

Van : burgemeester
Datum : 7 maart 2018
Portefeuillehouder(s) : burgemeester
Portefeuille(s) : Dienstverlening
Contactpersoon : K. van den Heuvel
Tel.nr. :
E-mailadres : heuvel.k@woerden.nl

Onderwerp: Cliënt ervaringsonderzoek WMO verkeerd geadresseerd

Kennisnemen van:

Per abuis hebben nabestaanden van overledenen die eerder gebruik hebben gemaakt van een Wmo voorziening van de gemeente Woerden of Oudewater een verzoek gekregen deel te nemen aan een cliënt ervaringsonderzoek. Een pijnlijke vergissing, die de organisatie zeer betreurt.

Inleiding:

N.a.v. een aantal alarmerende telefonische meldingen bij de gemeente is geconstateerd dat ten onrechte brieven met de uitnodiging om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek WMO aan overleden personen zijn gestuurd. Dit is aanleiding geweest om te onderzoeken wat er mis is gegaan. In deze RIB treft u een overzicht van de feiten en de reeds ondernomen en geplande acties.

Wat is er gebeurd?

1. Op 28 februari 2018 is er een mailing uitgegaan voor deelname aan het jaarlijks wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) WMO 2017.
2. Deze brief is in Woerden ten onrechte gestuurd aan 89 overleden personen en in Oudewater aan 53 overleden personen. Hierover zijn 25-35 telefoontjes binnengekomen bij het telefonisch informatiepunt van de beide gemeenten.
3. Er kan altijd een overlap zijn tussen melden van overlijden, de verwerking hiervan in basisregistratie Personen (BRP) en verzenden van de brief. Dit verklaart echter niet het grote aantal onterecht geadresseerden.
4. Bij de selectie van de adressen is geselecteerd op mensen die in 2017 een lopende WMO voorziening hadden. Hierbij is verzuimd te selecteren om overleden personen niet op te nemen in deze adressenlijst. Dit kon gebeuren omdat de applicatiebeheerder afwezig was en zijn vervanger het script heeft gedraaid. In het script is niet standaard opgenomen dat adressen van overleden personen er uit gefilterd word. Dit is normaal wel een standaardhandeling bij het uitdraaien van adressen.
5. Het kan zijn dat een overleden persoon nog een lopende voorziening heeft. Dit kan verschillende oorzaken hebben; na overlijden gaat de voorziening van bijvoorbeeld huishoudelijke hulp over op de achtergebleven partner of een traplift blijft nog in het huis achter. In de gemeentelijke registratie kan dan een voorziening nog als lopend staan.

6. De combinatie van punten 4 en 5 heeft geleid tot per abuis verzenden van brieven aan overleden personen.
7. Van de verkeerde adressering is melding gemaakt bij de Functionaris Gegevensbeheer met de vraag of het hier gaat om een datalek als bedoeld in art. 34a van de Wet bescherming persoonsgegevens. De functionaris gegevensbeheer heeft geconstateerd dat er in dit geval **geen** sprake van een **datalek** als bedoeld in artikel 34a Wbp.

Wat hebben we gedaan/ gaan we doen richting nabestaanden?

Alle getroffen personen ontvangen een persoonlijke brief waarin excuses aangeboden worden. Tevens kunnen zij contact opnemen met de betreffende afdeling wanneer zij behoefte aan meer achtergrondinformatie hebben.

Actieve informatieplicht richting de raad en persbericht

Wij hebben ervoor gekozen om eerst de nabestaanden te informeren en ons excuus aan te bieden voordat wij anderen partijen gaan informeren. Deze brief is op 7 maart 2018 verzonden. Omdat de omvang van de per abuis geadresseerden aanzienlijk is, is besloten om ook de raad actief te informeren middels deze raadsinformatiebrief. De eerste persvragen zijn op 7 maart 2018 in de ochtend gesteld en beantwoord. Dit heeft geleid tot berichten bij Woerden TV, het Algemeen Dagblad en RTV Utrecht. Aanvullend op de mondelinge beantwoording is begin van de middag een persbericht gestuurd.

Wat gaan we doen om herhaling te voorkomen?

Twee punten zijn wat ons betreft niet goed gegaan en waar per direct maatregelen op genomen zijn.

1. Een zorgvuldig proces kan en mag niet afhankelijk zijn van individuele personen als het gaat om verstrekken van adresgegevens. Per direct is het proces zodanig aangepast dat standaard adressen van overleden personen niet worden geselecteerd. Daarnaast is in het kader van de wettelijke eisen met betrekking tot privacy en gegevensbescherming de organisatie reeds bezig processen door te lichten bij uitvraag van persoonsgegevens. De CISO (Chief Information en Security Officer) was al bezig met het proces om controle/vierogenprincipe breder toe te passen bij uitvraag van persoonsgegevens. Hij neemt deze melding hierin mee. Naast inrichtingen in systeem zal ook zeker aandacht aan bewustzijn, houding en gedrag gegeven worden. Hier zal ook in opgenomen worden wie waar wanneer verantwoordelijk is. Vooruitlopend daarop worden binnen het sociaal domein de bestaande afspraken verder aangescherpt.
2. Tussen de eerste melding en het onderzoeken naar de omvang van het probleem en reactie richting nabestaanden heeft te lang tijd gezeten nl een week tussen de uitnodigingsbrief en de excuusbrief. Ook dit zal geëvalueerd worden en zullen passende maatregelen en afspraken gemaakt worden.

Kernboodschap:

Per abuis hebben nabestaanden van overledenen die eerder gebruik hebben gemaakt van een Wmo voorziening van de gemeente Woerden of Oudewater een verzoek gekregen deel te nemen aan een cliënt ervaringsonderzoek. Een pijnlijke vergissing, die de organisatie zeer betreurt.

Nadat nabestaanden ons hierover alarmeerden is uitgezocht om hoeveel personen het gaat en hoe dit heeft kunnen gebeuren. In het totaal gaat het om 53 personen in Oudewater en 89 personen in Woerden. De vergissing heeft kunnen ontstaan doordat niet de juiste filters zijn toegepast op de selectie van adressen. Inmiddels zijn maatregelen genomen om te voorkomen dat iets dergelijks in de toekomst nog zal gebeuren. Het cliënt ervaringsonderzoek is een jaarlijks wettelijk verplicht onderzoek

Alle getroffen personen ontvangen een persoonlijke brief waarin excuses aangeboden worden. Tevens kunnen zij contact opnemen met de betreffende afdeling wanneer zij behoefte aan meer achtergrondinformatie hebben.

Financiën:

Geen

Vervolg:

Zie inleiding onder kopje wat gaan we doen om herhaling te voorkomen.

Bijlagen:

Geen

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer

