

Vergaderjaar 2022–2023

**29 538**

**Zorg en maatschappelijke ondersteuning**

**Nr. 352**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 13 september 2023

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 21 maart 2023 over de Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo – verantwoordingsjaar 2022 (Kamerstuk 29 538, nr. 349).

De vragen en opmerkingen zijn op 12 mei 2023 aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voorgelegd. Bij brief van 12 september 2023 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Smals

Adjunct-griffier van de commissie,  
Esmeijer

## Inhoudsopgave

<b>I.</b>	<b>Vragen en opmerkingen vanuit de fracties</b>	<b>2</b>
	Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie	2
	Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie	3
	Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie	4
	Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie	4
	Vragen en opmerkingen van de leden van de GroenLinks-fractie	5
	Vragen en opmerkingen van de leden van de SGP-fractie	6
	Vragen en opmerkingen van het lid van de BBB-fractie	7
<b>II.</b>	<b>Reactie van de Staatssecretaris</b>	<b>7</b>

### **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

#### **Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie**

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 21 maart 2023 over de Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wma – verantwoordingsjaar 2022 (Kamerstuk 29 538, nr. 349). De leden hebben daarover nog een aantal vragen en opmerkingen.

De leden van de VVD-fractie zijn blij om te lezen dat Wmo-cliënten over het algemeen positief gestemd zijn over de ontvangen ondersteuning. Zij zijn blij om weer geïnformeerd te worden en inzicht te krijgen in de door cliënten ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning.

Er wordt ruimte gezien om de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning te verbeteren. De leden van de VVD-fractie vinden het belangrijk dat deze bekendheid drastisch vergroot wordt, omdat de hulp van een onafhankelijk cliëntondersteuner de toegang tot zorg vergemakkelijkt en daarmee bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Hoe willen gemeenten werk maken van betere bekendheid en welke uitkomstdoelen hanteren zij hierbij? Welke ondersteunende rol faciliteert de Staatssecretaris hierbij?

De leden lezen dat slechts 204 gemeenten de deadline van het aanleveren van de gegevens heeft gehaald. Hoe kan ervoor gezorgd worden dat dit bij de volgende rapportage dit cijfer hoger ligt? Wordt er na de deadline nog gekeken naar de gegevens van deze gemeente die niet zijn opgenomen in het CEO van I&O research?

De leden van de VVD-fractie lezen dat ondanks dat maar 70 tot 95 procent van de cliënten tevreden is over de kwaliteit van de hulp. Ook lezen de leden dat bijna de helft van de gemeenten geen ruimte voor verbetering ziet op dit onderdeel. Hoe beoordeelt de staatsecretaris deze conclusie? Dit geldt ook voor het effect van de ondersteuning.

De bovengenoemde leden lezen dat sommige gemeenten ook mantelzorg hebben toegevoegd aan het onderzoek. De leden lezen dat hier geen conclusie over te trekken is als het gaat om vooruitgang of achteruitgang. Kan de staatsecretaris aangeven of en hoe hij dit bij het volgende onderzoek kan verbeteren, aangezien mantelzorg een belangrijk deel van het houdbaar houden van de zorg kan worden.

I&O doet een aantal aanbevelingen aan de VNG en VWS. Kan de Staatssecretaris toelichten hoe er opvolging zal worden gegeven aan deze aanbevelingen?

## Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo van 2022. Het is positief dat er over het algemeen een positief beeld rijst uit de ervaringen van Wmo-cliënten over de ondersteuning die zij hebben ontvangen. Toch hebben de leden van de D66-fractie nog enkele vragen. Als algemene vraag vinden de leden het verassend te lezen dat het participeren aan een CEO verplicht is voor gemeenten, maar dit heeft geresulteerd in een respons van iets meer dan de helft (59%). Hoe kijkt de Staatssecretaris hiernaar?

Ook zijn er eerdere rapporten geweest (zoals het rapport *Burger in zicht* van de Nationale ombudsman) die een kritischer beeld schetste van de dienstverlening binnen de Wmo. Hoe rijmt de Staatssecretaris dat beeld met dit positieve CEO, zo vragen de leden van de D66-fractie. In hoeverre is de groep respondenten een goede afspiegeling van *alle* Wmo-gebruikers?

Ook blijkt uit het onderzoek dat veel gemeenten een hoge informatiebehoefte hebben over hoe andere gemeenten het aanpakken. Daarbij zoeken zij naar informatie over responsverbetering en onderzoeksmethoden. Hoe faciliteert de Staatssecretaris deze behoefte?

### *Onafhankelijke clientondersteuning*

Uit het onderzoek blijkt dat er één specifiek onderwerp structureel minder goed scoort onder cliënten en vraagt om aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning. Maar liefst 64% van de ondervraagden gaf aan dat er ruimte was voor verbetering op dit specifieke punt. De leden van de D66-fractie zien hier graag een reflectie op. Kan de Staatssecretaris toelichten welke concrete stappen hij gaat zetten zodat de onafhankelijk clientondersteuner beter bekend wordt en beter gefaciliteerd wordt? Eerder heeft ook het College voor de Rechten van de Mens in haar jaarlijkse monitor<sup>1</sup> geconstateerd dat er onvoldoende sprake is van volledige toegang tot rechtsbescherming voor mensen met een beperking. Ook inclusie en participatie blijft achter, met name naarmate iemands beperking ernstiger is. Wat heeft de Staatssecretaris voor maatregelen genomen naar aanleiding van dit rapport en in hoeverre heeft de ondersteuning van onafhankelijke clientondersteuning daarvan geprofiteerd, zo vragen de leden?

### *Geen specifieke doelgroepen of voorzieningen*

Gemeenten maken veelal geen uitsplitsing naar specifieke doelgroepen of voorzieningen. De leden van de D66-fractie veronderstellen dat dit relevante informatie kan opleveren, maar dat hier ook risico's aan verbonden zijn. Kan de Staatssecretaris toelichten in hoeverre hij dit wel wenselijk acht?

Ook blijkt uit het rapport dat over voorzieningen met een klein aantal cliënten (zoals Beschermd wonen) geen uitspraken kunnen worden gedaan. De leden van de D66-fractie vinden dit zeer teleurstellend, zeker gezien de aanstaande wetwijziging binnen de Wmo aangaande dit thema (het woonplaatsbeginsel). In hoeverre heeft de Staatssecretaris nu wél een actueel beeld van de cliëntervaringen binnen Beschermd Wonen? Hoe gaat de Staatssecretaris ervoor zorgen dat ervaringen binnen klein-

<sup>1</sup> Gecoördineerde aanpak nodig om rechtsbescherming van mensen met een beperking te garanderen | Nieuwsbericht | College voor de Rechten van de Mens (mensenrechten.nl)

schalige voorzieningen als deze wél worden meegenomen in een volgend CEO (bijvoorbeeld door aanvullend kwalitatief onderzoek)?

Tenslotte blijkt uit het onderzoek dat 26% van de gemeenten met aanvullend onderzoek doen naar mantelzorg. Wat de leden van de D66-fractie betreft is het positief dat gemeenten onderzoek doen naar mantelzorgers en de belasting daarvan. Hoe kijkt de Staatssecretaris naar dit percentage en zou dit niet een regulier onderwerp moeten zijn binnen de vragenlijst?

De leden van de D66-fractie zien ook graag een overzicht tegemoet van welke mitigerende maatregelen de Staatssecretaris neemt om de toegankelijkheid (aangezien dit ook veel wordt genoemd als negatief punt) te verbeteren, ook in het kader van de geplande herinvoering van de inkomensafhankelijke bijdrage in de Wmo? Hoe zorgt de Staatssecretaris ervoor dat mensen geen zorg gaan mijden, vanwege een verhoogde eigen bijdrage?

Wat is de reactie van de Staatssecretaris op de oproep van het Ministerie van VWS én gemeenten dat het toezicht op zorg vanuit de Wmo regionaal belegd moet worden in plaats van bij gemeenten? Gaat de Staatssecretaris hier concrete vervolgstappen in zetten?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie**

De leden van de CDA-fractie maken graag van de gelegenheid gebruik om enkele aanvullende en verduidelijkende vragen te stellen.

Zij vinden het zeer spijtig nog steeds te moeten constateren dat de onafhankelijke cliëntenondersteuning onbekend is bij cliënten en het merendeel van de gemeenten. Dat dit in een rap temp moet verbeteren is een understatement! Maar hoe ziet de staatssecretaris dit dan voor zich? Hoe wil de Staatssecretaris dit uitwerken? Hoe wil de Staatssecretaris proberen de bekendheid ervan te verbeteren? Als cliënten of gemeenten niet weten dat het bestaat kan de toegankelijkheid van de onafhankelijke cliëntenondersteuning lastig verbeteren?

Het gaat bij het dit onderzoek om een de ervaringen van cliënten? Waarom is dan alleen gevraagd of men mantelzorg ontvangt? En niet meer naar hun ervaringen hiermee? Of deze mantelzorgers bekend zijn met mantelzorgondersteuning en of deze personen de zorg nog aan kunnen? Waarom is er niet gevraagd of zij een taakverzwaring of verlichting ervaren?

En kan de Staatssecretaris aangeven hoe het staat met de uitvoering van de aangenomen motie van het lid Werner (Kamerstuk 35 925 XVI, nr. 56) waarbij verzocht is om een pilot te starten bij vijf of tien gemeenten, waarbij mantelzorgers meer praktische ondersteuning wordt aangeboden en de effecten op zorggebruik in andere wetten wordt gemeten. De Minister voor Langdurige Zorg en Sport heeft inmiddels ook de zogenaamde «zorgarrangeur» ingesteld? Hoe verhoudt deze zorgarrangeur zich tot de onafhankelijke cliëntenondersteuner? Toont het voorstel van de zorgarrangeur niet juist aan, dat de zorg te ingewikkeld is geworden?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie**

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo – verantwoordingsjaar 2022 in combinatie met de brief van de staatssecretaris over deze rapportage. Zij hebben hierover nog een aantal vragen en opmerkingen.

De leden van de SP-fractie zijn kritisch op enkele conclusies van deze landelijk rapportage. De landelijke rapportage concludeert namelijk dat de Wmo-cliënten over het algemeen positief zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Deze conclusie lijkt in tegenspraak met de conclusies van het rapport «Burger in zicht» van de Nationale ombudsman<sup>2</sup> dat vorige maand verschenen is. De leden van de SP-fractie vragen aan de Staatssecretaris of hij de verschillen in conclusies tussen beide rapportages kan verklaren.

De leden van de SP-fractie vinden het zorgelijk dat de gemeenten volgens de landelijk rapportage weinig aspecten zien voor verbetering, terwijl er volgens het rapport «Burger in zicht» voldoende te verbeteren valt. De leden van de SP-fractie vragen of de gemeenten bekend zijn met de conclusies van dit rapport en of zij bereid zijn om iets met de aanbevelingen uit dit rapport te doen. Daarnaast vragen de leden van SP-fractie of gemeenten wel voldoende capaciteit hebben om aan de slag te gaan met deze aanbevelingen en of de Staatssecretaris bereid is om eventueel hier onderzoek naar te doen.

De leden van de SP-fractie zijn wel positief over het feit dat meer gemeenten kiezen voor kwalitatief onderzoek. De leden van de SP-fractie zijn van mening dat zeker wanneer het gaat om kleinere aantallen van cliënten dat dergelijk onderzoek betere informatie over de situatie kan geven dan kwantitatief onderzoek. Voor zowel kwalitatief als voor kwantitatief onderzoek geldt echter dat men over voldoende capaciteit en expertise moet beschikken om deze naar behoren uit te voeren. De leden van de SP-fractie vragen of alle gemeenten voldoende capaciteit en expertise hebben om deze onderzoeken goed uit te voeren. De leden van de SP-fractie kunnen zich voorstellen dat zeker bij kleine gemeenten met minder middelen problemen kunnen ontstaan bij het uitvoeren van dergelijke onderzoeken. De leden van de SP-fractie vragen aan de Staatssecretaris of deze gemeenten hiervoor extra ondersteuning kunnen krijgen.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de GroenLinks-fractie**

De leden van de fractie van GroenLinks hebben met interesse kennisgenomen van het onderzoek en reactie van de Staatssecretaris. Zij hebben nog wel een aantal vragen over de bruikbaarheid van het onderzoek en validiteit van de conclusies van de Minister.

De leden van de fractie van GroenLinks zien dat de Staatssecretaris een positief beeld schetst van de Wmo naar aanleiding van het onderzoek van I&O Research. En hoewel de conclusies zeer positief zijn, vragen de leden van de GroenLinksfractie of het onderzoek wel een volledig beeld geeft. Zo blijkt dat veel gemeenten niet vragen naar maatwerk en samenwerking tussen hulpverleners. Juist voor cliënten met een levenslange en levensbrede beperking zijn dit belangrijke indicatoren van goede kwaliteit. Zonder goed onderzoek naar maatwerk en samenwerking en een goed beeld hiervan kan de conclusie «*Over-all goed nieuws!*» toch niet zomaar worden getrokken. Hoe ziet de Staatssecretaris dat?

De reden dat de leden van de fractie van GroenLinks denken dat de onderzoeksresultaten vertekend zijn omdat mensen met een levensbrede en levenslange beperking niet goed zijn meegenomen, komt door andere berichten die erop duiden dat er nog veel winst is te behalen binnen de Wmo. Zo concludeerde de ombudsman het volgende: «*Daarbij lijken de*

<sup>2</sup> Burger in zicht, Nationale ombudsman, april 2023, [https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20230041%20Rapport%20Burger%20in%20zicht\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20230041%20Rapport%20Burger%20in%20zicht_0.pdf)

*behoefte van de burger en dat wat de gemeente biedt vaak (te) ver uiteen te liggen. Ook hebben burgers dikwijls te maken met langdurige en frustrerende aanvraagprocedures, waardoor mensen die dringend hulp nodig hebben dat niet altijd (tijdig) krijgen.»* Hoe verklaart de Staatssecretaris dat de conclusies zo ver uit elkaar liggen?

Tot slot lezen de leden van de fractie van GroenLinks dat de onafhankelijke cliëntondersteuning in veel gemeenten nog niet bekend is. Zij vragen de Staatssecretaris welke stappen worden ondernomen om de bekendheid te vergroten? Waarom wordt onafhankelijke ondersteuning bijvoorbeeld niet standaard aangeboden bij het eerste gesprek met de gemeente? Is het ook niet handiger om één loket te regelen voor de cliëntondersteuning? En hoe kan de Staatssecretaris ervoor zorgen dat de cliëntondersteuners domeinoverstijgend, dus in de Wlz, Wmo en de Zvw, kunnen werken?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de SGP-fractie**

De leden van de SGP-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de landelijke rapportage over de ervaringen van cliënten in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Ze willen hierover enkele vragen stellen en opmerkingen maken.

Gemeenten zijn op grond van de Wmo wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. De leden van de SGP-fractie constateren dat een groot aantal gemeenten zowel in 2020 als 2021 geen rapportage heeft aangeleverd (zie p. 5 van het onderzoek). Zij vragen of dit betekent dat in deze gemeenten sowieso geen onderzoek is gedaan naar de ervaringen van cliënten. Zo ja, wat vindt de Staatssecretaris daarvan?

De leden van de SGP-fractie lezen dat het cliëntervaringsonderzoek «nieuwe stijl» meer ruimte biedt aan gemeenten voor een eigen invulling, maar dat dit wel ten koste gaat van de landelijke vergelijkbaarheid. Zij vragen daarom in hoeverre er nog harde uitspraken kunnen worden gedaan over het functioneren van de Wmo op landelijk niveau. Kan de Staatssecretaris daarop in gaan? Als voorbeeld noemen de leden van de SGP-fractie dat er geen duidelijke uitspraken te doen zijn over de voordan wel achteruitgang van mantelzorg (zie p. 37 van het onderzoek).

De leden van de SGP-fractie lezen dat één gemeente ervoor kiest om zich alleen te richten op de moeilijkst bereikbare cliënten met ingewikkelde problematiek en meerdere betrokken hulpverleners die met meerdere wetten te maken hebben. Terecht wordt dit door de onderzoekers naar voren gebracht als een «best practice». De leden van de SGP-fractie vragen de Staatssecretaris om deze manier van ervaringsonderzoek nadrukkelijk onder de aandacht te brengen van andere gemeenten. Is hij eventueel zelf bereid om gericht onderzoek te laten doen naar ervaringen van Wmo-clieënten met een complexe ondersteuningsvraag?

De leden van de SGP-fractie constateren dat uit de rapportage blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de Wmo-ondersteuning die zij ontvangen. Zij vragen hoe deze positieve beoordeling zich verhoudt tot andere, meer kritische onderzoeken waaruit blijkt dat er juist de nodige problemen zijn in de uitvoering van de Wmo. Zo laat recent onderzoek van de Ombudsman («Burger in zicht») zien dat veel cliënten tegen langdurige en frustrerende Wmo-aanvraagprocedures oplopen. De toegang tot zorg staat dus onder druk. Herkent de staatssecretaris dat? In hoeverre kan hij vanuit zijn rol daarin iets betekenen?

Eén onderwerp scoort laag onder cliënten en vraagt volgens gemeenten dan ook om hun aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning. Het merendeel van de cliënten is niet van het bestaan van

onafhankelijke cliëntondersteuners op de hoogte. Wat kan de staatssecretaris doen om gemeenten te ondersteunen om dit te verbeteren?

### **Vragen en opmerkingen van het lid van de BBB-fractie**

Het lid van de BBB-fractie heeft kennisgenomen van de brief van de regering. Het lid heeft hierover nog wat vragen.

Het lid van de BBB-fractie hoort graag van de Staatssecretaris hoe hij gemeenten gaat bewegen om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden voor onafhankelijke cliëntondersteuning. En wat hij hier vanuit de landelijke overheidscommunicatie aan gaat doen.

In de brief van de Staatssecretaris zien we slechts vermelding van de aanbevelingen maar geen acties:

- Vanuit gemeenten is er behoefte aan informatie over hoe andere gemeenten het CEO Wmo uitvoeren. Voorzie in deze behoefte door informatie hierover te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een landelijke database met vragenlijsten of een lijst met contactpersonen bij gemeenten waar navraag gedaan kan worden.
- Blijf het aanleverformat ontwikkelen op gebruiksvriendelijkheid. Bijvoorbeeld:
  - het kunnen rapporteren over meerdere onderzoeken die per jaar worden gedaan;
  - de wijze waarop cliënten benaderd zijn (schriftelijk, digitaal en/of persoonlijk);
  - dat na het invullen gemeente de gegeven antwoorden automatisch in een mail krijgen;
  - zichtbaar maken hoeveel vragen er nog volgen tijdens het invullen van het format;
  - aan het einde van het format een open vraag toevoegen voor eventuele andere opmerkingen.

Het lid van de fractie BBB hoort graag welke van de genoemde aanbevelingen de Staatssecretaris gaat uitvoeren, hoe en wanneer, en welke niet en waarom niet?

### **II. Reactie van de Staatssecretaris**

Alvorens een antwoord te geven op de schriftelijke vragen van de fracties wil ik er op wijzen dat het CEO dat gemeenten op basis van de Wmo 2015 jaarlijks moeten uitvoeren, géén landelijke verantwoording is aan het Ministerie van VWS, maar primair bedoeld is voor gemeenten zelf.

Gemeenten zijn immers verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo 2015 en het CEO kan bijdragen aan de verbetering van de uitvoering van Wmo 2015.

De gegevens van de cliënt-ervaringsonderzoeken worden door de VNG gepubliceerd op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) van de VNG, zodat gemeenten kennis kunnen nemen van de belangrijkste gegevens van andere gemeenten. Het CEO is dus primair een instrument van gemeenten zelf om hun beleid te kunnen verbeteren/aanpassen, maar het geeft op landelijk niveau wel een goed beeld van de tevredenheid van cliënten met het door gemeenten gevoerde Wmo-beleid.

### **Antwoord op de vragen van de leden van de VVD-fractie**

Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning

*De leden van de VVD-fractie vinden het belangrijk dat de bekendheid over onafhankelijke cliëntondersteuning drastisch vergroot wordt, omdat de hulp van een onafhankelijk cliëntondersteuner de toegang tot zorg vergemakkelijkt en daarmee bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Hoe willen gemeenten werk maken van betere bekendheid en welke uitkomst-*

*doelen hanteren zij hierbij? Welke ondersteunende rol faciliteert de Staatssecretaris hierbij?*

Al jaren schommelt het landelijke percentage van Wmo-cliënten die onafhankelijke cliëntondersteuning kent rond de 33 procent<sup>3</sup>. Deze beperkte bekendheid heeft verschillende mogelijke verklaringen, zoals:

- inwoners herkennen de term «onafhankelijke cliëntondersteuning» niet, omdat dit een vrij ambtelijke lading heeft;
- veel inwoners hebben een relatief eenvoudige hulpvraag (bijvoorbeeld hulp bij het huishouden), zijn zelfredzaam genoeg of hebben een andere reden waarom zij niet op zoek zijn naar cliëntondersteuning en kennen het daarom niet;
- wanneer inwoners ondersteuning bij het «keukentafelgesprek» willen, vragen zij dit veelal aan een naaste (familie, vrienden of andere bekenden);
- verwijzers naar onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals huisartsen of Wmo-consulenten/casemanagers, vangen zelf al een deel van de vragen die inwoners hebben af.

Over de vraag van de leden van de VVD-fractie hoe gemeenten de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning op lokaal niveau willen verbeteren en welke uitkomstdoelen zij hierbij hanteren op lokaal niveau, ben ik in gesprek met gemeenten. Gemeenten zijn hier immers primair verantwoordelijk voor.

Ik vind het belangrijk dat de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekend wordt bij inwoners voor wie dit relevant is en daarom faciliteer ik gemeenten hier dan ook bij.

In mijn voortgangsbrief over de Wmo 2015 van 8 mei jl. heb ik uw Kamer uitgebreid geïnformeerd over mijn activiteiten om te zorgen dat de bekendheid en het gebruik van cliëntondersteuning, waar nodig, door cliënten toeneemt<sup>4</sup>. Enkele relevante ontwikkelingen zijn:

- Elke gemeente heeft inmiddels cliëntenondersteuning ingericht of ingekocht en ook is de bekendheid en de vindbaarheid van cliëntondersteuning de afgelopen periode toegenomen. Dit is echter nog niet zichtbaar in de landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021.
- Wanneer burgers online zoeken met cliëntondersteuning als zoekterm is de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) goed te vinden. Op deze website staat een overzicht met contactgegevens van cliëntondersteuning in elke gemeente en bij elk zorgkantoor.

Dit neemt niet weg dat ik vind dat de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning nog beter kan en moet. Momenteel ben ik daarom in gesprek met de VNG en Movisie over de uitwerking van een voorstel om onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionele toeleiders in de zorg (zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en wijkteams), die potentiële cliënten kunnen wijzen op het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning.

#### Respons op cliëntervaringsonderzoek (CEO)

*De leden van de VVD-fractie lezen dat slechts 204 gemeenten de deadline van het aanleveren van de gegevens hebben gehaald. Hoe kan ervoor gezorgd worden dat bij de volgende rapportage dit cijfer hoger ligt? Wordt er na de deadline nog gekeken naar de gegevens van deze gemeente die niet zijn opgenomen in het CEO-rapport van I&O research?*

<sup>3</sup> Landelijke benchmark cliëntervaringsonderzoek Wmo (in cijfers) – I&O Research ([ioresearch.nl](http://ioresearch.nl))

<sup>4</sup> Kamerstuk 29 538, nr. 350



Gemeenten zijn op basis van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht de landelijke cliëntervaringsgegevens over het voorgaande jaar vóór 1 juli van het nieuwe jaar te publiceren. Niet alle gemeenten lukte dit op tijd te doen, mede in verband met nog niet afgeronde onderzoeken, nieuwe keuzes over de opzet van het onderzoek, etc.

Gemeenten die niet tijdig hun gegeven hadden aangeleverd zijn schriftelijk verzocht dit alsnog voor medio september 2022 te doen, zodat deze gegevens meegenomen konden worden in de landelijke rapportage over het cliëntervaringsonderzoek. De gegevens van gemeenten die later dan medio september hebben aangeleverd konden helaas niet meegenomen worden in deze landelijke rapportage. Wel zijn de gegevens van de gemeenten die vóór 31 december 2022 zijn aangeleverd alsnog beschikbaar gesteld op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Hierdoor kunnen gemeenten alsnog hun eigen gegevens vergelijken met andere gemeenten.

Een beperkt aantal gemeenten voerde geen CEO uit over 2021 vanwege een tekort aan personele capaciteit, financiële redenen en het meer tijd willen nemen om een nieuwe methode te ontwikkelen voor het CEO of door andere prioriteiten zoals de coronacrisis

Ik blijf gemeenten aanspreken op het tijdig aanleveren van hun cliëntervaringsgegevens over de Wmo.

#### Verbeteren cliënttevredenheid

*De leden van de VVD-fractie lezen dat 70 tot 95 procent van de cliënten tevreden is over de kwaliteit van de hulp. Ook lezen de leden dat bijna de helft van de gemeenten geen ruimte voor verbetering ziet op dit onderdeel. Hoe beoordeelt de staatsecretaris deze conclusie? Dit geldt ook voor het effect van de ondersteuning.*

De ondersteuning vanuit de Wmo bestaat zowel uit gemeentelijk voorzieningen (zoals de gemeentelijke toegang tot Wmo-ondersteuning) als voorzieningen die door de gemeente worden gecontracteerd bij aanbieders (begeleiding, hulp bij huishouden, vervoer, woningaanpassing, etc.).

Gemeenten brengen op basis van signalen van inwoners verbeteringen aan in hun dienstverlening en in het contractbeheer doen ze dat met aanbieders van voorzieningen op de in de betreffende gemeente afgesproken manier.

#### Tevredenheid over mantelzorgondersteuning

*De leden lezen verder dat op basis van dit onderzoek geen conclusie te trekken is als het gaat om vooruitgang of achteruitgang rondom mantelzorgondersteuning. Kan de staatsecretaris aangeven of en hoe hij dit bij het volgende onderzoek kan verbeteren, aangezien mantelzorg een belangrijk deel van het houdbaar houden van de zorg kan worden.*

Ik hecht grote waarde aan de inzet en het verbeteren van mantelzorgondersteuning en heb recentelijk ook uw Kamer geïnformeerd over de mantelzorgagenda 2023–2026, waarin de kabinetsplannen zijn opgenomen om mantelzorg te versterken<sup>5</sup>.

Het is verder aan de gemeente om te beoordelen óf en hoe vaak zij het thema mantelzorgondersteuning als thema meenemen in hun jaarlijkse CEO.

---

<sup>5</sup> Kamerstuk 30 169, nr. 75

## Aanbevelingen I&O research

*I&O doet een aantal aanbevelingen aan de VNG en VWS. Kan de Staatssecretaris toelichten hoe er opvolging zal worden gegeven aan deze aanbevelingen?*

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de rapportage van I&O research ondersteun ik samen met de VNG gemeenten bij het verbeteren van hun lokale CEO. Zo wordt in september 2023 door Movisie een workshop georganiseerd om gemeenten te ondersteunen bij het uitvoeren van een CEO. Verder publiceren zowel de VNG als Movisie regelmatig relevante informatie over tevredenheidsonderzoeken die gemeenten kunnen gebruiken. De uiteindelijke opzet en inhoud van het CEO blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente zelf. Naar aanleiding van de aanbevelingen van I&O research over het technisch verbeteren van de aanlevermodule voor het CEO heeft overleg plaatsgevonden met de betrokken partijen en is de aanlevermodule op onderdelen aangepast.

## **Antwoord op de vragen van de leden van de D66-fractie**

### De respons op het cliëntervaringsonderzoek

*Als algemene vraag vinden de leden van de D66-fractie het verassend te lezen dat het participeren aan een CEO verplicht is voor gemeenten, maar dat dit heeft geresulteerd in een respons van iets meer dan de helft (59%). Hoe kijkt de Staatssecretaris hiernaar?*

Gemeenten zijn op basis van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht de landelijke cliëntervaringsgegevens over het voorgaande jaar vóór 1 juli van het nieuwe jaar te publiceren.

Gemeenten die niet tijdig hun gegevens hebben aangeleverd zijn schriftelijk verzocht dit alsnog voor medio september 2022 te doen, zodat deze gegevens meegenomen kunnen worden in de landelijke rapportage over het cliëntervaringsonderzoek.

Niet alle gemeenten lukte dit op tijd te doen, mede in verband met nog niet afgeronde onderzoeken, nieuwe keuzes over de opzet van het onderzoek, etc.

De gegevens van gemeenten die later hebben aangeleverd dan medio september konden helaas niet meegenomen worden in deze landelijke rapportage. Wel zijn de gegevens van de gemeenten die vóór 31 december 2022 zijn aangeleverd beschikbaar gesteld op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Hierdoor kunnen gemeenten alsnog hun eigen gegevens vergelijken met andere gemeenten.

Een beperkt aantal gemeenten voerde geen CEO uit over 2021 vanwege een tekort aan personele capaciteit, financiële redenen en het meer tijd willen nemen om een nieuwe methode te ontwikkelen voor het CEO of door andere prioriteiten zoals de coronacrisis. Ik blijf gemeenten aanspreken op het tijdig aanleveren van hun cliëntervaringsgegevens over de Wmo.

### Representativiteit van cliëntervaringsonderzoek

*Ook geven de leden van de D66-fractie aan dat er eerdere rapporten zijn geweest (zoals het rapport «Burger in zicht» van de Nationale ombudsman) die een kritischer beeld schetste van de dienstverlening binnen de Wmo. Hoe rijmt de Staatssecretaris dat beeld met dit positieve CEO, zo vragen de leden van de D66-fractie. In hoeverre is de groep respondenten een goede afspiegeling van alle Wmo-gebruikers?*

De landelijke rapportage van het CEO in de Wmo omvat onderzoeken van een groot aantal gemeenten onder hun cliënten. Nagenoeg elke gemeente doet jaarlijks onderzoek naar de ervaringen van (een deel van de) cliënten van de Wmo. Veelal betreft dit een steekproef onder cliënten en afhankelijk van de keuzes van gemeenten kan dit betrekking hebben op de gehele of een deel van de Wmo-clieënten. Gemeenten kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om periodiek de cliëntervaring van een andere doelgroep te onderzoeken.

Ik ga ervan uit dat de gegevens van gemeenten representatief zijn voor (een specifieke groep van) de cliëntenpopulatie in hun gemeente. De landelijke rapportage geeft daarom naar mijn oordeel een goed en representatief beeld van de cliëntervaringen in de Wmo zowel landelijk als lokaal.

