Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2022–2023

29 538 Zorg en maatschappelijke ondersteuning

Nr. 349

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 maart 2023

Hierbij bied ik u de Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo – verantwoordingsjaar 2022 – aan. Deze landelijke rapportage is in opdracht van het Ministerie van VWS opgesteld door I&O Research.

De belangrijkste conclusies die ik op basis van de landelijke rapportage trek zijn:

- Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij ontvangen: vanaf het contact met de gemeente tot de effecten die zij ervaren van de ondersteuning.
- Gemeenten zijn op basis van het voorgaande ook grotendeels tevreden met de resultaten uit de onderzoeken en zien weinig aspecten waar ruimte is voor verbetering. Eén onderwerp scoort echter telkens laag onder cliënten en vraagt volgens gemeenten dan ook om hun aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning. Het merendeel van de cliënten is hiermee onbekend en het merendeel van de gemeenten, die dit onderwerp hebben meegenomen in het onderzoek, stelt dat er ruimte voor verbetering is op dit gebied.
- Gemeenten maken veelal geen uitsplitsing naar specifieke doelgroepen of voorzieningen. Ook zijn er voorzieningen met een relatief klein aantal cliënten (bijv. beschermd wonen, logeervoorzieningen) waarover geen uitspraken gedaan kunnen worden. Voor deze kleinere en specifieke groepen cliënten leent de (voorheen) verplichte onderzoeksmethode zich minder goed. Bij deze groepen kan bijvoorbeeld beter kwalitatief onderzoek ingezet worden.

Achtergrond

Sinds 2016 zijn gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in

kst-29538-349
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2023

de door cliënten ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning.
Voor het CEO Wmo was het gebruik van een standaardvragenlijst voorgeschreven. De wijze waarop het CEO Wmo was ingericht leverde gemeenten echter onvoldoende bruikbare sturingsinformatie op. In 2019 is er daarom een gezamenlijk ontwikkeltraject gestart met de VNG, VWS, experts en een aantal gemeenten. Hierbij is een nieuwe aanpak voor het CEO Wmo ontworpen.

In januari 2021 is 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 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 cliëntervaring Wmo. In het 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 2021.

CEO Wmo «nieuwe stijl»

Bij het CEO Wmo «nieuwe stijl» is het gebruik van de standaardvragenlijst niet langer voorgeschreven waardoor gemeenten meer flexibiliteit hebben bij het inrichten van het CEO, mits zij de elementen toegang, kwaliteit en effecten daarin meenemen. Tevens is een rapportageformat ontwikkeld met als doel om een goed 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 waarstaatjegemeente.nl.
Voorheen werden (alleen) de kwantitatieve resultaten van de set standaardvragen gerapporteerd en gepubliceerd op 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. Nu geven gemeenten zelf aan wat – volgens hen, op basis van de ervaringen van de door hen bevraagde cliënten – de belangrijkste uitkomsten van hun CEO Wmo zijn. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van het CEO Wmo «oude stijl».

Uitkomsten CEO Wmo

I&O Research heeft de resultaten van de 204 gemeenten die vóór de deadline van 1 oktober 2022 hebben aangeleverd, meegenomen in de landelijke rapportage. Daarnaast zijn nog de uitkomsten van verdiepende gesprekken, die met 20 gemeenten zijn gevoerd, in de rapportage verwerkt.

Het CEO Wmo over 2021 laat positieve resultaten zien: over het algemeen zijn gemeenten op basis van de respons van de door hen bevraagde cliënten positief gestemd over de uitkomsten van het CEO Wmo. Dit is in overeenstemming met voorgaande jaren.

Gemeenten geven aan dat de tevredenheid van cliënten met de **toegang** tot hulp relatief hoog is. Op basis van de open antwoorden blijkt de tevredenheid met de toegang naar hulp relatief hoog. Tussen de 70 en 82 procent van de cliënten weet waar zij terechtkunnen, 60 tot 84 procent is tevreden met de snelheid waarmee zij zijn geholpen en 78 tot

93 procent is tevreden met de manier waarop zij door de consulent zijn behandeld. Met veel verschillende fluctuaties is er geen duidelijke stijgende of dalende lijn te ontdekken met voorgaande jaren. Een probleem blijft dat het merendeel (50 tot 80 procent) van de cliënten niet op de hoogte is van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning. Positief is wel dat meerdere gemeenten een lichte stijging zien als het gaat om de bekendheid van cliënten met onafhankelijke cliëntondersteuning.
Het merendeel van de gemeenten (64 procent) die cliëntondersteuning hebben meegenomen in het onderzoek stelt dat er ruimte voor verbetering is op dit gebied. Slechts 5 procent van de gemeenten ziet als het om de toegang gaat geen ruimte voor verbetering. Een onderdeel van de toegang waar relatief veel gemeenten naast onafhankelijke cliëntondersteuning ruimte voor verbetering zien zijn wachtlijsten en de snelheid van hulp (35 procent).

Voor het onderdeel **kwaliteit van de hulp** geldt dat cliënten daarover (70 tot 95 procent) positief oordelen. Uit het onderzoek blijkt dat bijna de helft van de gemeenten geen ruimte voor verbetering ziet als het gaat om de kwaliteit van de hulp. Op de aspecten waar gemeenten wel ruimte voor verbetering zien varieert het percentage gemeenten dat deze mogelijkheden wel ziet tussen 4 en 12 procent. De gevonden percentages komen sterk overeen met de percentages in de vorige rapportage.

