

Vergaderjaar 2023–2024

**29 538**

**Zorg en maatschappelijke ondersteuning**

**Nr. 358**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 februari 2024

Hierbij bied ik uw Kamer de landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo (ceo) – verantwoordingsjaar 2023 – aan. Deze landelijke rapportage is in opdracht van het Ministerie van VWS opgesteld door I&O Research.

**De belangrijkste conclusies van de landelijke rapportage over de ceo's van gemeenten zijn:**

- Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij ontvangen in de gemeente: vanaf het contact met de gemeente tot de effecten die zij ervaren van de ondersteuning van gemeenten.
- Bij de toegang tot Wmo ondersteuning zien gemeenten de meeste aanleiding voor verbetering van hun beleid, zoals de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning, de snelheid waarmee de hulp en ondersteuning wordt geboden en de bekendheid en vindbaarheid van de toegang tot de Wmo.
- Wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning zien minder gemeenten aanleiding voor verbetering dan bij de toegang. Gemeenten die wel verbeterpunten constateerden, noemen met name de aansluiting tussen de hulpvraag en de geboden hulp en specifieke verbeterpunten voor bepaalde Wmo-voorzieningen.
- Een groot deel van de cliënten ervaart volgens gemeenten positieve effecten van de ondersteuning op basis van de Wmo: zij hebben een betere kwaliteit van leven, kunnen zich beter redden en kunnen beter de dingen doen die men wil doen.
- Steeds meer gemeenten maken zelf keuzes over de methodiek bij het uitvoeren van een ceo, die passen bij de lokale situatie en de beleidsvragen die op dat moment leven.
- Ondanks dat gemeenten positief zijn over dat het ceo vormvrij is geworden, zijn veel gemeenten nog wel zoekende naar welke methode nu het beste bij de behoeften van de gemeente past.

- Gemeenten willen van elkaar blijven leren op het gebied van het uitvoeren van ceo's. Waar gemeenten het liefst over willen leren is het verbeteren van de respons en over de te gebruiken onderzoeksmethoden.

## **Achtergrond**

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de door cliënten ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning. Voor het uitvoeren van het ceo Wmo was tot 2021 het gebruik van een standaardvragenlijst voorgeschreven. De wijze waarop het ceo Wmo was ingericht leverde gemeenten echter onvoldoende bruikbare sturingsinformatie op. Voorheen werden (alleen) de kwantitatieve resultaten van de set standaardvragen gerapporteerd en gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Deze cijfers gaven echter weinig verdiepende informatie en de cijfers van de verschillende gemeenten konden vanwege regionale verschillen of andere werkwijzen binnen gemeenten niet een-op-een met elkaar vergeleken worden. In januari 2021 is daarom gestart met het ceo Wmo «nieuwe stijl». De nieuwe opzet van het ceo Wmo is er enerzijds op gericht om gemeenten flexibiliteit te geven bij het inrichten van het eigen ceo zodat zij daardoor betere lokale sturingsinformatie kunnen verkrijgen en kunnen inzetten op het leren en verbeteren. Anderzijds is het van belang dat er met de nieuwe opzet ook een landelijk beeld geschetst kan worden van de cliëntervaringen met de Wmo. Er is daarom een rapportageformat ontwikkeld voor gemeenten met als doel om een landelijk beeld te verkrijgen van het doel, de opzet, uitvoering en uitkomsten van het gemeentelijke ceo en de opvolging van de resultaten. Naast de landelijke rapportage worden de hoofduitkomsten van het door gemeenten uitgevoerde ceo en een pdf van de door gemeenten aangeleverde rapportageformats (met toestemming van de desbetreffende gemeenten) gepresenteerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

In het bijgevoegde rapport van I&O Research wordt een landelijk beeld geschetst op basis van de door gemeenten aangeleverde onderzoeksresultaten over de cliëntervaringen met de Wmo in 2022. Vorig jaar ging het landelijke rapport meer in op de voor- en nadelen van de verschillende methoden om een ceo Wmo uit te voeren. Dit jaar heeft het rapport een andere insteek: hoe kunnen gemeenten de resultaten van het ceo Wmo uit gebruiken dat deze bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening.