Het rapport «Burger in zicht» van de Nationale ombudsman is een kwalitatief onderzoek gebaseerd op klachten van cliënten die op landelijk niveau beschikbaar zijn, 32 verkennende gesprekken met vertegenwoordigers van een lokale Wmo-adviesraad aangevuld met 22 gesprekken met Wmo-clieënten. Dit kwalitatieve onderzoek geeft relevante informatie en aanbevelingen voor gemeenten, maar geeft géén representatief beeld van de ervaringen van cliënten op zowel lokaal als landelijk niveau die gebruik maken van de Wmo.

*Ook blijkt uit het onderzoek dat veel gemeenten een hoge informatiebehoefte hebben over hoe andere gemeenten het CEO aanpakken. Daarbij zoeken zij naar informatie over responsverbetering en onderzoeksmethoden. Hoe faciliteert de Staatssecretaris deze behoefte?*

Naar aanleiding van de aanbevelingen van I&O research ondersteun ik samen met de VNG gemeenten, waar mogelijk, bij het verbeteren van hun lokale CEO. Zo wordt in september 2023 door Movisie een workshop georganiseerd om gemeenten te ondersteunen bij het uitvoeren van een CEO. Verder publiceren zowel de VNG als Movisie regelmatig relevante informatie over tevredenheidsonderzoeken die gemeenten kunnen gebruiken.

De uiteindelijke opzet en inhoud van het CEO blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente zelf.

#### Onafhankelijke cliëntondersteuning

*Uit het onderzoek blijkt dat er één specifiek onderwerp structureel minder goed scoort onder cliënten en vraagt om aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning. Maar liefst 64% van de onder-vraagden gaf aan dat er ruimte was voor verbetering op dit specifieke punt. De leden van de D66-fractie zien hier graag een reflectie op. Kan de Staatssecretaris toelichten welke concrete stappen hij gaat zetten zodat de onafhankelijk cliëntondersteuner beter bekend wordt en beter gefaciliteerd wordt?*

Al jaren schommelt het landelijke percentage van Wmo-clieënten die onafhankelijke cliëntondersteuning kent rond de 33 procent<sup>6</sup>. Dit heeft verschillende mogelijke verklaringen, zoals:

- inwoners herkennen de term «onafhankelijke cliëntondersteuning» niet, omdat dit een vrij ambtelijke lading heeft;
- veel inwoners hebben een relatief eenvoudige hulpvraag, zijn zelfredzaam genoeg of hebben een andere reden waarom zij niet op zoek zijn naar cliëntondersteuning en kennen dit daarom niet;
- wanneer inwoners ondersteuning bij het gesprek willen, vragen zij dit veelal aan een naaste (familie, vrienden of andere bekenden);

<sup>6</sup> Landelijke benchmark cliëntervaringsonderzoek Wmo (in cijfers) – I&O Research (ioresearch.nl)

- verwijzers naar onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals huisartsen of Wmo-consulenten/casemanagers, vangen zelf al een deel van de vragen die inwoners hebben af.

Ik vind het wel belangrijk dat de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekend wordt bij gemeenten en cliënten voor wie dit relevant is. Daarom faciliteer ik gemeenten en cliënten hierbij. In mijn voortgangsbrief over de Wmo van 8 mei jl. heb ik uw Kamer uitgebreid geïnformeerd over mijn activiteiten om te zorgen dat de bekendheid en het gebruik van cliëntondersteuning, waar nodig, door cliënten toeneemt<sup>7</sup>. Enkele relevante ontwikkelingen zijn:

- Elke gemeente heeft inmiddels de cliëntenondersteuning ingericht en ingekocht en ook is de bekendheid en de vindbaarheid van cliëntondersteuning de afgelopen periode toegenomen. Dit is echter nog niet zichtbaar in de landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021.
- Wanneer burgers online zoeken met cliëntondersteuning als zoekterm is de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) goed te vinden. Op deze website staat een overzicht met contactgegevens van cliëntondersteuning in elke gemeente en bij elk zorgkantoor.

Dit neemt niet weg dat ik vind dat de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning nog beter kan en moet. Momenteel ben ik in gesprek met de VNG en Movisie over de uitwerking van een voorstel om onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionele zorgtoeleiders (zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en wijkteams), die potentiële cliënten kunnen wijzen op het bestaan ervan.

#### Reactie op rapport van College voor de rechten van de mens

*Eerder heeft ook het College voor de Rechten van de Mens in haar jaarlijkse monitor<sup>8</sup> geconstateerd dat er onvoldoende sprake is van volledige toegang tot rechtsbescherming voor mensen met een beperking. Ook inclusie en participatie blijft achter, met name naarmate iemands beperking ernstiger is. Wat heeft de Staatssecretaris voor maatregelen genomen naar aanleiding van dit rapport en in hoeverre heeft de ondersteuning van onafhankelijke cliëntondersteuning daarvan geprofiteerd, zo vragen de leden?*

Het College voor de rechten van de Mens (hierna: CRM) heeft in december 2022 hun jaarlijkse monitorrapportage over de naleving van het VN-verdrag handicap gepresenteerd, ditmaal stond het thema «Rechtsbescherming van mensen met een beperking» centraal. De aanbevelingen van de monitor bestrijken een groot aantal rechtsgebieden, dit vraagt voor al deze thema's een gedegen inhoudelijke reactie. Daarover is de Minister voor Langdurige Zorg en Sport in nader gesprek met de Minister voor Rechtsbescherming, de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de politie, justitie, de VNG, UWV en de Raad voor de Rechtspraak. De uitwerking van de reactie en de afstemming met de hierboven genoemde partijen over de aanbevelingen vergt zodoende meer tijd. Mijn collega streeft ernaar de reactie zo snel mogelijk af te ronden, en deze uiterlijk 1 oktober met uw kamer te delen.

<sup>7</sup> Kamerstuk 29 538, nr. 350

<sup>8</sup> Gecoördineerde aanpak nodig om rechtsbescherming van mensen met een beperking te garanderen | Nieuwsbericht | College voor de Rechten van de Mens ([mensenrechten.nl](https://mensenrechten.nl))

## Geen specifieke doelgroepen of voorzieningen

*Gemeenten maken veelal geen uitsplitsing naar specifieke doelgroepen of voorzieningen. De leden van de D66-fractie veronderstellen dat dit relevante informatie kan opleveren, maar dat hier ook risico's aan verbonden zijn. Kan de Staatssecretaris toelichten in hoeverre hij dit wel wenselijk acht?*

Gemeenten hoeven op basis van de Wmo 2015 maar één CEO per jaar aan te leveren. Op basis van de gegevens van gemeenten kan geconstateerd worden dat verschillende gemeenten al uitsplitsingen maken naar specifieke doelgroepen en/of voorzieningen. Met name grote gemeenten bieden Wmo-diensten aan veel verschillende doelgroepen zoals dak- en thuislozen, GGZ-cliënten, ouderen, mensen met een beperking, slachtoffers van huiselijk geweld en doen periodiek onderzoek bij specifieke groepen cliënten. In kleinere gemeenten is de variatie in het cliëntenbestand geringer. Daar bestaat de doelgroep van de Wmo bijvoorbeeld grotendeels uit ouderen. Daarbij ligt een uitsplitsing van het CEO naar specifieke doelgroepen óf voorzieningen minder voor de hand. Ik acht een landelijke verplichting tot verdere uitsplitsing van het CEO naar specifieke doelgroepen voor gemeenten dan ook niet wenselijk, maar adviseer gemeenten wel om waar nodig maatwerk te leveren bij het CEO in de Wmo.

Op landelijk niveau wordt ook periodiek onderzoek gedaan onder cliënten en de cliëntervaringen in de langdurige zorg, waaronder gebruikers van Wmo-voorzieningen, zoals bij de evaluatie van de hervormingen in de langdurige zorg door het Sociaal en Cultureel Planbureau<sup>9</sup>.

Tenslotte doen ook aanbieders van Wmo-voorzieningen op basis van hun kwaliteitsbeleid periodiek onderzoek onder hun eigen cliëntenbestand naar de tevredenheid met de dienstverlening.

*Ook blijkt uit het rapport dat over voorzieningen met een klein aantal cliënten (zoals Beschermd wonen) geen uitspraken kunnen worden gedaan. De leden van de D66-fractie vinden dit zeer teleurstellend, zeker gezien de aanstaande wetswijziging binnen de Wmo aangaande dit thema (het woonplaatsbeginsel). In hoeverre heeft de Staatssecretaris nu wél een actueel beeld van de cliëntervaringen binnen Beschermd Wonen? Hoe gaat de Staatssecretaris ervoor zorgen dat ervaringen binnen kleinschalige voorzieningen als deze wél worden meegenomen in een volgend CEO (bijvoorbeeld door aanvullend kwalitatief onderzoek)?*

Op landelijk niveau zijn er voor zover mij bekend, géén actuele onderzoeken over de cliëntervaringen binnen beschermd wonen. Het laatste onderzoek dat mij bekend is betreft een onderzoek van Movisie uit 2019 naar ambulantisering<sup>10</sup>

Gemeenten of aanbieders van beschermd wonen doen op lokaal niveau wel periodiek onderzoek onder hun cliëntenbestand.

## Mantelzorg

*Tenslotte blijkt uit het onderzoek dat 26% van de gemeenten aanvullend onderzoek doen naar mantelzorg. Wat de leden van de D66-fractie betreft is het positief dat gemeenten onderzoek doen naar mantelzorgers en de belasting daarvan. Hoe kijkt de Staatssecretaris naar dit percentage en zou dit niet een regulier onderwerp moeten zijn binnen de vragenlijst?*

<sup>9</sup> Zicht op de Wmo 2015 | Publicatie | Sociaal en Cultureel Planbureau (scp.nl)

<sup>10</sup> Hoe denken cliënten beschermd wonen over weer gaan wonen in de wijk? | Movisie

Ik ben het met de leden van de D66-fractie eens dat mantelzorg een belangrijk thema is binnen de Wmo. Ik sluit ook niet uit dat gemeenten naast óf als onderdeel van het verplichte CEO op basis van de Wmo ook periodiek zelf onderzoek doen onder mantelzorgers. Er zijn naast mantelzorg nog veel andere thema's die belangrijk zijn voor het lokale Wmo-beleid ten aanzien van kwetsbare doelgroepen. Om die reden zijn de verplichte vragen voor de CEO vooral geconcentreerd rondom meer algemene criteria als toegankelijkheid, kwaliteit en effectiviteit. Het staat gemeenten natuurlijk vrij om zelf vragen toe te voegen over mantelzorg en andere specifiekere thema's in de Wmo.

