

Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Aan het College van Burgemeester en Wethouders

**Directoraat Generaal  
Langdurige Zorg**  
Directie Maatschappelijke  
Ondersteuning  
Team C

**Bezoekadres:**  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 79 11  
F 070 340 78 34  
Postbus 20350  
2500 EJ Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Inlichtingen bij**  
L.F. Stultiens  
*Senior coördinator kennis en  
monitoring*  
T 06-15857120  
lf.stultiens@minvws.nl

Datum 10 april 2020  
Betreft Informatie over beleid en procedure  
cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Geacht College,

Hierbij informeer ik u over de wijze waarop in deze tijd van coronacrisis met het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2015 wordt omgegaan en over de aanleveringsprocedure en -mogelijkheden inzake de uitkomsten van het CEO over 2019 voor het verantwoordingsjaar 2020.

Ook informeer ik u over de stand van zaken met betrekking tot de doorontwikkeling van het CEO.

**Kenmerk**  
1673163-204163-DMO

**Uw brief**

**Bijlage(n)**  
Instructie aanleveren  
uitkomsten  
cliëntervaringsonderzoek  
Wmo 2015

### **Coronacrisis en CEO**

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 dienen gemeenten jaarlijks een CEO uit te voeren, waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Wmo 2015 en welk effect burgers hebben ondervonden van deze voorzieningen op het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. De Wmo 2015 schrijft onder meer voor dat gemeenten jaarlijks vóór 1 juli de uitkomsten van het CEO moeten verstrekken aan de Minister (van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) of een door de Minister aangewezen organisatie.

Verschillende gemeenten, die nog geen CEO over 2019 hebben uitgevoerd, hebben aangegeven dat het in deze crisistijd niet wenselijk en haalbaar is om het wettelijk verplichte CEO onder hun cliënten uit te voeren. Ik heb daar vanzelfsprekend alle begrip voor. Ook heb ik begrip voor gemeenten die weliswaar het CEO over 2019 al hebben uitgevoerd, maar voor wie het wellicht niet haalbaar is om de resultaten vóór 1 juli 2020 aan te leveren.

In de huidige situatie hanteer ik ten aanzien van het CEO en de aanlevering van de resultaten dan ook een flexibel beleid dat hieronder uiteen wordt gezet.

### **Aanleveringsprocedure 2020**

1. Indien u het CEO over 2019 al hebt uitgevoerd of daarmee bezig bent, kunt u in de periode **1 mei 2020 – 30 juni 2020** de resultaten van het CEO aanleveren.
2. Indien u niet in de gelegenheid bent om vóór 1 juli 2020 de resultaten aan te leveren (omdat u bijvoorbeeld het CEO over 2019 nog moet uitvoeren)

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

dan bestaat de mogelijkheid om dit alsnog te doen.

De aanlevermodule zal beschikbaar blijven tot en met 31 december 2020.

U wordt echter gevraagd om - waar mogelijk - de resultaten in de periode 1 mei 2020 - 30 juni 2020 aan te leveren.

3. Indien het in het geheel niet mogelijk is om een CEO over 2019 uit te voeren dan graag een bericht met motivering aan VWS t.a.v. L. Stultiëns, e-mail: lf.stultiens@minvws.nl.

**Directoraat Generaal  
Langdurige Zorg**  
Directie Maatschappelijke  
Ondersteuning  
Team C

Evenals vorig jaar kunnen de onderzoeksresultaten worden aangeleverd bij onderzoek- en adviesbureau Enneüs. In de bijlage treft u nadere informatie aan over de aanleveringsprocedure. De wijze van aanleveren is vergelijkbaar met vorig jaar. Enneüs en VNG Realisatie maken opnieuw afspraken om de verzamelde onderzoeksgegevens, net als voorgaande jaren, te publiceren op de website [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl).


### **Doorontwikkeling CEO**

Hierbij wil ik tevens de gelegenheid aangrijpen u te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de doorontwikkeling van het CEO. Vanuit de VNG is in maart 2019 een werkgroep CEO opgestart. In januari en februari van dit jaar hebben o.m. VWS, VNG en een aantal gemeenten constructief verder gewerkt aan een nieuwe opzet van het CEO. Doel hiervan is tegemoet te komen aan de wens van gemeenten het CEO meer naar eigen inzicht in te kunnen richten opdat daarmee meer zinvolle sturingsinformatie kan worden verkregen. Tegelijkertijd is het van belang dat het met een nieuwe opzet van het CEO mogelijk blijft een landelijk beeld te verkrijgen van de wijze waarop cliënten de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning ervaren, in hoeverre die ondersteuning heeft bijgedragen aan/effect heeft gehad op de verbetering van hun zelfredzaamheid of participatie en de wijze waarop zij zich kunnen handhaven in de samenleving.

Het streven is om voor het einde van dit jaar de nieuwe opzet van het CEO gereed te hebben. De juridische implicaties daarvan worden eveneens in kaart gebracht. Vanzelfsprekend zal ik u hier te zijner tijd nader over informeren.

Hoogachtend,

De Minister van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,  
namens deze,  
de directeur Maatschappelijke Ondersteuning,



mw. dr. M.A. Kleiboer