## **Uitkomsten ceo Wmo**

I&O Research heeft de resultaten van 64% van de gemeenten (in totaal 218 gemeenten) meegenomen in de landelijke rapportage. Dit betreft de gemeenten die vóór 1 oktober 2023 hun resultaten over het ceo hebben toegestuurd. Daarnaast zijn nog de uitkomsten van verdiepende gesprekken, die met 20 gemeenten zijn gevoerd, in de rapportage verwerkt. Op 1 december had 73% van de gemeenten hun ceo over 2023 aangeleverd. Deze gegevens konden niet meer worden meegenomen in de landelijke rapportage, maar zijn wel beschikbaar op de website van de VNG [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

Het ceo Wmo over 2022 laat positieve resultaten zien. De meeste Wmo-cliënten zijn volgens de onderzoeken van gemeenten over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen: vanaf het contact met de gemeente tot de effecten die zij ervaren van de ondersteuning. Gekeken naar de ontwikkeling die gemeenten schetsen over de afgelopen jaren is de tevredenheid onder cliënten stabiel gebleven of licht

toegenomen. Enkele gemeenten constateren een lichte daling. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat ongeveer 75 tot 85 procent van de Wmo-cliënten tevreden is en ongeveer 5 tot 10 procent ontevreden is.

Bij de toegang zien gemeenten de meeste aanleiding voor verbetering. Het algemene beeld dat uit de onderzoeken van gemeenten komt, is dat het percentage cliënten dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning laag is. Positief is dat steeds meer gemeenten de bekendheid zien toenemen, toch blijft dit een aandachtspunt. Een ander verbeterpunt is de snelheid waarmee de hulp en ondersteuning wordt geboden. Vanwege personeelstekorten moesten cliënten soms langer wachten tot zij een (keukentafel)gesprek hadden. Tot slot constateert een deel van de gemeenten op basis van de resultaten van het ceo een afname in de bekendheid en vindbaarheid van de toegang tot de Wmo-ondersteuning ten opzichte van het voorgaande jaar. Zes procent van de gemeenten ziet geen aanleiding voor verbetering van de toegang op basis van het ceo.

Wat betreft kwaliteit zijn net als over de toegang de meeste cliënten te spreken over de kwaliteit van hun Wmo-voorziening. Wel zien minder gemeenten aanleiding voor verbetering dan bij de toegang: 41 procent van de gemeenten noemt geen verbeterpunten. Gemeenten die wel verbeterpunten constateerden, noemen met name de aansluiting tussen de hulpvraag en de geboden hulp en specifieke verbeterpunten voor bepaalde Wmo-voorzieningen.

Een groot deel van de cliënten ervaart volgens gemeenten positieve effecten van de ondersteuning door gemeenten: zij hebben een betere kwaliteit van leven, kunnen zich beter redden en kunnen beter de dingen doen die men wil doen.

Overige thema's die gemeenten toevoegden aan het ceo zijn onder andere mantelzorg en de tevredenheid over specifieke Wmo-voorzieningen. De invloed van de coronacrisis komt dit jaar nauwelijks terug als onderwerp.

### **Vrije vorm ceo zorgt voor leereffect**

Gemeenten voeren het ceo Wmo met name uit om van te kunnen leren en de dienstverlening te verbeteren. Sinds de methode voor het uitvoeren van een ceo in 2021 vormvrij is geworden, ervaren gemeenten het ceo minder als een wettelijke verplichting en is er sprake van meer intrinsieke motivatie voor het uitvoeren van het ceo. Steeds meer gemeenten maken nu keuzes rondom het ceo Wmo die passen bij de lokale situatie en beleidsvragen die op dat moment leven. Zo stellen gemeenten vragen over specifieke onderwerpen waarin zij geïnteresseerd zijn en kiezen zij de onderzoeksmethode waarvan zij denken dat deze het best passend is bij de lokale wensen. Ruim acht op de tien gemeenten willen met het ceo ontwikkelingen monitoren ten opzichte van voorgaande jaren. Ondanks dat er verschillen in methodiek zijn ontstaan tussen gemeenten, zijn de meeste gemeenten het wel eens over de benadermethode: een schriftelijke vragenlijst zorgt (nog steeds) voor de meeste respons. Gemiddeld is de respons van de ceo's Wmo 42 procent. Gemeenten met een hoger inwoneraantal hebben vaker een lagere respons dan kleinere gemeenten. Uit aanvullende analyses en de verdiepende gesprekken blijkt dat continu meten (nog) niet altijd leidt tot een hogere respons en extra of andere inhoudelijke inzichten.