#### Effect van inkomensafhankelijke eigen bijdrage

*De leden van de D66-fractie zien ook graag een overzicht tegemoet van welke mitigerende maatregelen de Staatssecretaris neemt om de toegankelijkheid (aangezien dit ook veel wordt genoemd als negatief punt) van de Wmo te verbeteren, ook in het kader van de geplande herinvoering van de inkomensafhankelijke bijdrage in de Wmo? Hoe zorgt de Staatssecretaris ervoor dat mensen geen zorg gaan mijden, vanwege een verhoogde eigen bijdrage?*

Gemeenten zijn zelf primair verantwoordelijk voor het organiseren van de toegang tot de Wmo-voorzieningen en de wijze waarop zij dat vormgeven. Dat kan bijvoorbeeld via een website, het gemeenteloket of via een sociaal wijkteam.

In artikel 2.3.2 van de Wmo 2015 is voorgeschreven op welke wijze de gemeente onderzoek moet doen naar de ondersteuningsbehoefte van iemand die een verzoek tot ondersteuning doet.

Het begrip «zorgmijden» kan op verschillende manieren worden gedefinieerd. Verondersteld wordt dat in de context van deze vraag met «zorgmijden» het risico op zorgmijden wordt bedoeld: het risico dat mensen als gevolg van bijvoorbeeld de invoering van een inkomensafhankelijke eigen bijdrage, gedrag zullen vertonen waardoor zij verstoken blijven van ondersteuning die voor hen noodzakelijk is. Het risico op zorgmijden wordt beheerst doordat de betreffende Wmo-voorzieningen in principe voor iedereen financieel toegankelijk blijven, omdat bij het opleggen van de eigen bijdrage rekening wordt gehouden met de financiële draagkracht van het individu.

Het uitgangspunt dat in de Voorjaarsnota is opgenomen is dat bij de herinvoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage Wmo er zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de vormgeving zoals die voorheen was, met oog voor inkomenseffecten en (effecten op) het beroep dat op de Wmo wordt gedaan. De huidige Wmo kent diverse instrumenten om te borgen dat de eigen bijdrage de financiële draagkracht van een burger in redelijkheid niet te boven gaat en dat zorgmijding wordt voorkomen:

- Zo hebben gemeenten bijvoorbeeld de mogelijkheid om een inkomensgrens te bepalen waar beneden burgers geen eigen bijdrage verschuldigd zijn (het zogenoemde minimabeleid).
- Ook heeft de gemeente bijvoorbeeld de mogelijkheid om bepaalde personen te ontzien bij het opleggen van de eigen bijdrage in het kader van een integrale of persoonsgerichte aanpak.
- Deze laatstgenoemde mogelijkheid is ook specifiek bedoeld voor de situatie dat mensen structureel zorg en ondersteuning mijden vanwege de eigen bijdrage en bijvoorbeeld op de radar zijn van de oggz.

Er wordt niet specifiek op zorgmijding gemonitord. Na invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage zal op dit punt de vinger aan de pols worden gehouden indien er signalen uit de praktijk over (toename van) zorgmijden worden vernomen.

### Toezicht in de Wmo

*Wat is de reactie van de Staatssecretaris op de oproep van het Ministerie van VWS én gemeenten dat het toezicht op zorg vanuit de Wmo regionaal belegd moet worden in plaats van bij gemeenten? Gaat de Staatssecretaris hier concrete vervolgstappen in zetten?*

Naar aanleiding van meermaals kritische jaarrapportages van de IGJ over de stand van het Wmo-toezicht, heeft Significant in opdracht van het Ministerie van VWS een onderzoek uitgevoerd waarover u op 10 december 2021 bent geïnformeerd.<sup>11</sup> Uit het rapport blijkt van Significant blijkt dat het beleggen van de uitvoering van het Wmo-toezicht op een bepaald schaalniveau een aantal significante voordelen heeft. Het vergroot de slagkracht van het toezicht, het zorg voor effectiever toezicht op regionaal georganiseerde aanbieders en een vermindering van administratieve lasten voor zorgaanbieders. Significant geeft ook aan dat een bepaalde schaalgrootte ervoor kan zorgen dat kleinere gemeenten niet disproportioneel hoeven te investeren in kennis en expertise, en tegelijk wel kunnen profiteren van een volwassen toezichtfunctie. Op de vraag vanaf welke schaalgrootte het toezicht goed te regelen valt, kan ik geen eenduidig antwoord te geven. Het is belangrijk dat gemeenten voldoende (bestuurlijke) prioriteit geven aan het inrichten van goed toezicht, en beschikking hebben over voldoende beschikbare capaciteit en expertise. In de praktijk lijkt dit in voorkomende gevallen beter te organiseren met (boven)gemeentelijke samenwerking en belegt een aanmerkelijk deel van de gemeenten het toezicht al bij de GGD of is er sprake van een regionale samenwerking tussen gemeenten.<sup>12</sup>

### **Antwoord op de vragen van de leden van de CDA-fractie**

#### Bekendheid met cliëntondersteuning

*De leden van de CDA-fractie vinden het zeer spijtig nog steeds te moeten constateren dat de onafhankelijke cliëntondersteuning onbekend is bij cliënten en het merendeel van de gemeenten. Dat dit in een rap temp moet verbeteren is een understatement! Maar hoe ziet de staatsecretaris dit dan voor zich? Hoe wil de Staatssecretaris dit uitwerken? Hoe wil de Staatssecretaris proberen de bekendheid ervan te verbeteren? Als cliënten of gemeenten niet weten dat het bestaat kan de toegankelijkheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning lastig verbeteren?*

Al jaren schommelt het landelijke percentage van Wmo-cliënten die onafhankelijke cliëntondersteuning kent rond de 33 procent<sup>13</sup>. Deze onbekendheid heeft verschillende mogelijke verklaringen, zoals:

- inwoners herkennen de term «onafhankelijke cliëntondersteuning» niet, omdat dit een vrij ambtelijke lading heeft;
- veel inwoners hebben een relatief eenvoudige hulpvraag, zijn zelfredzaam genoeg of hebben een andere reden waarom zij niet op zoek zijn naar cliëntondersteuning en dit daarom niet herkennen;

<sup>11</sup> Kamerstukken 29 538 en 34 104, nr. 331

<sup>12</sup> Jaarrapportage IGJ 2021: 41% van de ondervraagde gemeenten belegt toezicht bij GGD-en, 25% van de ondervraagde gemeenten werkt regionaal samen.

<sup>13</sup> Landelijke benchmark cliëntervaringsonderzoek Wmo (in cijfers) – I&O Research (ioresearch.nl)

- wanneer inwoners ondersteuning bij het gesprek willen, vragen zij dit van een naaste (familie, vrienden of andere bekenden);
- verwijzers naar onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals huisartsen of Wmo-consulenten/casemanagers, vangen zelf al een deel van de vragen die inwoners hebben af.

Ik vind het wel belangrijk dat de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekend wordt bij gemeenten en cliënten voor wie dit relevant is en faciliteer gemeenten en cliënten hier dan ook bij. In de voortgangsbrief over de Wmo wordt uitgebreid ingegaan op de initiatieven die ik neem om de bekendheid met cliëntondersteuning te vergroten<sup>14</sup>. Enkele relevante ontwikkelingen zijn:

- Elke gemeente heeft inmiddels de cliëntondersteuning ingericht of ingekocht en ook is de bekendheid en de vindbaarheid van cliëntondersteuning de afgelopen periode toegenomen. Dit is echter nog niet zichtbaar in de landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021.
- Wanneer burgers online zoeken met cliëntondersteuning als zoekterm is de website [www.regelhelp.nl](http://www.regelhelp.nl) goed te vinden. Op deze website staat een overzicht met contactgegevens van cliëntondersteuning in elke gemeente en bij elk zorgkantoor.

Dit neemt niet weg dat ik vind dat de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning nog beter kan en moet. Momenteel ben ik in gesprek met de VNG en Movisie over de uitwerking van een voorstel om onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionele toeleiders in de zorg (zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en wijkteams), die potentiële cliënten kunnen wijzen op het bestaan ervan.

### Mantelzorg

*Het gaat bij dit onderzoek om de ervaringen van cliënten? Waarom is dan alleen gevraagd of men mantelzorg ontvangt? En niet meer naar hun ervaringen hiermee? Of deze mantelzorgers bekend zijn met mantelzorgondersteuning en of deze personen de zorg nog aan kunnen? Waarom is er niet gevraagd of zij een taakverzwaring of verlichting ervaren?*

Zoals ik aan het begin van mijn schriftelijke reactie heb aangegeven is het aan de gemeente zelf om de thema's en inhoud voor het CEO te bepalen, ook als zij dit specifiek richten op mantelzorg. Gemeenten zijn alleen verplicht om een CEO te doen en moeten daarbij aandacht hebben voor de toegankelijkheid, kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning.

*Daarnaast hebben de leden van de CDA-fractie gevraagd hoe het staat met de uitvoering van de aangenomen (Handelingen II 2021/22, nr. 16, item 12) motie van het lid Werner (Kamerstuk 35 925 XVI, nr. 56) waarbij verzocht is om een pilot te starten bij vijf of tien gemeenten, waarbij mantelzorgers meer praktische ondersteuning wordt aangeboden en de effecten op zorggebruik in andere wetten wordt gemeten.*

In de afgelopen periode heeft onderzoeksbureau Ecorys onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van mantelzorgondersteuning. In negen gemeenten is het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers op de acht vraaggebieden voor mantelzorgondersteuning, uit Samen sterk voor Mantelzorg, onderzocht.

Tevens is de behoefte aan en het gebruik van ondersteuning in kaart gebracht onder ruim 1000 mantelzorgers. Uit het onderzoek blijkt dat in alle onderzochte gemeenten meerdere vormen van ondersteuning wordt aangeboden aan mantelzorgers en dat zij hier ook gebruik van maken. De

<sup>14</sup> Kamerstuk 29 538, nr. 350



behoefte aan ondersteuning varieert tussen verschillende groepen mantelzorgers. Of een wijze van ondersteuning voor de mantelzorger effectief is, hangt met name af van de behoefte van de mantelzorger, concludeert Ecorys. Het is dus van groot belang dat op lokaal niveau voldoende variatie in het aanbod is dat tegemoet komt aan de behoefte van de verschillende groepen mantelzorgers. De conclusies van het onderzoek zijn betrokken bij het opstellen van de mantelzorgagenda. De verscheidenheid van mantelzorg, waar in het onderzoek naar wordt verwezen, is hierbij geformuleerd als belangrijke randvoorwaarde bij de aanpak.

