

Aan de leden van de commissie Samenleving van de gemeenteraad Den Haag

Per email: commissiesamenleving@denhaag.nl

Datum: 12 oktober 2026

Onderwerp: signalenbrief dak- en thuisloosheid

Geachte commissieleden,

Op 15 oktober 2026 spreekt u met elkaar over de aanpak van dak- en thuisloosheid. In aanloop naar dit debat willen wij, vanuit onze rol als Ombudsman en Jeugdbondsman Den Haag, enkele recente signalen met u delen die naar voren komen uit de klachten die wij ontvangen van inwoners.

Deze signalen geven ons aanleiding tot zorg. Niet alleen vanwege de vaak moeilijke omstandigheden waarin de mensen verkeren die zich tot ons wenden, maar vooral omdat hun klachten wijzen op structurele knelpunten in de uitvoering van beleid en de manier waarop inwoners de ondersteuning van de gemeente ervaren.

Mensen- en kinderrechtenperspectief

Vanuit mensen- en kinderrechtenperspectief moet de aanpak van dakloosheid gericht zijn op het voorkomen van dakloosheid, het bieden van passende ondersteuning, het waarborgen van bestaanszekerheid en het realiseren van duurzame huisvesting, met bijzondere aandacht voor de belangen en ontwikkeling van kinderen.

De mensen die wij spreken bevinden zich in uiteenlopende situaties en vallen onder verschillende wettelijke kaders en gemeentelijke regelingen. In beleidstermen gaat het om verschillende 'doelgroepen': alleenstaande volwassenen, gezinnen met minderjarige kinderen, jongeren, EU-migranten, en andere groepen die risico lopen om dak- of thuisloosheid te worden of dat al zijn.

Maar ondanks de verschillen vallen de overeenkomsten in hun verhalen op. Wij horen terugkerende signalen over de moeizame toegang tot de maatschappelijke opvang, lange wachtlijsten voor zowel instroom als uitstroom uit opvangvoorzieningen en onduidelijkheid over de afwegingen en besluiten van de gemeente rond maatschappelijke opvang. Veel inwoners die dakloos zijn ervaren dat belangrijke beslissingen vooral óver hen worden genomen, in plaats van mét hen.

Wij realiseren ons dat de gemeente voor een grote opgave staat. De druk op de opvang- en woonvoorzieningen is ongekend hoog en de beschikbare plekken zijn schaars. Wij

spreken daarom nadrukkelijk onze waardering uit voor de professionals die in deze context moeten werken en dagelijks worden geconfronteerd met de schrijnende verhalen van mensen én daarin vaak pijnlijke keuzes moeten maken.

De signalen die wij hieronder delen, zijn dan ook niet bedoeld als kritiek op medewerkers van de gemeente of andere organisaties. Wij willen vooral laten zien waar inwoners vastlopen in het bureaucratische (opvang)systeem en waar de rechtsbescherming van volwassenen én minderjarigen onder druk kan komen te staan.

Wij hopen dat deze signalen bijdragen aan een waardevol debat over de vraag hoe de gemeente Den Haag, ook bij aanhoudende schaarste aan woonruimte en opvangvoorzieningen, invulling kan blijven geven aan een menswaardige dienstverlening aan dak- en thuisloze inwoners.

Hieronder volgen de signalen. Voor de leesbaarheid hebben we ze gegroepeerd rond vier belangrijke knelpunten in de opvangketen: moeizame toegang, onzeker verblijf, vastlopende uitstroom en problemen bij het verkrijgen van een post- of briefadres. We illustreren enkele van deze signalen met (anonieme) citaten van inwoners die zich recent bij ons hebben gemeld.

Moeizame toegang tot opvangvoorzieningen

Zelfredzaamheid en regiobinding als uitsluitingscriteria

Mensen vertellen dat zij dakloos zijn of op korte termijn dakloos dreigen te worden, maar niet in aanmerking komen voor opvang omdat zij als voldoende zelfredzaam worden beschouwd. Volgens de gemeente is in dergelijke gevallen sprake van 'slechts' een woonprobleem en niet van problemen op meerdere leefgebieden. Volgens het huidige beleid hebben mensen dan geen recht op opvang. Ook horen wij signalen over discussies bij het toegangsloket over regiobinding als voorwaarde voor opvang.

Wij plaatsen vraagtekens bij deze benadering. Dakloosheid staat immers zelden op zichzelf. Het ontbreken van zichtbare problemen op andere leefgebieden of een vermeend gebrek aan binding met Den Haag mag geen rechtvaardiging zijn om mensen in een situatie van dakloosheid te laten verkeren. Een stabiele woonplek vormt juist een belangrijke voorwaarde om problemen op verschillende leefgebieden te voorkomen of aan te pakken.¹ Bovendien mag een gebrek aan binding met de regio Den Haag niet worden gebruikt als criterium om iemand de toegang tot de maatschappelijke opvang te weigeren.²

