

29538 Zorg en maatschappelijke ondersteuning
Nr. 375 Brief van de minister van Langdurige Zorg,
Jeugd en Sport

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Den Haag, 1 juni 2026

U heeft op 22 april 2026 verzocht om te reageren op een brief die uw vaste commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft ontvangen. Met deze brief voldoe ik aan dit verzoek.

De schrijver van de brief geeft aan een structureel probleem te zien in de toegang tot zorg en ondersteuning, specifiek wanneer gemeenten zelf partij zijn in een casus. Allereerst wil ik aangeven dat ik het betreurt dat mevrouw ervaart dat er regelmatig burgers, waaronder zij zelf, tussen de systemen vallen en hierdoor niet de benodigde ondersteuning ontvangen en dat er hierbij sprake is van een onvoldoende onafhankelijke beoordeling van de benodigde ondersteuning. Voor persoonlijke vragen passend bij haar situatie kan mevrouw zich wenden tot het lokale Wmo-loket, onafhankelijke cliëntondersteuning of tot Het Juiste Loket. Het Juiste Loket is een onafhankelijk informatie- en adviespunt voor vragen over de Jeugdwet, Wmo2015, Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet.

In de brief wordt de vraag gesteld hoe onafhankelijke toegang tot ondersteuning gewaarborgd wordt wanneer de gemeente zelf partij is, en welke landelijke kaders hiervoor nodig zijn. Hier wil ik graag op ingaan. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor verschillende vormen van ondersteuning. Omdat deze vraag aan de commissie van VWS is gesteld, zal ik mij in deze brief focussen op de beantwoording van deze vraag vanuit het perspectief van de toegang tot ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo2015).

Toegangsprocedure Wmo-ondersteuning: kaders en rechtsbescherming

Wanneer een inwoner een hulpvraag heeft, kan diegene zich melden bij de gemeente waar diegene ingeschreven staat. Dit kan via het Wmo-loket of een sociaal wijkteam. Na het doen van de melding, moet de gemeente binnen uiterlijk 6 weken een onderzoek doen naar de situatie en welke ondersteuning passend is. In de regel beslaat het onderzoek mede een gesprek met een Wmo-consulent. Tijdens het onderzoek kan een inwoner aangeven wat diegene nodig heeft, wat de omstandigheden zijn en of er naasten zijn die al ondersteuning bieden of iets zouden kunnen doen. Bij afronding van het onderzoek kan een maatwerkvoorziening worden aangevraagd; dat is een besluit van

het college. Hierbij kan de gemeente kijken of een algemene voorziening een passende oplossing is. Door middel van het besluit krijgt de inwoner antwoord op de vraag welke ondersteuning passend wordt geacht. Indien de inwoner niet tevreden is met het besluit kan diegene in bezwaar en eventueel daarna in beroep gaan bij de rechter. Daarnaast zijn er mogelijkheden om een klacht in te dienen over bijvoorbeeld de bejegening tijdens het gesprek. Sommige gemeenten hebben een eigen klachtvoorziening met eigen ombudsman om klachten in behandeling te nemen en sommige gemeenten zijn aangesloten bij de nationale ombudsman voor de afhandeling van klachten en laten de behandeling van klachten direct via die route verlopen. Wanneer iemand niet tevreden is met de klachtafhandeling via de gemeente, kan alsnog contact opgenomen worden met de nationale ombudsman. De lokale of nationale ombudsman geldt als onafhankelijke instantie die de klachtbehandeling van de gemeente kan bezien.

Gedurende het hele proces voorafgaand en tijdens de aanvraag kan iemand gebruik maken van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning (artikelen 2.2.4 en 2.3.2 Wmo 2015). Een cliëntondersteuner kan ondersteunen in het proces, het verwoorden van de hulpvraag, de inwoner voorzien van informatie en advies en meedenken. De client heeft het recht om bij het onderzoek gebruik te maken van de cliëntondersteuner. Vanwege de onafhankelijke positie heeft de cliëntondersteuner geen stem in de toekenning van ondersteuning.

Voor de Wmo2015 geldt dat dit een wet is die decentraal wordt uitgevoerd. Dat betekent dat gemeenten ruimte hebben om op basis van lokale keuzes invulling te geven aan deze wet. Hierbij gelden de kaders vanuit de Wmo2015 en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

In het proces van toegang tot ondersteuning bij de gemeente zitten zoals hierboven geschetst verschillende mogelijkheden om de positie van de inwoner en de rechtsbescherming daarbij te waarborgen.

De minister van Langdurige Zorg, Jeugd en Sport,
W.R.C. Sterk