Over de effecten op zorggebruik in andere wetten is door de onderzoekers geconstateerd dat er weliswaar aanwijzingen zijn dat ondersteuning effect kan hebben op het zorggebruik, maar dat een uitgebreide analyse en onderzoek over een langere termijn nodig is om dergelijke effecten te kunnen meten. De scope van het onderzoek was te beperkt om tot een analyse en dragende conclusies te komen. Daarom verkennen wij in de komende periode of en hoe het mogelijk is om de effecten te meten van informele zorg, ondersteuning, (jeugd) hulp en mantelzorg op het gebruik van zorg uit andere wetten te meten.

### Zorgarrangeur

*De Minister voor Langdurige Zorg en Sport heeft inmiddels ook de zogenaamde «zorgarrangeur» ingesteld? Hoe verhoudt deze zorgarrangeur zich tot de onafhankelijke cliëntenondersteuner? Toont het voorstel van de zorgarrangeur niet juist aan, dat de zorg te ingewikkeld is geworden?*

Zoals mijn collega, de Minister van Langdurige Zorg en Sport, al heeft aangegeven in haar reactie op Kamervragen van het lid Haga (Groep Van Haga)<sup>15</sup>, is er een verschil tussen de zogenoemde (zorg)arrangeur die in enkele gemeenten actief is op basis van de Regeling specifieke uitkering domeinoverstijgend samenwerken (spuk DOS) en de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Vooruitlopend op het wetsvoorstel Domein Overstijgend Samenwerken geeft de Regeling specifieke uitkering domein-overstijgend samenwerken (spuk DOS) gemeenten een financiële impuls om nieuwe initiatieven te starten of om initiatieven met goede ervaringen uit te breiden. Eén van de voorbeelden van een dergelijk initiatief is het inzetten van een door de sector zo genoemde zorgarrangeur.

De rol van arrangeur kan door verschillende bestaande professionals worden vervuld, bijvoorbeeld de casemanager dementie, een wijkverpleegkundige of een leefcoach. De bedoeling is dat de arrangeur (doordat verschillende partijen daarover met elkaar afspraken hebben gemaakt) zorg en ondersteuning vanuit meerdere domeinen kan toekennen en de zorg en ondersteuning integraal kan organiseren, waarmee het aantal betrokken personen juist afneemt in plaats van toeneemt en de zorg en ondersteuning beter aansluit bij de behoefte van de cliënt en zijn naaste. Deze zorgarrangeur betreft dus niet een nieuwe functie die in de plaats komt van de cliëntondersteuner of begeleidende taken van zorgverleners overneemt. De meerwaarde van de zorgarrangeur ligt in het mandaat van een bestaande functionaris om over de grenzen van de wetten heen zorg te indiceren/toe te wijzen. Een onafhankelijk cliëntondersteuner is er om cliënten onafhankelijk te adviseren over de steun die ze ontvangen. Dit is waardevol naast de functie van een arrangeur.

Voor sommige cliënten is zorg en ondersteuning uit meerdere domeinen nodig. Samenwerking is daarbij van belang. Met de spuk DOS wordt

<sup>15</sup> Aanhangsel Handelingen II 2022/23, nr. 1909

samenwerking gefaciliteerd zodat deze zorg en ondersteuning vanuit meerdere domeinen georganiseerd kan worden door één en dezelfde persoon. Dat maakt dat het aantal betrokken partijen beperkt kan worden indien partijen elkaar daartoe het mandaat geven.

## **Antwoord op de vragen van de leden van de SP-fractie**

### Opzet en representativiteit CEO

*De leden van de SP-fractie zijn kritisch op enkele conclusies van deze landelijk rapportage. De landelijke rapportage concludeert namelijk dat de Wmo-cliënten over het algemeen positief zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Deze conclusie lijkt in tegenspraak met de conclusies van het rapport «Burger in zicht» van de Nationale ombudsman<sup>16</sup> dat vorige maand verschenen is. De leden van de SP-fractie vragen aan de Staatssecretaris of hij de verschillen in conclusies tussen beide rapportages kan verklaren.*

De landelijke rapportage over het cliëntervaringsonderzoek in de Wmo omvat onderzoeken van een groot aantal gemeenten onder hun cliënten. Nagenoeg elke gemeente doet jaarlijks onderzoek naar de ervaringen van cliënten van de Wmo. Veelal betreft dit een kwantitatieve steekproef onder cliënten en afhankelijk van de keuzes van gemeenten kan dit onderzoek betrekking hebben op een deel van de Wmo-populatie. Daarnaast wordt er door gemeenten soms aanvullend ook kwalitatief onderzoek gedaan.

Ik ga ervan uit dat de gegevens van gemeenten representatief zijn voor (een specifieke groep van) de cliëntenpopulatie in hun gemeente. De landelijke rapportage geeft daarom naar mijn oordeel een representatief beeld van de cliëntervaringen zowel landelijk als lokaal.

Het rapport «Burger in zicht» van de Nationale ombudsman is een kwalitatief onderzoek gebaseerd op klachten van cliënten die op landelijk niveau beschikbaar zijn, 32 verkennende gesprekken met vertegenwoordigers van een lokale Wmo-adviesraad aangevuld met 22 gesprekken met Wmo-cliënten. Dit kwalitatieve onderzoek geeft relevante informatie en aanbevelingen voor gemeenten, maar geeft géén representatief beeld van de ervaringen van cliënten op zowel lokaal als landelijk niveau die gebruik maken van de Wmo.

*De leden van de SP-fractie vinden het zorgelijk dat de gemeenten volgens de landelijk rapportage weinig aspecten zien voor verbetering, terwijl er volgens het rapport «Burger in zicht» voldoende te verbeteren valt. De leden van de SP-fractie vragen of de gemeenten bekend zijn met de conclusies van dit rapport en of zij bereid zijn om iets met de aanbevelingen uit dit rapport te doen.*

Het rapport van I&O research over het CEO in de Wmo is via de VNG en Movisie onder de aandacht gebracht van gemeenten. Ik zal gemeenten waar mogelijk verder ondersteunen bij het uitvoeren van een CEO. Het is echter aan de gemeente zelf om de conclusies en aanbevelingen uit de landelijke rapportage die aan hen gericht zijn op te pakken.

*Daarnaast vragen de leden van SP-fractie of gemeenten wel voldoende capaciteit hebben om aan de slag te gaan met deze aanbevelingen en of de Staatssecretaris bereid is om eventueel hier onderzoek naar te doen. De leden van de SP-fractie zijn wel positief over het feit dat meer gemeenten kiezen voor kwalitatief onderzoek. De leden van de SP-fractie*

<sup>16</sup> Burger in zicht, Nationale ombudsman, april 2023, [https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20230041%20Rapport%20Burger%20in%20zicht\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20230041%20Rapport%20Burger%20in%20zicht_0.pdf)

*zijn van mening dat zeker wanneer het gaat om kleinere aantallen van cliënten dat dergelijk onderzoek betere informatie over de situatie kan geven dan kwantitatief onderzoek. De leden van de SP-fractie vragen of alle gemeenten voldoende capaciteit en expertise hebben om deze onderzoeken goed uit te voeren. De leden van de SP-fractie kunnen zich voorstellen dat zeker bij kleine gemeenten met minder middelen problemen kunnen ontstaan bij het uitvoeren van dergelijke onderzoeken. De leden van de SP-fractie vragen aan de Staatssecretaris of deze gemeenten hiervoor extra ondersteuning kunnen krijgen.*

Ik ben het met de leden van de SP-fractie eens dat kwalitatief onderzoek naast kwantitatief onderzoek voor kleinere doelgroepen heel effectief kan zijn. Ik kan de vraag van de SP-fractie of alle gemeenten wel in staat zijn om het CEO bij doelgroepen met kleinere aantallen cliënten uit te voeren en of zij hiervoor de capaciteit en kennis hebben niet beoordelen. De ervaring leert dat veel gemeenten het cliëntervaringsonderzoek uitbesteden aan onderzoeksbureaus die wel over de nodige expertise beschikken. Dit vraagt wel van de gemeente dat zij jaarlijks financiële middelen reserveren voor het uitvoeren van een CEO.

Ik ben niet voornemens apart onderzoek te doen óf gemeenten iets doen met de aanbevelingen uit de landelijke rapportage over de CEO's óf hen financieel te ondersteunen bij het verrichten van een CEO.

Naar aanleiding van de aanbevelingen van I&O research ondersteun ik samen met de VNG wel gemeenten, waar mogelijk, bij het verbeteren van hun lokale CEO. Zo wordt in september 2023 door Movisie een workshop georganiseerd om gemeenten te ondersteunen bij het uitvoeren van een CEO. Verder publiceren zowel de VNG als Movisie regelmatig relevante informatie over tevredenheidsonderzoeken die gemeenten kunnen gebruiken.

De uiteindelijke opzet en inhoud van het CEO blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente zelf.

### **Antwoord op de vragen van de leden van de Groen Links-fractie**

#### Representativiteit van CEO

*De leden van de fractie van GroenLinks zien dat de Staatssecretaris een positief beeld schetst van de Wmo naar aanleiding van het onderzoek van I&O Research. En hoewel de conclusies zeer positief zijn, vragen de leden van de GroenLinksfractie of het onderzoek wel een volledig beeld geeft. Zo blijkt dat veel gemeenten niet vragen naar maatwerk en samenwerking tussen hulpverleners. Juist voor cliënten met een levenslange en levensbrede beperking zijn dit belangrijke indicatoren van goede kwaliteit. Zonder goed onderzoek naar maatwerk en samenwerking en een goed beeld hiervan kan de conclusie «Over-all goed nieuws!» toch niet zomaar worden getrokken. Hoe ziet de Staatssecretaris dat?*

Ik ben het met de leden van de Groen Links-fractie eens dat vragen in het CEO over maatwerk en samenwerking tussen hulpverleners vanuit cliëntenperspectief heel relevant kunnen zijn voor bepaalde cliënten. Ik sluit ook niet uit dat gemeenten periodiek zelf onderzoek hiernaar (laten) doen, maar ik kan niet beoordelen of cliënten met een levenslange en levensbrede beperking altijd door gemeenten worden meegenomen in het jaarlijkse CEO. Voor specifieke doelgroepen, zoals bepaalde cliënten met een levenslange en levensbrede ondersteuningsbehoefte kan vaak aanvullend kwalitatief onderzoek meer inzicht bieden.

