Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

[redacted]

[redacted]

Aan Staatssecretaris Deadline: 26-02-2024

TER BESLISSING

Directoraat Generaal Langdurige Zorg
Directie Maatschappelijke Ondersteuning
Team C

Opgesteld door
[redacted]

nota

Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo - verantwoordingsjaar 2023

Datum
18 januari 20244

Kenmerk
3774915-1060714-DMO

Uw kenmerk

Zaaknummer

Bijlage(n)
1

1. Aanleiding

Publicatie van de landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo – verantwoordingsjaar 2023 door toezending aan de Tweede Kamer.

2. Geadviseerd besluit

Verzending aan de TK van bijgaande brief met als bijlage de landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek verantwoordingsjaar 2023.

3. Kernpunten

- Op basis van artikel 2.5.1 Wmo 2015 bent u verplicht om jaarlijks een rapportage te laten opstellen en te publiceren waarin de gegevens van door gemeenten uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken naar de dienstverlening in de Wmo worden vergeleken.
- Het betreft in dit geval de publicatie over de door gemeenten in 2022 uitgevoerde clientervaringsonderzoeken in de Wmo.
- Gemeenten hebben sinds 2021 meer vrijheid om het clientervaringsonderzoek naar de dienstverlening in de Wmo naar eigen inzicht vorm te geven. Daarbij is nog wel vereist dat in het onderzoek de elementen toegang, kwaliteit en effecten worden meegenomen.
- Uit de rapportage blijkt dat het cliëntervaringsonderzoek (ceo) over 2022 in lijn is met rapportages over eerdere jaren en positieve resultaten laat zien.
- Op basis van de inhoud van de rapportage trekt u in bijgaande brief de volgende conclusies:
    - 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.

4. Toelichting

a. Draagvlak politiek
- De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2022 zijn in lijn met eerdere jaren.
- Over de landelijke rapportage over het cliëntervaringsonderzoek van gemeenten in 2021 zijn vorig jaar schriftelijke vragen gesteld door de Tweede Kamer die door u zijn beantwoord.

b. Draagvlak maatschappelijk en eenduidige communicatie
- De landelijke rapportage wordt gepubliceerd op de websites van de VNG en van Movisie, zodat gemeenten hier kennis van kunnen nemen.

c. Financiële en personele gevolgen
- niet van toepassing

d. Juridische aspecten haalbaarheid
- niet van toepassing

e. Afstemming (intern, interdepartementaal en met veldpartijen)
- niet van toepassing

f. Gevolgen administratieve lasten
- niet van toepassing

g. Toezeggingen
- niet van toepassing

h. Fraudetoets
- niet van toepassing

5. Informatie die niet openbaar gemaakt mag worden

Tot personen herleidbare gegevens zijn onleesbaar gemaakt vanwege de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.