



Aan

Staatssecretaris

Deadline: ~~27 januari~~  
2023 *13 maart ontvangen.*

**TER BESLISSING**

Directoraat Generaal  
Langdurige Zorg  
Directie Maatschappelijke  
Ondersteuning

Opgesteld door

Datum  
12 januari 2023

Kenmerk  
3491891-1042042-DMO

Uw kenmerk

Zaaknummer  
1042042

Bijlage(n)  
2

nota

Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo -  
verantwoordingsjaar 2022

*Over al goed nieuws.*

**1. Aanleiding**

Publicatie door toezending aan de TK van de landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek - verantwoordingsjaar 2022.

**2. Geadviseerd besluit**

Verzending aan de TK van bijgaande concept brief met als bijlage de landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek verantwoordingsjaar 2022.

**3. Kernpunten**

Op basis van artikel 2.5.1 Wmo 2015 bent u verplicht om jaarlijks een rapportage te laten opstellen en te publiceren waarin de gegevens van door gemeenten uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken worden vergeleken. Het betreft in dit geval de publicatie over de door gemeenten in 2021 uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken. 2021 is het tweede jaar waarin gemeenten meer vrijheid hebben om het cliëntervaringsonderzoek naar eigen inzicht vorm te geven. Daarbij is nog wel vereist dat in het onderzoek de elementen toegang, kwaliteit en effecten worden meegenomen.

Uit de rapportage blijkt dat het cliëntervaringsonderzoek over 2021 in lijn met rapportages over eerdere jaren positieve resultaten laat zien. Op basis van de inhoud van de rapportage trekt u in bijgaande brief de volgende conclusies:

- Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij ontvangen: 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.

Uit de rapportage blijkt ook dat gemeenten het cliëntervaringsonderzoek met name uitvoeren om ervan te leren en het minder als een verplicht nummer ervaren sinds de uitvoering ervan meer vormvrij is. Dit biedt gemeenten de mogelijkheid het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren op een manier die past bij hun lokale situatie en de beleidsvragen die op dat moment leven.

**Datum**  
12 januari 2023  
**Kenmerk**

#### **4. Toelichting**

*a. Draagvlak politiek*

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021 is in lijn met die in eerdere jaren. Het lijkt niet aannemelijk dat de uitkomsten tot aanpassing van bestaande opvattingen zal leiden.

*b. Draagvlak maatschappelijk en eenduidige communicatie*

Vraagt geen specifieke aandacht.

*c. Financiële en personele gevolgen*

Niet van toepassing

*d. Juridische aspecten haalbaarheid*

Niet van toepassing.

*e. Afstemming (intern, interdepartementaal en met veldpartijen)*

Niet van toepassing.

*f. Gevolgen administratieve lasten*

Niet van toepassing.

*g. Toezeggingen*

Niet van toepassing.

*h. Fraudetoets*

Niet van toepassing.

#### **5. Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

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