Er zijn verder altijd cliënten die om verschillende redenen niet tevreden zijn over de uitvoering van de Wmo. Cliënten die niet tevreden zijn over de uitvoering van de Wmo kunnen altijd een klacht indienen bij de

gemeente en ik ga ervan uit dat de klachten ook worden meegenomen bij de evaluatie van het lokale Wmo-beleid door gemeenten. Er zijn naast samenwerking en maatwerk nog veel andere thema's die belangrijk zijn voor het lokale Wmo-beleid. Om die reden heb ik als voorwaarde gesteld dat het CEO betrekking moet hebben op meer algemene criteria als toegankelijkheid, kwaliteit en effectiviteit. Gemeenten kunnen zelf in hun CEO vragen stellen die relevant zijn voor de lokale situatie en voor specifieke doelgroepen.

*De reden dat de leden van de fractie van GroenLinks denken dat de onderzoeksresultaten vertekend zijn omdat mensen met een leven brede en levenslange beperking niet goed zijn meegenomen, komt door andere berichten die erop duiden dat er nog veel winst is te behalen binnen de Wmo. Zo concludeerde de Nationale ombudsman het volgende: «Daarbij lijken de behoefte van de burger en dat wat de gemeente biedt vaak (te) ver uiteen te liggen. Ook hebben burgers dikwijls te maken met langdurige en frustrerende aanvraagprocedures, waardoor mensen die dringend hulp nodig hebben dat niet altijd (tijdig) krijgen.» Hoe verklaart de Staatssecretaris dat de conclusies zo ver uit elkaar liggen?*

De landelijke rapportage van het CEO in de Wmo omvat onderzoeken van een groot aantal gemeenten onder hun cliënten. Nagenoeg elke gemeente doet jaarlijks onderzoek naar de ervaringen van cliënten van de Wmo. Veelal betreft dit een steekproef onder cliënten en afhankelijk van de keuzes van gemeenten kan dit betrekking hebben op een deel van de Wmo-populatie. Ik ga ervan uit dat de gegevens van gemeenten representatief zijn voor (een specifieke groep van) de cliëntenpopulatie in hun gemeente. De landelijke rapportage geeft daarom naar mijn oordeel een representatief beeld van de cliëntervaringen zowel landelijk als lokaal.

Het rapport «Burger in zicht» van de Nationale ombudsman is een kwalitatief onderzoek gebaseerd op klachten van cliënten die op landelijk niveau beschikbaar zijn, 32 verkennende gesprekken met vertegenwoordigers van een lokale Wmo-adviesraad aangevuld met 22 gesprekken met Wmo-clieënten. Dit kwalitatieve onderzoek geeft relevante informatie en aanbevelingen voor gemeenten, maar geeft géén representatief beeld van de ervaringen van cliënten op zowel lokaal als landelijk niveau die gebruik maken van de Wmo.

#### Onafhankelijke cliëntondersteuning

*Tot slot lezen de leden van de fractie van GroenLinks dat de onafhankelijke cliëntondersteuning in veel gemeenten nog niet bekend is. Zij vragen de Staatssecretaris welke stappen worden ondernomen om de bekendheid te vergroten?*

Al jaren schommelt het landelijke percentage van Wmo-clieënten die onafhankelijke cliëntondersteuning kent rond de 33 procent<sup>17</sup>. Dit heeft verschillende mogelijke verklaringen, zoals:

- inwoners herkennen de term «onafhankelijke cliëntondersteuning» niet, omdat dit een vrij ambtelijke lading heeft;
- veel inwoners hebben een relatief eenvoudige hulpvraag, zijn zelfredzaam genoeg of hebben een andere reden waarom zij niet op zoek zijn naar cliëntondersteuning en dit daarom niet herkennen;
- wanneer inwoners ondersteuning bij het gesprek willen, vragen zij dit van een naaste (familie, vrienden of andere bekenden);

<sup>17</sup> Landelijke benchmark cliëntervaringsonderzoek Wmo (in cijfers) – I&O Research (ioresearch.nl)

- verwijzers naar onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals huisartsen of Wmo-consulenten/casemanagers, vangen zelf al een deel van de vragen die inwoners hebben af.

Ik vind het wel belangrijk dat de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekend wordt bij gemeenten en cliënten voor wie dit relevant is en faciliteer gemeenten en cliënten hier dan ook bij. In de voortgangsbrief over de Wmo ben ik uitgebreid ingegaan op de initiatieven die ik neem om de bekendheid te vergroten<sup>18</sup>. Enkele relevante ontwikkelingen zijn:

- Elke gemeente heeft inmiddels de cliëntenondersteuning ingericht en ingekocht en ook is de bekendheid en de vindbaarheid van cliëntondersteuning de afgelopen periode toegenomen. Dit is echter nog niet zichtbaar in de landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021.
- Wanneer burgers online zoeken met cliëntondersteuning als zoekterm is de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) goed te vinden. Op deze website staat een overzicht met contactgegevens van cliëntondersteuning in elke gemeente en bij elk zorgkantoor.

Dit neemt niet weg dat ik vind dat de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning nog beter kan en moet. Momenteel ben ik in gesprek met de VNG en Movisie over de uitwerking van een voorstel om onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionele zorgtoeleiders (zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en wijkteams), die potentiële cliënten kunnen wijzen op het bestaan ervan.

*Waarom wordt onafhankelijke ondersteuning bijvoorbeeld niet standaard aangeboden bij het eerste gesprek met de gemeente? Is het ook niet handiger om één loket te regelen voor de cliëntondersteuning? En hoe kan de Staatssecretaris ervoor zorgen dat de cliëntondersteuners domeinoverstijgend, dus in de Wlz, Wmo en de Zvw, kunnen werken?*

Op de vragen van de GroenLinks-fractie of in het eerste gesprek met de cliënt standaard de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliënt-ondersteuning wordt genoemd, kan ik géén antwoord geven. Ik ga ervan uit dat dit inmiddels wel het geval is in gemeenten, gezien het feit dat alle gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning hebben ingericht en ingekocht. Ook wordt er landelijk ondersteuning geboden aan betrokken partijen om meer domein-overstijgend te werken. Dit vraagt ook investeringen in de kwaliteit van de medewerkers bij de toegang door gemeenten.

Ik zie verder nu géén aanleiding om met een voorstel te komen voor één loket voor cliëntondersteuning in de zorg. Belangrijker is dat professionals elkaar goed weten te vinden en zij en cliënten goed geïnformeerd worden over de mogelijkheid om waar nodig en wenselijk onafhankelijke cliëntondersteuning te ontvangen.

## **Antwoord op vragen van de SGP-fractie**

### Representativiteit van CEO

*Gemeenten zijn op grond van de Wmo wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. De leden van de SGP-fractie constateren dat een groot aantal gemeenten zowel in 2020 als 2021 geen rapportage heeft aangeleverd (zie p. 5 van het onderzoek). Zij vragen of dit betekent dat in deze gemeenten sowieso geen onderzoek is gedaan naar de ervaringen van cliënten. Zo ja, wat vindt de Staatssecretaris daarvan?*

<sup>18</sup> Kamerstuk 29 538, nr. 350

De leden van de SGP-fractie vragen of gemeenten die hun gegevens niet hebben aangeleverd ook géén cliëntervaringsonderzoek hebben gedaan. Het klopt dat gemeenten op basis van de Wmo 2015 verplicht zijn om jaarlijks een CEO te doen. De wijze waarop zij dat doen kan verschillen, mede ook afhankelijk van de lokale situatie en de cliënten die op de Wmo-voorzieningen een beroep doen. Gemeenten die deze gegevens niet vóór 1 juli 2022 hadden aangeleverd zijn schriftelijk verzocht dit alsnog voor medio september 2022 te doen, zodat deze gegevens meegenomen konden worden in de landelijke rapportage over het cliëntervaringsonderzoek. De gegevens van gemeenten die later hebben aangeleverd konden helaas niet meegenomen worden in deze landelijke rapportage.

Wel zijn de gegevens van de gemeenten die voor 31 december 2022 zijn aangeleverd alsnog beschikbaar gesteld op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Hierdoor kunnen gemeenten alsnog hun eigen gegevens vergelijken met andere gemeenten. Een beperkt aantal gemeenten voerde geen CEO uit over 2021 vanwege een tekort aan capaciteit, financiële redenen en meer tijd willen nemen om een nieuwe methode te ontwikkelen of door andere prioriteiten zoals de coronacrisis. Ik blijf gemeenten aanspreken op het tijdig aanleveren van hun cliëntervaringsgegevens over de Wmo.

#### *Landelijke vergelijkbaarheid*

*De leden van de SGP-fractie lezen dat het cliëntervaringsonderzoek «nieuwe stijl» meer ruimte biedt aan gemeenten voor een eigen invulling, maar dat dit wel ten koste gaat van de landelijke vergelijkbaarheid. Zij vragen daarom in hoeverre er nog harde uitspraken kunnen worden gedaan over het functioneren van de Wmo op landelijk niveau. Kan de Staatssecretaris daarop in gaan? Als voorbeeld noemen de leden van de SGP-fractie dat er geen duidelijke uitspraken te doen zijn over de voordan wel achteruitgang van mantelzorg (zie p. 37 van het onderzoek).*

*De leden van de SGP-fractie vragen de Staatssecretaris verder om het verrichten van kwalitatief ervaringsonderzoek voor specifieke groepen nadrukkelijk onder de aandacht te brengen van andere gemeenten. Is hij eventueel zelf bereid om gericht onderzoek te laten doen naar ervaringen van Wmo-clianten met een complexe ondersteuningsvraag?*

De leden van de SGP-vragen of landelijke vergelijkbaarheid en het doen van harde uitspraken over de Wmo op landelijk niveau nog wel mogelijk is nu gemeenten meer mogelijkheid hebben gekregen om een eigen invulling te geven aan het CEO. Zoals ik aan het begin van mijn reactie op de vragen van de Tweede Kamerfracties heb opgemerkt, is het CEO vooral bedoeld voor gemeenten zelf. Zij kunnen zelf bepalen welke thema's zij belangrijk vinden voor het lokale beleid. De vragen moeten zo veel mogelijk afgestemd zijn op de lokale inwoners en de lokale situatie. Dat maakt landelijke vergelijking wel lastiger, mede omdat er ook verschillende doelgroepen bestaan binnen de Wmo.

