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

Per email: Commissiebestuur@denhaag.nl

Datum: 11 november 2026

Onderwerp: signaalbrief – toegankelijkheid en tijdigheid van BRP-inschrijvingen

Geachte commissieleden,

Een inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) lijkt op het eerste gezicht een administratieve handeling. Voor inwoners die zich in Den Haag vestigen of opnieuw moeten inschrijven, is zij echter vaak een belangrijke stap om hun dagelijks leven te kunnen organiseren. Juist daarom maken wij ons zorgen over recente klachten van inwoners die maanden moesten wachten op een afspraak of langdurig in onzekerheid verkeerden over de afhandeling van hun inschrijving. Met deze zorgbrief brengen wij deze signalen onder uw aandacht. Daarbij vragen we aandacht voor de (oorzaken van de) wachttijden, de toegankelijkheid van BRP-inschrijvingen en de maatregelen die worden getroffen om te voorkomen dat inwoners hierdoor in de problemen komen.

Waarom is een BRP-inschrijving zo belangrijk?

Bij een eerste inschrijving wordt doorgaans ook een burgerservicenummer (BSN) verstrekt. Een ontbrekende of onduidelijke registratie kan in de praktijk problemen geven bij werk en inkomen, contact met instanties, bankzaken, zorgverzekering, kinderopvang en het regelen van documenten. Niet al deze zaken zijn juridisch onmogelijk zonder BRP-inschrijving of BSN, maar inwoners kunnen wel vastlopen doordat organisaties de gegevens nodig hebben of erom vragen. Vooral bij kinderen en mensen zonder vaste woonplek kunnen die problemen zich opstapelen.

De Basisregistratie Personen is de basis waarop overheidsorganisaties persoonsgegevens en adresgegevens gebruiken. Wie vanuit het buitenland naar Nederland komt om hier naar verwachting ten minste vier maanden binnen een half jaar te verblijven, moet in beginsel uiterlijk op de vijfde dag na aankomst aangifte van verblijf en adres doen (artikel 2.38 Wet BRP). De gemeente moet daarbij de identiteit en de relevante gegevens zorgvuldig vaststellen. De wet voorziet ook in een briefadres wanneer iemand geen woonadres heeft. Een afspraak die pas maanden later beschikbaar is, kan het voor inwoners moeilijk maken om tijdig aan hun aangifteplicht te voldoen.

De situaties verschillen, maar laten eenzelfde spanning zien: terwijl inwoners wachten op een gemeentelijke registratie, lopen belangrijke zaken in hun leven door. Zij moeten huur betalen, zoeken werk, zorgen voor hun kinderen of proberen toegang te krijgen tot voorzieningen. Een wachttijd die vanuit de uitvoering als een planningsvraagstuk kan worden gezien, kan voor de betrokken inwoner verstrekkende gevolgen hebben.

Wij realiseren ons dat de gemeente veel aanvragen verwerkt en dat inschrijvingen zorgvuldig moeten plaatsvinden. Wij zien ook dat medewerkers van de Dienst Publiekszaken zich inspannen om problemen op te lossen. Wij waarderen dat medewerkers in de bij ons bekende zaken meedenken over de situatie van betrokkenen. Tegelijkertijd roept dit de vraag op hoe de gemeente inwoners met vergelijkbare omstandigheden tijdig duidelijkheid en passende ondersteuning biedt.

Met deze brief willen wij geen uitspraak doen over de omvang van de wachttijden in de hele gemeente of over de oorzaak daarvan. Daarvoor bieden de bij ons bekende klachten onvoldoende basis. Wel geven de ervaringen van inwoners ons aanleiding om aandacht te vragen voor de toegankelijkheid, voorspelbaarheid en menselijke maat van het inschrijfproces. Vanuit de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman gaat het daarbij onder meer om voortvarend handelen, goede informatieverstrekking en het bieden van maatwerk waar persoonlijke omstandigheden daarom vragen, ook wanneer een inschrijving zorgvuldige controle vergt, mag van de gemeente worden verwacht dat zij inwoners duidelijk informeert over de voortgang en oog heeft voor de gevolgen van langdurig wachten.

Hieronder lichten wij de zorgen toe aan de hand van geanonimiseerde ervaringen. De citaten zijn afkomstig uit berichten van verzoekers: één citaat is uit het Engels vertaald: een ander citaat is in de oorspronkelijke Engelse taal opgenomen.

Wat zien wij aan wachttijden in onze zaken?
In de bij ons bekende klachten kregen verschillende inwoners in het najaar van 2026 een afspraak aangeboden voor januari of februari 2027, of zelfs zonder nadere datum pas in 2027. Het gaat daarmee in die gevallen om een vooruitzicht van meerdere maanden. Een andere klacht betrof een inschrijving die ruim tien weken na de aanvraag nog niet was afgerond. Dit zijn afzonderlijke klachten, geen representatief overzicht van alle wachttijden in Den Haag. Zij laten wel zien dat zowel de wachttijd vóór een afspraak als de behandeling daarna problemen kan opleveren voor een inwoner.