## **Trend naar ceo Wmo «nieuwe stijl» blijft doorzetten**

De meest voorkomende onderzoeksmethode voor het ceo Wmo blijft nog altijd het versturen van de standaard vragenlijst die tot 2021 verplicht was, eventueel aangevuld met eigen vragen (ceo «oude stijl»). Wel is er een verschuiving te zien. Meer gemeenten kozen voor een volledig nieuwe vragenlijst, kwalitatief onderzoek en/of continu meten (ceo «nieuwe stijl») of een combinatie (bijvoorbeeld de voorheen verplichte vragen en continu meten). Waar in 2020 4 procent van de gemeenten voor een nieuwe stijl koos, nam dit in 2022 toe naar 14 procent. Bijna vier op de tien gemeenten (37%) maakten over 2022 gebruik van een combinatie van stijlen (2020: 30%). De oude stijl wordt toegepast door de helft van de gemeenten, dit was in 2020 nog 66 procent.

## **Gemeenten nog zoekende naar dé beste methode**

Ondanks dat gemeenten positief zijn over dat het ceo vormvrij is geworden, zijn veel gemeenten nog wel zoekende in welke methode nu het beste bij de behoeften van de gemeente past. Dit hangt volgens hen ook samen met de tijd en middelen die gemeenten hebben om voor een andere aanpak te kiezen. Gemeenten die zelf ook in deze zoektocht zaten (of nog steeds zitten) geven als tip aan andere gemeenten om alvorens een onderzoeksmethode te kiezen goed te bedenken wat je met het onderzoek te weten wilt komen. Een van de mogelijkheden is om een kwalitatief onderzoek uit te voeren of om vragenlijstonderzoek af te wisselen met kwalitatief onderzoek. Gemeenten zijn hier overwegend positief over, omdat dit inzicht biedt in het verhaal achter de cijfers en concrete verbeterpunten naar voren haalt. Ook zijn er gemeenten die experimenteren met het ceo uitvoeren in samenwerking met zorgaanbieders. Deze methode vergt echter wel veel tijd en aandacht van gemeenten.

## **Ceo gaat bij nieuwe aanpak meer leven binnen de gemeente**

Over het algemeen worden de resultaten van het ceo Wmo met name intern gedeeld en besproken. Hoe meer maatwerk er wordt toegepast in het ceo, hoe meer een ceo ook lijkt te gaan leven binnen de gemeente. De resultaten worden dan breder gedeeld binnen de gemeente en ook vaker gedeeld met consultants en aanbieders. Doorgaans kiezen de meeste gemeenten voor een schriftelijke rapportage één keer per jaar. Gemeenten die de uitkomsten breder delen, geven daarnaast aan dat zij voorafgaand aan het onderzoek input opvragen voor de vragenlijst of gespreksleidraad. Hierdoor kan in het ceo concreter naar sturingsinformatie worden gevraagd. Gemeenten bij wie het ceo minder leeft, wijten dit aan de positieve uitkomsten: er wordt minder aandacht aan besteed omdat er weinig verbeterpunten uit het onderzoek komen.

## **Blijvende informatiebehoefte omtrent invulling onder gemeenten**

Gemeenten willen van elkaar blijven leren op het gebied van ceo's. Waar gemeenten het liefst over willen leren is het verbeteren van de respons en over onderzoeksmethoden. Gemeenten zijn hierbij op zoek naar goede voorbeelden. Zij zien deze informatie graag terug in de vorm van online bijeenkomsten of een databank met goede voorbeeldvragenlijsten, zodat zij daaruit inspiratie op kunnen doen voor hun eigen onderzoek.

## **Aanbevelingen voor het Ministerie van VWS, VNG en Movisie**

De aanbevelingen die I&O Research heeft gedaan in het rapport van vorig jaar zijn ingevuld, waarbij de voornaamste aanbeveling om kennisdeling

te faciliteren is gerealiseerd door middel van een «online proeverij» voor gemeenten die goed ontvangen is. Ook in dit landelijk rapport doet I&O Research enkele aanbevelingen aan gemeenten en het Ministerie van VWS, de VNG en Movisie. De aanbevelingen richten zich vooral op het verder ondersteunen van gemeenten bij het uitvoeren van een ceo. Ik ga in overleg met de VNG en Movisie op welke wijze wij gemeenten daarbij verder kunnen ondersteunen.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M. van Ooijen