Sommige gemeenten kiezen er voor om hun CEO (ook) te richten op bijvoorbeeld een groep cliënten met meervoudige problematiek en hulpverleners. Ik heb daarom alleen als voorwaarde gesteld dat het CEO betrekking moet hebben op algemene criteria zoals toegankelijkheid, kwaliteit en effectiviteit, omdat deze voor alle diensten en doelgroepen relevant zijn.

De verzameling van CEO's van gemeenten geeft naar mijn idee een goed en representatief beeld van de uitvoering van de Wmo op lokaal niveau en daarmee een redelijk goed en representatief beeld op landelijk niveau.

Ik zal in overleg met de VNG en Movisie overleggen hoe de goede voorbeelden van gemeenten die onderzoek doen naar specifieke doelgroepen van cliënten ook meer bekendheid krijgt bij andere gemeenten. Overigens wordt periodiek op landelijk niveau ook onderzoek gedaan naar specifieke groepen cliënten, waaronder cliënten met een complexe ondersteuningsvraag, zoals bijvoorbeeld een onderzoek van Movisie onder cliënten van beschermd wonen<sup>19</sup>.

#### *Tevredenheid van cliënten en reactie rapport Nationale ombudsman*

*De leden van de SGP-fractie constateren dat uit de rapportage blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de Wmo-ondersteuning die zij ontvangen. Zij vragen hoe deze positieve beoordeling zich verhoudt tot andere, meer kritische onderzoeken waaruit blijkt dat er juist de nodige problemen zijn in de uitvoering van de Wmo. Zo laat recent onderzoek van de Ombudsman («Burger in zicht») zien dat veel cliënten tegen langdurige en frustrerende Wmo-aanvraagprocedures oplopen. De toegang tot zorg staat dus onder druk. Herkent de staatssecretaris dat? In hoeverre kan hij vanuit zijn rol daarin iets betekenen?*

De landelijke rapportage van het cliëntervaringsonderzoek in de Wmo omvat onderzoeken van een groot aantal gemeenten onder hun cliënten. Nagenoeg elke gemeente doet jaarlijks onderzoek naar de ervaringen van cliënten van de Wmo. Veelal betreft dit een kwantitatieve steekproef onder cliënten en afhankelijk van de keuzes van gemeenten kan dit onderzoek betrekking hebben op een deel van de Wmo-populatie. Daarnaast wordt er door gemeenten soms aanvullend ook kwalitatief onderzoek gedaan.

Ik ga ervan uit dat de gegevens van gemeenten representatief zijn voor (een specifieke groep van) de cliëntenpopulatie in hun gemeente. De landelijke rapportage geeft daarom naar mijn oordeel een representatief beeld van de cliëntervaringen zowel landelijk als lokaal.

Het rapport «Burger in zicht» van de Nationale ombudsman is een kwalitatief onderzoek gebaseerd op klachten van cliënten die op landelijk niveau beschikbaar zijn, 32 verkennende gesprekken met vertegenwoordigers van een lokale Wmo-adviesraad aangevuld met 22 gesprekken met Wmo-clianten. Dit kwalitatieve onderzoek geeft relevante informatie en aanbevelingen voor gemeenten, maar geeft géén representatief beeld van de ervaringen van cliënten op zowel lokaal als landelijk niveau die gebruik maken van de Wmo.

Gemeenten zijn zelf primair verantwoordelijk voor het organiseren van de toegang tot de Wmo-voorzieningen en de wijze waarop zij dat vormgeven. Dat kan bijvoorbeeld via een website, het gemeenteloket of via een sociaal wijkteam.

In artikel 2.3.2 van de Wmo 2015 is voorgeschreven op welke wijze de gemeente onderzoek moet doen naar de ondersteuningsbehoefte van iemand die een verzoek tot ondersteuning doet.

Ik herken dat veel gemeenten nog zoekende zijn over de wijze waarop zij de toegang tot de Wmo het beste kunnen organiseren. Veel gemeenten evalueren daarom periodiek de wijze waarop de toegang tot de Wmo is georganiseerd en wijzigen op basis daarvan hun beleid. De VNG en het rijk bieden daarbij waar mogelijk ondersteuning, bijvoorbeeld via het Platform sociaal domein<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Hoe denken cliënten beschermd wonen over weer gaan wonen in de wijk? | Movisie

<sup>20</sup> Platform Sociaal Domein: overzicht, kennis en advies | VNG

## *Onafhankelijke cliëntondersteuning*

*Eén onderwerp scoort laag onder cliënten en vraagt volgens gemeenten dan ook om hun aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning. Het merendeel van de cliënten is niet van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuners op de hoogte. Wat kan de staatssecretaris doen om gemeenten te ondersteunen om dit te verbeteren?*

Al jaren schommelt het landelijke percentage van Wmo-clieñten die onafhankelijke cliëntondersteuning kent rond de 33 procent. Dit heeft verschillende mogelijke verklaringen, zoals:

- inwoners herkennen de term «onafhankelijke cliëntondersteuning» niet, omdat dit een vrij ambtelijke lading heeft;
- veel inwoners hebben een relatief eenvoudige hulpvraag, zijn zelfredzaam genoeg of hebben een andere reden waarom zij niet op zoek zijn naar cliëntondersteuning en dit daarom niet herkennen;
- wanneer inwoners ondersteuning bij het gesprek willen, vragen zij dit van een naaste (familie, vrienden of andere bekenden);
- verwijzers naar onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals huisartsen of Wmo-consulenten/casemanagers, vangen zelf al een deel van de vragen die inwoners hebben af.

Ik vind het wel belangrijk dat de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekend wordt bij gemeenten en cliënten voor wie dit relevant is en faciliteer gemeenten en cliënten hier dan ook bij. In de voortgangsbrieff over de Wmo ben ik uitgebreid ingegaan op de initiatieven die ik neem om de bekendheid te vergroten.

Enkele relevante ontwikkelingen zijn:

- Elke gemeente heeft inmiddels de cliëntenondersteuning ingericht en ingekocht en ook is de bekendheid en de vindbaarheid van cliëntondersteuning de afgelopen periode toegenomen. Dit is echter nog niet zichtbaar in de landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021.
- Wanneer burgers online zoeken met cliëntondersteuning als zoekterm is de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) goed te vinden. Op deze website staat een overzicht met contactgegevens van cliëntondersteuning in elke gemeente en bij elk zorgkantoor.

Dit neemt niet weg dat ik vind dat de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning nog beter kan en moet. Momenteel ben ik in gesprek met de VNG en Movisie over de uitwerking van een voorstel om onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionele zorgtoeleiders (zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en wijkteams), die potentiële cliënten kunnen wijzen op het bestaan ervan.

## **Antwoord op de vragen van de leden van de BBB-fractie**

### Onafhankelijke cliëntondersteuning

*Het lid van de BBB-fractie hoort graag van de Staatssecretaris hoe hij gemeenten gaat bewegen om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden voor onafhankelijke cliëntenondersteuning. En wat hij hier vanuit de landelijke overheidscommunicatie aan gaat doen.*

Al jaren schommelt het landelijke percentage van Wmo-clieñten die onafhankelijke cliëntondersteuning kent rond de 33 procent. Dit heeft verschillende mogelijke verklaringen, zoals:

- inwoners herkennen de term «onafhankelijke cliëntondersteuning» niet, omdat dit een vrij ambtelijke lading heeft;



- veel inwoners hebben een relatief eenvoudige hulpvraag, zijn zelfredzaam genoeg of hebben een andere reden waarom zij niet op zoek zijn naar cliëntondersteuning en dit daarom niet herkennen;
- wanneer inwoners ondersteuning bij het gesprek willen, vragen zij dit van een naaste (familie, vrienden of andere bekenden);
- verwijzers naar onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals huisartsen of Wmo-consulenten/casemanagers, vangen zelf al een deel van de vragen die inwoners hebben af.

Ik vind het wel belangrijk dat de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner meer bekend wordt bij gemeenten en cliënten voor wie dit relevant is en faciliteer gemeenten en cliënten hier dan ook bij. In de voortgangsbrief over de Wmo ben ik uitgebreid ingegaan op de initiatieven die ik neem om de bekendheid te vergroten. Enkele relevante ontwikkelingen zijn:

- Elke gemeente heeft inmiddels de cliëntenondersteuning ingericht en ingekocht en ook is de bekendheid en de vindbaarheid van cliëntondersteuning de afgelopen periode toegenomen. Dit is echter nog niet zichtbaar in de landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021.
- Wanneer burgers online zoeken met cliëntondersteuning als zoekterm is de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) goed te vinden. Op deze website staat een overzicht met contactgegevens van cliëntondersteuning in elke gemeente en bij elk zorgkantoor.

Dit neemt niet weg dat ik vind dat de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning nog beter kan en moet. Momenteel ben ik in gesprek met de VNG en Movisie over de uitwerking van een voorstel om onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionele zorgtoeleiders (zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en wijkteams), die potentiële cliënten kunnen wijzen op het bestaan ervan.

#### *Reactie op aanbevelingen rapport*

*Het lid van de fractie BBB hoort graag welke van de genoemde aanbevelingen de Staatssecretaris gaat uitvoeren, hoe en wanneer, en welke niet en waarom niet?*

Naar aanleiding van deze aanbevelingen ondersteun ik gemeenten, waar mogelijk, bij het verbeteren van hun lokale CEO. Zo wordt op korte termijn door Movisie een workshop georganiseerd om gemeenten te ondersteunen bij het uitvoeren van een CEO. Verder publiceren zowel de VNG als Movisie regelmatig relevante informatie over tevredenheidsonderzoeken die gemeenten kunnen gebruiken. De uiteindelijke opzet en inhoud van het CEO blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente zelf. Naar aanleiding van de aanbevelingen en conclusies in de rapportage over het format voor het aanleveren van informatie door gemeenten, is het aanleverformat waar mogelijk op basis van onder meer de beschikbare techniek, op diverse onderdelen aangepast voor de landelijke rapportage over het verantwoordingsjaar 2022.