



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Gemeente [...]

Geachte burgemeester,

De Nationale ombudsman heeft een klacht ontvangen van ruim zestig bewoners over de opvanglocatie voor Oekraïense ontheemden in uw gemeente.

### **De klacht**

De bewoners klagen erover dat er op de opvanglocatie nog altijd geen mogelijkheid is om zelf te koken. Aan hen worden cateringmaaltijden verstrekt waarvoor zij een financiële bijdrage betalen. De bewoners geven aan dat deze maaltijden niet aansluiten bij hun nationale eetcultuur en dat velen van hen de maaltijden vanwege medische dieetbeperkingen niet (kunnen) eten. Een groot deel van de bewoners maakt dan ook geen gebruik van de aangeboden maaltijden, terwijl zij wel verplicht zijn hiervoor te betalen. Omdat zij zelf voorzien in andere maaltijden, kampen zij met dubbele financiële lasten. De bewoners geven aan hierover regelmatig in gesprek gegaan te zijn met de gemeente en/of de locatiemanagers, maar dit heeft niet geleid tot een concrete oplossing of aanpassing.

### **Contact naar aanleiding van klacht**

Op 9 december 2025 hadden mijn medewerkers naar aanleiding van deze klacht contact met uw gemeente. De klachtencoördinator en de coördinator van de gemeentelijke opvang vertelden tijdens dit gesprek dat de opvanglocatie onderdak biedt aan 120 Oekraïners. De gemeente huurt het gebouw van de particuliere eigenaar in ieder geval tot 30 april 2027. Er zijn op de locatie kookfaciliteiten aanwezig. De eigenaar verhuurt de locatie echter enkel met inbegrip van (keuken)personeel en catering. Om die reden is het niet mogelijk dat bewoners zelf koken, aldus de gemeente. De gemeente probeert de bewoners te betrekken bij de keuzes die gemaakt worden met betrekking tot de catering. Zo spreken zij met de bewoners over de menu's en kunnen bewoners op vrijdag de kok helpen met het bereiden van de maaltijden. Ook mogen de bewoners in de aanwezige kleine keuken zelf iets kleins bereiden (soep opwarmen, ei bakken). De gemeente liet verder weten te hebben gezocht naar een opvanglocatie waar bewoners wel zelf kunnen koken. Dat is niet gelukt.

Tijdens het gesprek lichtten mijn medewerkers het standpunt van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman ten aanzien van opvangvoorzieningen nader toe. Zij verwezen daarbij naar de brief van de ombudsmannen over de situatie in de Oekraïne-opvanglocaties.<sup>1</sup> In deze brief slaan de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman alarm over de menswaardigheid van de opvang van Oekraïense vluchtelingen, waaronder

Pagina 1

### **Datum**

16 februari 2026

### **Onderwerp**

Behandeling van klachten  
Oekraïne-opvanglocatie

### **Ons kenmerk**

2026/035

### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

<sup>1</sup> [Nationale ombudsman en Kinderombudsman luiden noodklok Oekraïne opvang: menswaardige opvang in gevaar | Nationale ombudsman.](#)

veel kinderen. Zij vragen om snelle verbetering van de leefomstandigheden, wijzen op de lange duur van het verblijf en het feit dat bewoners graag zelf voor hun eigen eten zorgen.

Ook wezen zij in het gesprek op het rapport van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman over gezinnen in de crisisnoodopvang<sup>2</sup> waarin het belang van de mogelijkheid om regie te houden over het eigen leven, uitvoerig is beschreven. Het zelf kunnen bepalen wat jij of je kinderen eten, is daarvan een belangrijk onderdeel.

De klachtencoördinator en de coördinator van de gemeentelijke opvang lieten weten begrip te hebben voor de wens van de bewoners om zelf te koken. Vanwege het lopende contract met de verhuurder zien zij echter geen mogelijkheden hieraan tegemoet te komen.

### **Onze oproep aan u**

Onder verwijzing naar voornoemde brief dringen wij er op aan te zoeken naar een oplossing die recht doet aan de wens van de bewoners om zelf te kunnen koken. Deze bewoners verblijven al jaren in een opvanglocatie waarin zij onvoldoende regie hebben over hun eigen leven en op dat van hun kinderen. De bewoners verblijven nu al jaren lang in de opvanglocatie zonder perspectief op verandering in hun situatie. Het ontbreken van eigen regie trekt een steeds zwaardere wissel op hun leven. Daarom vragen wij u nu met de bewoners, de verhuurder en de Nationale Opvang Organisatie in gesprek te gaan om tot de nodige aanpassingen te komen.

### **Terugkoppeling aan ombudsman**

Wij verzoeken u ons te informeren over de verdere afhandeling van deze klacht.

Een afschrift van deze brief verstuur ik aan onze contactpersoon bij uw gemeente.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>2</sup> 'De crisis voorbij' rapport van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman van 27 juni 2023. Rapportnr: NO2023/072 KOM004/2023.