Ook voor het voor **effect** van de ondersteuning geldt dat een groot deel van de cliënten (75 tot 90 procent) positief oordeelt over het effect van de ondersteuning. De ondersteuning leidt tot positieve effecten als het gaat om zelfredzaamheid, zelfstandigheid en de kwaliteit van leven. Als het om het effect van de ondersteuning gaat ziet 52 procent van de gemeenten geen ruimte voor verbetering. Op de aspecten waar gemeenten wel ruimte voor verbetering zien varieert het percentage gemeenten dat deze mogelijkheden wel ziet tussen 4 en 12 procent. Daarbij valt op de gemeenten die ruimte voor verbetering zien op het aspect «kwaliteit van leven» met 5 procent is afgenomen en dus volgens gemeenten minder verbetering behoeft. Voor het aspect «gebruik van (overige) voorzieningen is sprake van een omgekeerde beweging. Voor dit aspect is het aantal gemeenten dat ruimte voor verbetering ziet met 5 procent gestegen. Voor dit aspect bestaat dus meer behoefte aan verbetering.

Uit het voorgaande kunnen de volgende conclusies worden getrokken:
– Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij ontvangen: vanaf het contact met de gemeente tot de effecten die zij ervaren van de ondersteuning.
– Gemeenten zijn dan ook grotendeels tevreden met de resultaten uit de onderzoeken en zien weinig aspecten waar ruimte is voor verbetering. Eén onderwerp scoort echter telkens laag onder cliënten en vraagt volgens gemeenten dan ook om hun aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning. Het merendeel van de cliënten is hiermee onbekend en het merendeel van de gemeenten, die dit onderwerp hebben meegenomen in het onderzoek, stelt dat er ruimte voor verbetering is op dit gebied.
– Gemeenten maken veelal geen uitsplitsing naar specifieke doelgroepen of voorzieningen. Ook zijn er voorzieningen met een relatief klein aantal cliënten (bijv. beschermd wonen, logeervoorzieningen) waarover geen uitspraken gedaan kunnen worden. Voor deze kleinere en specifieke groepen cliënten leent de (voorheen) verplichte onderzoeksmethode zich minder goed. Bij deze groepen kan bijvoorbeeld beter kwalitatief onderzoek ingezet worden.

Andere uitkomsten van het CEO Wmo

85 van de in totaal 204 gemeenten hebben in hun cliëntervaringsonderzoek naast «Toegang», «Kwaliteit» en «Effect», ook andere onderwerpen meegenomen. De onderwerpen die gemeenten het vaakst hebben meegenomen zijn «mantelzorg» (26 procent) en de «impact van de coronacrisis (24 procent).

Met betrekking tot mantelzorg is voornamelijk onderzocht of men mantelzorg ontvangt, of deze mantelzorgers bekend zijn met mantelzorgondersteuning en of deze personen de zorg nog aankunnen. Uit de open antwoorden is niet op te maken of deze onderwerpen over het algemeen te maken hebben met vooruitgang of achteruitgang.

De vragen met betrekking tot de impact van corona gaan voornamelijk over mogelijke uitstel van de ondersteuning en de kwaliteit van de ondersteuning en gevoelens van eenzaamheid. Enkele gemeenten geven aan dat er inderdaad ondersteuning is uitgesteld tijdens de coronacrisis. Cliënten geven echter grotendeels aan dat de kwaliteit van deze ondersteuning niet veranderde tijdens corona, met percentages van rond de 80 procent. Uit de open antwoorden kan niet worden opgemaakt in hoeverre de eenzaamheid is toegenomen tijdens corona.

Ervaringen van gemeenten met het CEO «nieuwe stijl»

Gemeenten voeren het CEO Wmo met name uit om van te kunnen leren. Sinds de methode in 2021 vormvrij is geworden, ervaren gemeenten het CEO minder als een 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.

De meest voorkomende onderzoeksmethode voor het CEO Wmo blijft nog altijd het versturen van de 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 continu meten). Waar in 2020 4 procent van de gemeenten voor een nieuwe stijl koos, nam dit in 2021 toe naar 13 procent.

Verschillende redenen waarom gemeenten overgaan op een CEO nieuwe stijl zijn:
- cliënten korter na het moment van contact bevragen leidt tot kwalitatief betere antwoorden;
- kwalitatief onderzoek biedt de mogelijkheid om door te vragen naar de beleving van cliënten en biedt daarmee meer diepgang;
- meer mogelijkheden om aan te sluiten bij de lokale situatie en meer aanknopingspunten voor verbetering;
- het onderzoek leeft meer binnen de gemeente omdat men er meer mee bezig is en eventueel meerdere keren per jaar een rapportage ontvangt.

Verschillende nadelen verbonden aan een CEO nieuwe stijl zijn:
- het ontwikkelen van een nieuwe methode vraagt extra capaciteit van gemeenten;
- de uitvoering van het onderzoek vergt vaak meer tijd;
- de vergelijking met voorgaande jaren en of met andere gemeenten is lastiger.

I&O doet op basis van de uitkomsten van het uitgevoerde onderzoek een aantal aanbevelingen aan gemeenten met betrekking tot de uitvoering van het CEO. I&O doet ook aanbevelingen aan VWS en VNG. Deze hebben betrekking op het voorzien in de behoefte van gemeenten aan informatie over hoe andere gemeenten het CEO Wmo uitvoeren en de aanbeveling om het aanleverformat te blijven ontwikkelen op gebruiksvriendelijkheid.

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