

Aan het college van B&W  
van de gemeente Altena

Andel/Nieuwendijk, 28 november 2019

Geacht college,

Bij memo van 18 juli 2019 heeft u de Brede Adviesraad Sociaal Domein (BASDA) verzocht om een advies mbt de uitkomsten van het CEO 2018 en het voorstel voor de opzet vanaf 2019/2020. Daarop werd in september onderstaand advies uitgebracht. Half oktober ontvingen wij het bericht dat de cijfers in het door ons bekeken CEO niet juist waren en dat onderzoeksbureau Triqs een aangepast rapport had uitgebracht. Of we daar een nieuw advies op wilden uitbrengen. Die vraag gaat ons evenwel te ver. U vindt hieronder ons oorspronkelijke advies. De strekking ervan is helder. Wij hopen dat u er uw voordeel mee kunt doen.

Met betrekking tot de uitkomsten CEO 2018 geven we u (in willekeurige volgorde) het volgende mee:

- Het verdient een compliment dat de voorlopers van de gemeente Altena gemiddeld een hoger rapportcijfer scoren dan vergelijkbare gemeenten. Wij hopen dat de gemeente Altena een dergelijk resultaat voor de toekomst zal weten te behouden.
- Het valt ons op dat het item “woonvoorziening” op nagenoeg alle tien de vragen minder positief scoort dan de andere vijf individuele voorzieningen binnen de Wmo. Om hier een positieve verandering in aan te kunnen brengen bevelen wij aan om uit te zoeken waardoor deze lagere scores veroorzaakt worden.
- De antwoorden die cliënten gegeven hebben op de open vraag uit de vragenlijst worden nu in willekeurige volgorde onder elkaar gezet. Dat levert 11 bladzijdes leesvoer op waarmee waarschijnlijk nooit meer wat gedaan wordt. Het is naar onze mening wenselijk om de gemaakte opmerkingen enigszins te groeperen zodat wellicht een algemene lijn ontdekt wordt die vervolgens aanleiding kan geven tot verbetering van beleid.
- Bij de stukken troffen wij een vergelijking tussen de gemiddelde cijfers over 2017 en die over 2018. Dan blijkt dat alle cijfers op de vragen m.b.t. “contact” gezakt zijn. Een onwenselijke ontwikkeling die zo spoedig mogelijk gekeerd zou moeten worden. We twijfelen echter of we echt waarde moeten hechten aan de betreffende toegestuurde vergelijking aangezien de ondervraagde doelgroep hier een omvang heeft van 60 tot 90 personen, terwijl de respons in het rapport van Triqs 634 is. De vraag is daarom op z'n plaats wat de waarde is van het toegestuurde vergelijkingsoverzicht.
- In de stukken die ons toegezonden zijn, zijn de cijfers voor de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner niet overal gelijk. We komen 4,21 tegen maar ook 3,99. Wat het “echte” cijfer ook is, het is in ieder geval een stevige onvoldoende. En helaas blijkt ten opzichte van 2017 de bekendheid van cliëntondersteuning ook nog eens gedaald. Wij

roepen u op om stevig in te zetten op het vergroten van de betreffende bekendheid. Graag zien wij uw plan van aanpak ter advisering tegemoet.

- In 2018 blijken 17 mensen onterecht aangeschreven te zijn. Blijkbaar zaten daar ook cliënten tussen die inmiddels overleden waren. Dat moet in onze ogen te allen tijden voorkomen worden.

#### Intermezzo

Praktijkervaringen van enkele BASDA-leden en reacties op de open vraag in de CEO maken dat de BASDA graag met u in gesprek gaat over verdere verbetering van Wmo-beleid en de uitvoering daarvan. Wij doelen hiermee bijvoorbeeld op de uren-toekenning HbH en de signalerende functie van deze voorziening, op de lengte van aanvraagprocedures en op de mogelijke inzet van regionale bedrijven om reparaties snel af te wikkelen. Graag denken wij met u mee om – in belang van onze inwoners- het Wmo-beleid verder te optimaliseren en zo de score van de gemeente nóg verder te verhogen.

Wat betreft het voorstel voor de opzet vanaf 2019/2020 doen we de volgende aanbevelingen:

- Wij delen uw mening dat de huidige wijze van uitvoering CEO niet optimaal is. Continu onderzoek lijkt op meerdere fronten een beter alternatief te zijn. Een proef daarmee voor de jaargang 2019-2020 lijkt ons daarom een goede zaak. Een vergelijkbaar onderzoek voor alle Dongemond-gemeenten verdient de voorkeur, maar ook zonder de andere Dongemondgemeenten zien wij meerwaarde zolang er een vergelijking te maken valt met andere gemeenten in Nederland.
- Wij denken dat een continu-onderzoek, los van de benchmark, een goed middel kan zijn om de resultaten van het eigen beleid te monitoren. Wij adviseren dan ook om daar met de vraagstelling nadrukkelijk op te gaan sturen.
- Gemeente Altena is i.t.t. voorgaande jaren niet meer verplicht het CEO op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) te plaatsen. BASDA hecht eraan dat de gemeente Altena dit toch gaat doen zodat een vergelijking met andere gemeenten mogelijk blijft. Uit de door u gestuurde memo is namelijk niet duidelijk of dat ook nog steeds mogelijk is bij de aparte website waarop nu gepubliceerd moet worden.

Met vriendelijke groet,  
namens Brede Adviesraad Sociaal Domein Altena

Henk Schouwenaars, voorzitter

Elli van 't Sant, lid

Corine Verweij, lid