



Schriftelijke vraag van een lid van de Raad, 09-03-2022. (ex artikel 38 van het Reglement van orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad van de gemeente Boekel)

ONDERWERP

WMO tevredenheid onderzoek

Betreft; oorzaak en gevolg van het doorgevoerde WMO tevredenheid onderzoek

TOELICHTING

Geacht college van Burgemeester en Wethouders,

In de commissievergadering Bestuur en Leven d.d. 8 maart 2022, heeft de wethouder Sociale Domein melding gemaakt van een zeer pijnlijke fout bij het doorvoeren van het WMO tevredenheid onderzoek.

Uit de mededeling van de wethouder hebben wij kunnen concluderen dat bij het WMO tevredenheid onderzoek 2021 een groot aantal overleden personen gevraagd zijn het tevredenheid onderzoek in te vullen.

Gelijktijdig heeft de verantwoordelijk wethouder aangegeven dat de oorzaak van het waarom deze pijnlijke fout gemaakt is heeft kunnen vaststellen en maatregelen heeft genomen de oorzaak weg te nemen.

In de tweede termijn heeft de wethouder op een vraag van de VVD fractie geantwoord dat de oorzaak het Dorpsteam was waardoor deze pijnlijke fout heeft kunnen plaatsvinden.

VRAAG/VRAGEN

1. Is het correct dat de oorzaak van het aanschrijven van overledenen uit onze gemeente door het Dorpsteam heeft plaatsgevonden?
2. Wie is verantwoordelijk voor de opdracht van en het in de praktijk doorvoeren van een tevredenheid onderzoek?
3. Op basis van welke database (adresgegevens) worden gebruikers van een WMO voorziening geënquêteerd?
4. Wanneer de database geen formeel aan het persoonsregister van de gemeente Boekel gekoppeld bestand betreft, hoeveel van deze niet officiële databases bestaan er dan?
5. Wat doet de verantwoordelijk wethouder in uitbannen van en controle houden op het gebruik van informele databases?
6. Wat zijn de gevolgen van het niet gebruiken van formele databases in relatie tot de wet op de privacy ?

6. In hoeverre zijn de WMO rapportages correct op basis van aantallen gebruikers, gebruikersduur en de kosten die per gebruiker per voorziening worden gerapporteerd?

7. Hoeveel voorzieningen en verstrekkingen aan overleden gebruikers zijn nog actief in de rapportages?

8. Zijn de aan de gemeenteraad van de gemeente Boekel beschikbaar gestelde rapportages überhaupt gebaseerd op juiste informatie?

9. Hoe denkt de wethouder formeel sturing te geven aan het Dorpsteam ter voorkoming van dergelijke en andersoortige miscommunicaties? Deze vraag heeft ook een relatie met de door de VVD eerder ingebrachte zienswijze over de aansturing en ondersteuning van het Dorpsteam.

#### Tot slot

Voor de VVD staat het dorpssteam als zodanig niet ter discussie. Wel spreken wij onze zorgen uit over hoe en op welke wijze het Dorpsteam haar taken en verantwoordelijkheden heeft en krijgt toegewezen. Aansturing en controle maar vooral ook ondersteuning zijn essentieel om het Dorpsteam haar werkzaamheden in het belang van de inwoners van onze gemeente correct en rechtvaardig te laten uitvoeren.

Namens de VVD Boekel-Venhorst fractie,

Ferenc Koolen

De VVD Boekel-Venhorst wenst schriftelijke beantwoording.

**Beantwoording schriftelijke vragen VVD Boekel-Venhorst inzake WMO tevredenheid onderzoek (referentie: Z/048261)**

Geachte VVD Boekel-Venhorst fractie, geachte heer Koolen,

Wij betreuren ten zeerste de fout die gemaakt is tijdens het aanschrijven van inwoners voor het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo. Hieronder beantwoorden wij uw schriftelijk vragen aangaande dit onderwerp.

De oorzaak van het aanschrijven van overledenen uit onze gemeente is een menselijke fout tijdens het opstellen van adreslijsten voor het tevredenheidsonderzoek (1). Het samenstellen van adreslijsten is niet de verantwoordelijkheid van het Dorpsteam. De voorbereiding van cliëntervaringsonderzoeken aangaande de Wmo wordt regionaal voorbereid en afgestemd en de resultaten worden door BMC ontvangen en gerapporteerd. De gemeente Boekel heeft wel een eigen verantwoordelijkheid aangaande het aanleveren van de adressen (2). De adresgegevens die gebruikt worden voor het tevredenheidsonderzoek Wmo komen uit de TCare database (3). Dit is onze officiële database voor het registreren, verwerken en opslaan van de beschikkingen Jeugd/Wmo. Er bestaan geen niet-officiële databases voor de verwerking van Wmo voorzieningen (4). De TCare database voldoet aan alle privacy eisen; er vindt een jaarlijkse audit op beveiliging plaats (6) en een controle door de accountant op correctheid van gegevens (5,6). Na een extra uitgevoerde interne controle blijkt dat er 3 voorzieningen niet volledig correct afgesloten waren in het systeem; deze zijn inmiddels hersteld (7). De rapportages van de gemeente Boekel berusten op correcte informatie waarbij diverse informatiebronnen met elkaar vergeleken worden, zijnde: TCare, financiële database, regionale monitor (8).

De bewaartermijn van dossiers op grond van de Wmo bedraagt 15 jaar, om deze reden staan ook de dossiers van overleden inwoners opgeslagen. De lijst van voorzieningen in 2021 bevat ook enkele voorzieningen van mensen die in 2021 overleden zijn. Doordat er tijdens het handmatig verwerken van deze lijsten ergens in het proces vergeten is hierop te filteren is deze fout ontstaan. Door de koppeling aan het BRP en een automatische filter erop te zetten kunnen we dit in de toekomst voorkomen.

Wij hopen uw vragen hiermee voldoende beantwoord te hebben.

Met vriendelijke groet,

Het college van Burgemeester en Wethouders