

## Raadsvragen

Beantwoording van de schriftelijke vragen, gesteld door de fractie Pastoor, met betrekking tot Wmo-app en informatieverstrekking

Aan de leden van de gemeenteraad,

Op 11 augustus 2023 heeft de fractie Pastoor, onder verwijzing naar artikel 36 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de raad, de navolgende vragen gesteld met betrekking tot Wmo-app en informatieverstrekking. Het antwoord vindt u onder de vraag:

1. **Kunt u het proces gedetailleerd uitleggen,**
  - a. **hoe deze blijvende miscommunicatie heeft kunnen gebeuren én**
  - b. **hoe dit in de toekomst voorkomen gaat worden?**

Wij zijn het met u eens dat dit anders had moeten. De informatie die is verstrekt over de functionaliteit van de toepassing is relatief technisch van aard. Helaas heeft dat bij de informatieoverdracht naar ambtelijke organisatie geleid tot misinterpretatie en -communicatie. Dit kan in de toekomst worden voorkomen door derde partijen om opheldering of duiding te vragen indien zij relatief technische informatie aanleveren.

2. **Bent u het met ons eens dat het niet de eerste keer deze raadsperiode is, dat belangrijke communicatie of informatie feitelijk foutief gebracht wordt?**

Het is altijd ons streven om helder en correct te communiceren. Dat was ook bij de informatieverstrekking over de Wmo-taxi-app het geval. Bij elk communicatiemoment waren wij in de veronderstelling helder en correct te zijn. Direct nadat bleek dat een deel van de verspreide informatie over de Wmo-taxi-app incorrect was, zijn gemeentelijke communicatiemiddelen ingezet om de berichtgeving te rectificeren.

3. **Bent u het met ons eens dat,**
  - a. **'de verwarring die is ontstaan', maar ook, 'de indruk is ontstaan', gelezen in het laatste bericht van het officiële stadsnieuwpagina volledig voor rekening van én bij het college ligt?**
  - b. **het uitleggen van de samenloop van omstandigheden of het zeggen van 'sorry' in veel gevallen voor meer begrip zorgen?**

Het college van burgemeester en wethouder is uitgegaan van de informatie die op dat moment beschikbaar voor het college was en was te allen tijde in de veronderstelling helder en correct te communiceren. Zoals hierboven aangeven, zijn misvattingen zo snel mogelijk gerectificeerd. Er is contact gezocht met de taxibedrijven om uit te leggen waar de miscommunicatie is ontstaan.

4. **'De gemeente erkent nu dat de door wethouder De Vrij verspreide informatie onjuist was', zoals gelezen op 4 augustus in het NHD. Is het algemeen gebruikelijk dat de gemeente een uitspraak van de wethouder op deze manier aan de orde stelt?**

De geciteerde zinsnede uit het krantenartikel van het Noordhollands Dagblad van 8 augustus is niet door de gemeente aangeleverd. Er is dus geen sprake van een situatie zoals die hierboven wordt gesteld.

5. **Wij zijn van mening dat het een goed idee is taxichauffeurs toch inzicht te geven in een app.**
  - a. **Wellicht in het kader van AVG is dit niet mogelijk, maar heeft u de intentie dit wel beschikbaar, of op een andere manier inzichtelijk te maken voor inwoners?**

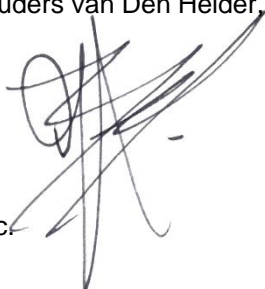
**b. Bent u bij een afwijzend antwoord wel van mening, dat het ontlastend kan werken voor het klantcontactcentrum, of spelen er andere overwegingen?**

Wij hebben de intentie om het ritsaldo op een toegankelijke en makkelijke manier voor inwoners inzichtelijk te maken. De techniek die wij nu gebruiken voor het Wmo-taxivervoer heeft die functionaliteit niet. Overigens zal het voor een groep inwoners nodig en wenselijk blijven om het ritsaldo telefonisch bij de gemeente te kunnen opvragen.

Den Helder, 5 september 2023.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Den Helder,

J.A. (Jan) de Boer MSc  
burgemeester



M.J. (Marc) Pothast  
secretaris