¹ Zoals ook blijkt uit internationaal onderzoek naar de Housing First-benadering. Zonder de zekerheid van (stabiele) huisvesting is het voor mensen moeilijk om grip te krijgen en houden op hun gezondheid, sociale relaties en toekomst. Zie [AF2060-Housing-First-onderzoek-modelgetrouwheid-en-effecten.pdf](#)

² Zoals ook vastgelegd in het convenant landelijke toegankelijkheid maatschappelijke opvang en het convenant landelijke toegankelijkheid beschermd wonen. Zie [Landelijke toegankelijkheid Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang | VNG](#)

Uitputten eigen netwerk

In de praktijk zien wij dat kwetsbare inwoners na een afwijzing, die niet zelden alleen mondeling wordt gegeven, uit beeld raken. Ook ontvangen wij signalen van mensen die eerst hun eigen netwerk volledig moeten uitputten voordat zij voor opvang in aanmerking komen. Voor inwoners zonder een (veilig) sociaal netwerk of bij wie hun netwerk al langdurig wordt belast, kan dit leiden tot veel stress en onzekerheid. Mensen, vaak vrouwen met of zonder kinderen, die huiselijk geweld juist proberen te ontvluchten, kunnen daardoor opnieuw in een onveilige situatie terechtkomen. Bij gebrek aan veilige opvang hebben zij soms geen andere keuze dan terug te keren naar de situatie waarvoor zij juist zijn gevlucht.

Onduidelijkheid over de procedure en de besluitvorming

Ook ontvangen wij klachten van inwoners die, in afwachting van het onderzoek van de gemeente naar hun recht op opvang, tijdelijk worden opgevangen, maar niet weten wanneer ze een besluit kunnen verwachten, hoe ze daarover worden geïnformeerd en waar ze nog terecht kunnen als hun aanvraag wordt afgewezen:

“Samen met mijn vrouw en drie kinderen werden we zes weken in een hotel geplaatst in afwachting van het onderzoek dat de gemeente ging doen naar ons recht op opvang. Over vijf dagen moeten we het hotel uit en ik heb nog niets gehoord van de gemeente. Wat als we straks op straat staan? Moet ik me dan opnieuw aanmelden voor opvang?”

Lange wachtlijst voor een opvangplek

Ook als mensen uiteindelijk recht krijgen op maatschappelijke opvang, volgt in de praktijk doorgaans niet direct een dak boven het hoofd, maar een plek op een wachtlijst. Het is voor mensen vaak niet duidelijk wat hun positie is op de wachtlijst, hoe lang ze moeten wachten en waar ze in de tussentijd terecht kunnen.

Onzekerheid en gebrek aan autonomie tijdens het verblijf

Ook ontvangen wij klachten van mensen die in de maatschappelijke opvang verblijven. Inwoners ervaren vaak weinig invloed op de beslissingen die hun dagelijks leven bepalen, zoals waar ze verblijven en hoelang het verblijf gaat duren. Ze weten niet of en wanneer ze in aanmerking komen voor een zelfstandige, stabiele woonruimte.

Gezinnen langdurig in de hotelopvang

Bijzonder zorgwekkend vinden wij hierbij de signalen van gezinnen met jonge kinderen die langdurig in de hotelopvang verblijven. Sommige gezinnen wachten al meer dan twee jaar op een passende vervolgstap. Dit wachten duurt niet alleen lang, maar het wachten zelf dóet ook iets met mensen. Problemen kunnen verergeren, de verhoudingen binnen het gezin komen onder druk te staan en de ontwikkeling van kinderen dreigt te stagneren.³ Een hotelkamer kan tijdelijk onderdak bieden, maar is niet bedoeld als plek om op te groeien en op te voeden. Er is beperkte ruimte en weinig

³ De kinderombudsman metropool Amsterdam publiceerde in 2025 een onderzoeksrapport dat inzoomt op de problematiek rond dakloze gezinnen. De inzichten uit het rapport sluiten nauw aan bij de signalen die wij in Den Haag ontvangen. Zie [Rapport Kinderombudsman: 'Zorgen voor dakloze gezinnen in Amsterdam' | Ombudsman](#)



privacy. Het is bijzonder lastig om in een hotel het gewone dagelijks gezinsleven vorm te geven. Kinderen hebben behoefte aan rust, een eigen plek om te slapen, spelen en huiswerk te maken, en aan een stabiele omgeving waarin zij zich veilig kunnen voelen.

"Ik verblijf nu al ruim twee jaar met mijn kinderen in de hotelopvang. Eerst in Scheveningen, nu in het centrum van Den Haag. Ik word er moedeloos van. Ons leven staat al twee jaar stil."

Van tijdelijke opvang naar tijdelijke opvang

Daarnaast ontvangen wij met regelmaat klachten van mensen die worden overgeplaatst van de ene opvanglocatie naar de andere, zonder dat zij begrijpen waarom of zonder dat zij zich gehoord voelen in de beslissing. Voor mensen kan een overplaatsing grote gevolgen hebben voor hun dagelijks leven, bijvoorbeeld voor de continuïteit van hun sociale contacten en contacten met hulpverleners. Voor kinderen kan dit bovendien betekenen dat zij van school moeten wisselen en telkens opnieuw moeten wennen aan een nieuwe omgeving. Door de verhuizingen, of de voortdurende onzekerheid daarover, ontbreekt een stabiele leefomgeving waarin zij zich veilig kunnen voelen en zich ongestoord kunnen ontwikkelen.

