



Den Haag

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Aan de gemeenteraad

Ons kenmerk

OCW/11025416

RIS323813

Contactpersoon

Hanna Hekkert

Dienst

Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn

Afdeling

OCW Stad en Bestuur

Telefoonnummer

14070

E-mailadres

hanna.hekkert@denhaag.nl

Datum

31 maart 2026

Onderwerp

Afdoening motie 'Maak van Daklozenloket een voorziening die recht doet aan alle dak- en thuisloze inwoners'

Uw raad heeft, tijdens de bespreking van de commissiebrief inzake 'Voortgangsrapportage Aanpak dakloosheid 2024 beleidskader Den Haag geeft Thuis' (RIS322995) op 13 november 2025, de door het raadslid Verduin ingediende motie: 'Maak van Daklozenloket een voorziening die recht doet aan alle dak- en thuisloze inwoners' (RIS323813) aangenomen. Hierbij informeert het college de raad over de afdoening van deze motie.

De motie luidt als volgt:

Constateerende dat:

- *de gemeente Den Haag in het beleidskader Den Haag geeft Thuis het voorkomen van dakloosheid als een van de uitgangspunten hanteert en het Wonen Eerst principe als pijler heeft gemaakt van het dakloosheidsbeleid;*
- *de huidige werkwijze van het Daklozenloket, werkend vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, niet toestaat hulp te bieden in het voorkomen van dakloosheid, daar mensen uitsluitend worden geholpen met (maatschappelijke) opvang en zorg als ze niet meer zelfredzaam worden geacht;*
- *de naam van en de hulp door het Daklozenloket de uitgangspunten van Wonen Eerst en preventie onvoldoende dekken.*

Van mening dat:

- *het Daklozenloket een plek moet zijn waar alle (dreigend) dakloze mensen terecht kunnen voor ondersteuning, ook wanneer de oplossing enkel op het gebied van huisvesting ligt;*
- *het Daklozenloket zelf kan ondersteunen, danwel het uniforme voorportaal kan zijn voor alle andere plekken waar steun kan worden gevonden op leefgebieden van (dreigend) dakloze mensen;*
- *de naam Daklozenloket niet aansluit op de ETHOS-doelgroep en de hiervoor noodzakelijke ondersteuning.*

Roept het college op:

- *van het huidige Daklozenloket een bredere voorziening te maken waar (dreigend) dakloze mensen en economische dak- en thuisloze mensen informatie en ondersteuning kunnen krijgen op alle leefgebieden om dakloosheid te voorkomen of er zo snel mogelijk uit te komen;*
- *een nieuwe naam te bedenken voor het Daklozenloket die beter aansluit op de ETHOS-doelgroep en de geboden ondersteuning;*
- *bij dit traject, om tot een brede voorziening te komen, aan te sluiten bij de Wonen Eerst-principes;*
- *met een voorstel te komen (inclusief tijdspad) hoe hier praktisch invulling aan kan worden gegeven en de raad over voorgaande uiterlijk in Q1 2026 te rapporteren.*

Het college doet de motie op de volgende manier af:

Verbetering van de dienstverlening aan (dreigend) dak- en thuisloze mensen is een belangrijk onderdeel van het beleidskader 'Den Haag Geeft Thuis'. Binnen het dak- en thuislozenloket loopt al langer een traject om de dienstverlening te verbeteren. Door middel van een klant- en medewerkersreis is hiervoor veel waardevolle input opgehaald. Op basis daarvan is besloten op termijn toe te werken naar een preventief én curatief georganiseerde voorziening, van waaruit inwoners integraal en holistisch worden begeleid op alle relevante leefgebieden. Vanuit één samenhangend proces ontvangen mensen tijdige ondersteuning zodat dak- en thuisloosheid zoveel mogelijk wordt voorkomen of duurzaam wordt opgelost. Door vroegtijdige signalering, integrale beoordeling en maatwerkondersteuning wordt deze voorziening een herkenbare, toegankelijke en rechtvaardige toegangspoort waar inwoners slechts één keer hun verhaal hoeven te doen en waar professionals vanuit gedeelde waarden en verantwoordelijkheid samenwerken.

Deze ambitie vraagt, net als de motie, om een herinrichting van het huidige daklozenloket. Dit is een proces dat een gedegen voorbereiding nodig heeft en in fases zal worden opgeknipt. In de eerste fase wordt aangesloten bij het eerdergenoemde traject waarin de dienstverlening vanuit het huidige daklozenloket wordt verbeterd. Een meer concrete uitwerking hiervan treft u verderop in deze brief. Voor de inrichting van een brede voorziening zoals bedoeld in de motie richten we ons op 2028. Reden hiervoor is dat er op dit moment wordt gewerkt aan een nieuw breed beleidskader voor maatschappelijke ondersteuning en welzijn, waaronder sociale basis, de buurtteams en aanvullende ondersteuning vanuit de Wmo zullen vallen. In dit traject wordt toegewerkt naar 2028, vanwege het aflopen van zowel de contracten voor maatwerkarrangementen binnen de Wmo als de aanbesteding van het welzijnswerk per 31 december 2027. Uw raad wordt hierover in april nader geïnformeerd. Een brede voorziening waar mensen terecht kunnen op alle leefgebieden raakt aan al deze beleidsterreinen. We willen dakloosheid zoveel mogelijk voorkomen, hierbij zijn vroegsignalering en de tijdige inzet van preventieve maatregelen heel belangrijk. De nieuwe voorziening moet dus goed worden ingebed in dit nieuwe beleidskader. We werken daarom ook hiervoor toe naar 2028. Belangrijk is dat daarbij ook oplossingen en ondersteuning op het gebied van wonen worden meegenomen. Het voornemen is dat de plannen voor de brede voorziening in 2026 verder worden uitgewerkt en afgestemd met de relevante partijen. Gezien de recente gemeenteraadsverkiezingen en de collegeonderhandelingen is verdere invulling hiervan aan een nieuw college. In 2027 kunnen vervolgens de voorbereidingen worden getroffen, waaronder het bepalen van de naam van deze voorziening, waarna de brede voorziening in 2028 operationeel kan worden.

Verbetering van de huidige dienstverlening

In afwachting van de inrichting van de brede voorziening worden de komende periode verschillende scenario's uitgewerkt om de dienstverlening vanuit het huidige dak- en thuislozenloket te verbeteren. Planning is dat deze scenario's voor de zomer zijn uitgewerkt. Vraagstukken die hierbij verkend worden zijn onder andere:

- Hoe organiseren we een loket dat zowel toegankelijk en uitnodigend is voor mensen die preventieve hulp zoeken, als voldoende toegerust voor complexe (multi)problematiek?
- Hoe organiseren we deze dienstverlening zo dat het voorliggend veld in de wijk en/of buurt goed gepositioneerd is en preventief kan werken?
- Hoe combineren we een menselijke, vertrouwensvolle benadering met de noodzakelijke checks & balances die vanuit wetgeving volgen?
- Hoe kunnen we één werkproces vormgeven waarin we opereren binnen verschillende wettelijke kaders zonder dat rechtmatigheid of kwaliteit onder druk komen te staan?
- Hoe waarborgen we dat principes van de Wonen Eerst-aanpak leidend zijn in de dienstverlening?

Ook wordt binnen het traject verbetering dienstverlening daklozenloket voortdurend gezocht naar zogenoemde *quick wins*: knelpunten die we op dit moment constateren en op korte termijn al kunnen wegnemen. In de commissiebrief 'Verbeteringen in processen beschikkingen en briefadressen voor dak- en thuisloze mensen' (RIS324009) van 2 december 2025 zijn er hiervan al een aantal acties benoemd: duidelijker communiceren over beschikkingen, verbeteringen bij het aanvragen van een briefadres en het opstellen van een routeboekje. Wat betreft het aanvragen en toekennen van briefadressen is inmiddels een projectgroep gestart die de in de commissiebrief genoemde verbeterpunten gaat oppakken.

Het routeboekje bevindt zich inmiddels in de pilotfase: er zijn 100 exemplaren in omloop gebracht. Op basis van de ervaringen die hiermee worden opgedaan worden waar nodig verbeteringen doorgevoerd, waarna het boekje later dit jaar wordt opgenomen in de standaard werkwijze.

Een andere verbetering die momenteel onderzocht wordt is het wegnemen van de (soms lange) tijd die er nu nog zit tussen het eerste contact aan het loket en de verdiepende intake. Hiervoor wordt bij het daklozenloket binnenkort geëxperimenteerd met een breed intakegesprek, zowel bij aanvragen voor een daklozenuitkering als voor maatschappelijke opvang. De eerste screening en de verdiepende intake worden gecombineerd door direct bij het doen van de melding een uitgebreid gesprek te voeren. De hulpvraag van degene die zich aan het loket meldt staat daarbij centraal. Bedoeling is zo snel mogelijk duidelijkheid te creëren en lang wachten op vervolgesprekken te voorkomen. Wel blijven het voorlopig gesprekken in het kader van een aanvraag op grond van de Wmo of de Participatiewet en blijven die wettelijke kaders dus van toepassing. De mogelijkheden voor het verder verbreden van de dienstverlening worden zoals gezegd nog nader uitgewerkt in verschillende scenario's. Uiteraard wordt waar mogelijk wel doorverwezen naar andere dienstverlening dan die op grond van de Wmo of de Participatiewet.

Tot slot is gestart met het ontwikkelen van een Overleglijn tussen het daklozenloket en de Servicepunten XL, zodat welzijnsprofessionals laagdrempelig contact kunnen opnemen met het loket om geanonimiseerd casuïstiek te bespreken. Dit draagt bij aan betere afstemming en snellere besluitvorming.

Het college beschouwt beide moties (zie ook RIS323810) hiermee als afgedaan.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de locoburgemeester,

Ilma Merx

Mariëlle Vavier