

In de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport bestond bij enkele fracties behoefte een aantal vragen en opmerkingen voor te leggen aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) over de Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo – verantwoordingsjaar 2022<sup>1</sup>.

De voorzitter van de commissie,  
Smals

De griffier van de commissie,  
Esmeijer

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 538, nr. 349.

## **Inhoudsopgave**

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

- Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie
- Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie
- Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie
- Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie
- Vragen en opmerkingen van de leden van de GroenLinks-fractie
- Vragen en opmerkingen van de leden van de SGP-fractie
- Vragen en opmerkingen van het lid van de BBB-fractie

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

#### **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 Wmo – verantwoordingsjaar 2022. 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 Staatssecretaris 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 Staatssecretaris 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-clienten 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 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 onderzochten 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? Eerder heeft ook het College voor de Rechten van de Mens in haar jaarlijkse monitor<sup>2</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?

#### *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 kleinschalige 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)

<sup>2</sup> Gecoördineerde aanpak nodig om rechtsbescherming van mensen met een beperking te garanderen | Nieuwsbericht | College voor de Rechten van de Mens (mensenrechten.nl).

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 de 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 Werner (Kamerstuk 35 925 XVI) 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-clieënten 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>3</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 aanbeve-

<sup>3</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).

lingen 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 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 kennis genomen 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 cliëntenondersteuning. 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**