Daarnaast maken we ons hierbij zorgen over verplaatsingen van mensen naar een opvanglocatie die niet passend is voor hun persoonlijke situatie. Concreet ontvangen we klachten van mensen die herstellende zijn van een verslaving, maar moeten verhuizen naar een locatie waar middelengebruik is toegestaan:

"Na jaren van problemen ben ik eindelijk clean. Toch moest ik binnen enkele dagen verhuizen van mijn kamer in een beschermd wonen voorziening naar een opvanglocatie waar drugs en alcohol aanwezig zijn. Mijn casemanager vond die plek zelf ook niet passend, maar zei dat er geen alternatief was. Tja, wat kun je dan nog?"

Dat er spanning kan bestaan tussen de beschikbare opvangvoorzieningen en de behoeften van inwoners is begrijpelijk. Tegelijkertijd mag van de gemeente worden verwacht dat zij besluiten over een overplaatsing zorgvuldig motiveert. Dat betekent dat voor iemand duidelijk moet zijn waarom een overplaatsing noodzakelijk wordt geacht, welke afwegingen daaraan ten grondslag liggen en op welke wijze hun persoonlijke omstandigheden daarbij zijn betrokken. Voor kinderen betekent dit ook dat hun belangen op een goede manier moeten worden onderzocht en meegewogen.⁴

Gebrek aan perspectief op uitstroom naar passende huisvesting

Ook ontvangen we klachten die niet gaan over de opvang zelf, maar over het feit dat mensen er niet meer uitkomen. Vaak simpelweg omdat er geen passende of betaalbare woonruimte beschikbaar is. De schaarste op de woningmarkt vertaalt zich dus in langdurige opvangsituaties. Langdurig verblijf in de opvang zorgt er echter voor dat

⁴ Zie hiervoor: Kinderombudsman; het stappenplan Het beste besluit voor een kind

mensen hun vertrouwen verliezen, in zichzelf en niet zelden in de samenleving als geheel.

De stagnerende uitstroom uit de maatschappelijke opvang gaat hiermee niet alleen over het vastlopen van de route naar een zelfstandige woning, maar ook over het vastlopen van het leven zelf. Door het ontbreken van perspectief op passende huisvesting blijven mensen noodgedwongen in een tijdelijke situatie verkeren, waardoor zij moeilijk vooruit kunnen kijken en grip ervaren op hun toekomst en kinderen zich niet optimaal kunnen ontwikkelen.

Problemen bij het verkrijgen van een briefadres

Wij ontvangen klachten van mensen die dak- of thuisloos zijn en problemen ondervinden om een briefadres te krijgen of daar weken of zelfs maanden op moeten wachten. Zonder briefadres wordt hun toch al kwetsbare positie uitzichtloos, omdat een briefadres een voorwaarde is om toegang te krijgen tot ondersteuning, zoals schuldhelpverlening, voedselbank, medische zorg, de mogelijkheid een legitimatie aan te vragen of te verlengen, of een bankrekening te openen. Ook stapelen problemen zich verder op omdat dak- en thuisloze mensen hun post, waaronder boetes, niet kunnen ontvangen, waardoor hun financiële problemen alleen nog maar toenemen. Dit creëert een vicieuze cirkel.

Tot slot

Tot slot vragen wij aandacht voor inwoners die dakloos zijn of dreigen te worden, maar nog geen beroep (kunnen) doen op voorzieningen en ondersteuning. Juist voor deze groep kan vroegtijdig handelen voorkomen dat problemen verder escaleren. Wij zien regelmatig situaties waarin inwoners met een huurachterstand wachten op een besluit over een uitkeringsaanvraag, zonder inkomen zitten of geen toegang krijgen tot noodzakelijke voorzieningen omdat zij niet beschikken over een briefadres. Wanneer zulke knelpunten niet tijdig worden opgelost, raken mensen uiteindelijk (ook) dakloos. Als Ombudsman en Jeugdbondsman roepen we de gemeente daarom op om niet alleen aandacht te hebben inwoners die al dakloos zijn, maar ook voor inwoners bij wie de bestaanszekerheid onder druk staat en waarvoor een reëel risico op dakloosheid bestaat. Een tijdig besluit op een uitkeringsaanvraag, passende ondersteuning bij schulden, snelle toegang tot een briefadres en een actieve houding vanuit de gemeente kan voorkomen dat mensen verder in de problemen raken.

Wie dakloosheid uitsluitend benadert als een vraagstuk van opvang en huisvesting, ziet het risico over het hoofd dat achter elke melding een mens schuilgaat wiens leven steeds verder in de wachtstand raakt. Daarom begint een menswaardige aanpak niet pas bij de opvang, maar ook bij het tijdig voorkomen van dakloosheid.

Met vriendelijke groet,

Carina van Eck
Ombudsman Den Haag

Coby van der Kooi
Jeugdbondsman Den Haag