Wat communiceert de gemeente over wachttijden?
Op de gemeentelijke website staat bij zowel de eerste inschrijving van EU/EER-burgers en Zwitsers als bij opnieuw inschrijven met een bestaand BSN dat de inschrijving meestal binnen vier weken wordt verwerkt. De gemeente legt ook uit hoe een afspraak kan worden gemaakt en welke documenten nodig zijn. Deze genoemde vier weken zien op de verwerking van de inschrijving en zeggen op zichzelf niets over de tijd die inwoners eerst moeten wachten voordat zij een afspraak kunnen krijgen. Juist over die voorafgaande wachttijd en over de mogelijkheden wanneer deze grote problemen veroorzaakt, bieden de genoemde informatiepagina's geen concrete termijn. Voor inwoners is dat onderscheid van groot belang.

Lang wachten op een afspraak, terwijl het leven doorgaat
Werk en inkomen kunnen niet maanden wachten

Een internationale student die in Den Haag woonde, kreeg naar eigen zeggen te horen dat hij pas eind februari 2027 terechtkon voor een afspraak voor zijn eerste inschrijving. Hij had meermaals gevraagd naar een eerdere mogelijkheid, omdat zijn aanvraag in september was ingediend. Zonder BSN ondervond hij volgens zijn bericht problemen bij het vinden van werk om zijn huur en levensonderhoud te betalen, hij kon hierdoor niet 5 maanden wachten op een BSN. Een andere inwoner, die vanuit België naar Den Haag was verhuisd, kreeg te horen dat zij pas in 2027 terechtkon. Zij gaf aan zonder inkomen te zitten en bij sollicitaties tegen belemmeringen aan te lopen.

> *"Ik kan het mij niet veroorloven tot februari te wachten voordat ik kan gaan verdienen." (Vertaald uit het Engels)*

De tweede inwoner omschreef de situatie als volgt:

> *"Ik bevind mij momenteel in een vicieuze cirkel: ik wil dolgraag aan het werk en bijdragen, maar de administratieve wachttijd verhindert dit."*

Het ontbreken van een BSN betekent niet dat arbeid in iedere situatie juridisch onmogelijk is. Wel is duidelijk dat deze inwoners in de praktijk tegen drempels aanliepen. Voor hen ontbrak een tijdig en bruikbaar perspectief op inschrijving of op andere mogelijkheden. Het is van belang dat de gemeente zulke gevolgen serieus neemt en begrijpelijk uitlegt wat wél mogelijk is.

Na tussenkomst van de Ombudsman werd door middel van een interventie de student uiteindelijk per 1 oktober 2026 ingeschreven en kwam voor de andere inwoner een eerdere afspraak beschikbaar. Die uitkomsten zijn positief. Zij nemen niet weg dat de aanvankelijke onzekerheid over de duur en gevolgen van het wachten groot was.

Postbus 16623, 2500 BP Den Haag | tel. 0800-0504 | ombudsman@denhaag.nl | jeugdombudsman@denhaag.nl

Wanneer kinderen afhankelijk zijn van een inschrijving
Bij kinderen kan het uitblijven van een BRP-inschrijving extra zwaar wegen, kinderrechten komen hierdoor onder druk te staan. Een melding betrof een minderjarige die na verblijf in het buitenland terugkeerde naar Nederland. Zijn familie maakte zich zorgen over de gevolgen voor onder meer de zorgverzekering. Een afspraak was aanvankelijk pas maanden later mogelijk. De inschrijving vond uiteindelijk op 13 oktober 2026 plaats.

Een andere klacht ging over een jong kind dat vanuit het buitenland naar Nederland was gekomen om bij zijn vader te wonen, die hier al verbleef. De vader vertelde dat de moeder op korte termijn weer zou vertrekken en dat hij vanwege zijn werk kinderopvang nodig had. Volgens hem vroeg de opvang om een BRP-inschrijving, terwijl de eerst aangeboden afspraak pas op 29 januari 2027 stond. De uitkomst van deze interventie is ons op basis van de beschikbare informatie nog niet bekend. Deze situatie laat zien waarom een lange wachttijd bij jonge kinderen niet los kan worden gezien van hun verzorging en dagelijkse stabiliteit.

