkt tot vaststelling van accuraatheid van gepresenteerde feiten op basis van aangeleverde stukken. Wij zien dit als een keuze die is gemaakt. Dat respecteren we. Het is echter niet zo dat een verificatieonderzoek zich daartoe zou moeten beperken. Aanvullende informatie had wellicht voor een breder beeld en conclusies kunnen zorgen.

- **Daarnaast is een duidelijke taakverdeling met interne betrokkenen binnen de gemeente van belang, zodat voor iedereen helder is wie documenten en dossiers aanlevert en welke mensen binnen de organisatie aanspreekpunt zijn voor de onderzoekers.**

We herkennen ons in deze aanbeveling. Gezien de complexiteit van het dossier met verschillende invalshoeken en het feit dat stukken uit de portal van de deurwaarder niet beschikbaar zijn beseffen wij dat het voor de onderzoekers lastig is geweest zich een volledig beeld te vormen. Een contactpersoon binnen de ambtelijke organisatie had daarbij kunnen helpen.

*Tenslotte*

Mocht er in het kader van verder onderzoek of de bespreking van dit onderzoek in uw raad de aanlevering van specifieke documenten gewenst zijn, dan zijn wij daartoe natuurlijk graag alsnog bereid.

Hoogachtend,

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

(E.A. Smit)

(R.W. Bleker)