Langdurige behandeling en onduidelijke voortgang
Niet iedere klacht gaat over het verkrijgen van een afspraak. In een andere zaak meldde een echtpaar dat een inschrijving die op 4 augustus 2026 was aangevraagd na ruim tien weken nog niet was afgerond, terwijl volgens hen een veel kortere behandelduur was genoemd. Zij vertelden herhaaldelijk contact met de gemeente te hebben gezocht, zonder een voor hen duidelijke oplossing te krijgen.

“This delay is affecting our essential services, including banking and health insurance.”

Volgens betrokkenen had de onzekerheid gevolgen voor bankzaken en verzekeringen. Wij hebben niet vastgesteld in hoeverre alle genoemde problemen rechtstreeks uit de BRP-registratie voortvloeiden. Het signaal is niettemin duidelijk: wanneer een procedure langer duurt dan verwacht, hebben inwoners behoefte aan een begrijpelijke uitleg, een aanspreekpunt en een realistisch vooruitzicht op afronding.

De gemeente bevestigde dat de registratie was voltooid en het BSN per brief was verstuurd, informeerde de betrokkenen en bood excuses aan voor de lange doorlooptijd.

Extra kwetsbaarheid bij dakloosheid
Een verzoekster meldde dat zij zonder haar medeweten uit de BRP was uitgeschreven en inmiddels dakloos was. Volgens haar kon zij pas in februari 2027 terecht voor een nieuwe inschrijving, ook vertelde zij dat zij bij het Dak- en Thuislozenloket geen oplossing had gevonden. Zij wilde daarnaast een nieuw paspoort aanvragen, om zo met kerst op reis te kunnen gaan. Wij hebben de gemeente gevraagd haar registratiestatus te onderzoeken en te bekijken welke mogelijkheden er waren voor een eerdere afspraak, een briefadres en de paspoortaanvraag. Een definitieve terugkoppeling is nog niet bekend.

Voor iemand zonder vaste woonplek kan een onduidelijke registratiesituatie samengaan met andere problemen. Het is dan van belang dat de gemeente niet alleen naar de eerstvolgende beschikbare afspraak kijkt, maar ook nagaat welke procedure in de individuele situatie passend is. Een briefadres, een inschrijving en een paspoortaanvraag zijn verschillende procedures, maar voor de inwoner kunnen zij nauw met elkaar samenhangen.

Tijdige duidelijkheid en aandacht voor bijzondere omstandigheden
Wat ons vooral treft, is dat inwoners na herhaald contact soms nog niet weten wanneer zij aan de beurt zijn of wat zij intussen kunnen doen. Niet iedere aanvraag kan onmiddellijk worden afgehandeld. Wel vraagt dit om een voorspelbare werkwijze waarin bijzondere omstandigheden tijdig worden opgemerkt, zorgvuldig worden beoordeeld en duidelijk worden toegelicht.

Postbus 16623, 2500 BP Den Haag | tel. 0800-0504 | ombudsman@denhaag.nl | jeugdombudsman@denhaag.nl

Wij vragen ons af of voor inwoners voldoende duidelijk is waar zij terecht kunnen wanneer een wachttijd ingrijpende gevolgen heeft. Wordt bij het maken van een afspraak actief gevraagd naar urgente omstandigheden? Is helder welke documenten nodig zijn en of er alternatieven bestaan? En krijgen inwoners die al langere tijd wachten tussentijds informatie over de voortgang? Dit zijn vragen die juist bij een basisregistratie aandacht verdienen.

De ervaringen in deze brief laten zien dat het niet alleen gaat om de duur van een afspraak of behandeling, maar ook om de informatie die inwoners in de tussentijd krijgen. Wij vragen aandacht voor een duidelijk en bereikbaar aanspreekpunt, een realistische toelichting op de verwachte wachttijd en een zorgvuldige beoordeling wanneer uitstel ingrijpende gevolgen heeft.

Tot slot
Wij vragen de gemeente om de toegankelijkheid van BRP-inschrijvingen en hervestigingen nader te bezien. Daarbij denken wij aan inzicht in actuele wachttijden en doorlooptijden, duidelijke communicatie over benodigde documenten en vervolgstappen, en een goed vindbare route voor inwoners bij wie wachten tot ernstige praktische problemen leidt. Bijzondere aandacht is nodig voor minderjarigen en mensen zonder vaste woonplek.

Een BRP-inschrijving is voor de gemeente een administratief proces. Voor de inwoner kan zij het verschil maken tussen verder kunnen en vastlopen. Wij hopen dat deze signalen aanleiding geven om juist dat perspectief nadrukkelijk mee te nemen in de uitvoering.

Met vriendelijke groet,

Carina van Eck
Ombudsman Den Haag

Coby van der Kooi
Jeugdombudsman Den Haag

Postbus 16623, 2500 BP Den Haag | tel. 0800-0504 | ombudsman@denhaag.nl | jeugdombudsman@denhaag.nl