



RAPPORT

Geen Pluim voor de gemeente

Hoe een faillissement mantelzorgers treft.

Ombudsman Den Haag

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Aanleiding	4
3. Klacht bij de gemeente	6
4. De behandeling van de beiden klachten bij de gemeente	7
5. Het verzoek tot onderzoek aan de Ombudsman Den Haag	8
6. Onderzoeksgegevens	9
7. Reacties op het verslag van bevindingen	13
8. Het oordeel van de Ombudsman	14
9. Aanbevelingen	19
10. Bijlagen	20

1. Samenvatting

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) is de gemeente verplicht mantelzorgers een blijk van waardering te geven voor de mantelzorg die zij gratis verlenen. Gemeente Den Haag doet dit in de vorm van een cadeaubon, die kan worden ingewisseld voor cadeaus. De gemeente had in 2021 en 2022 het bedrijf Pluimen.nl B.V. ingeschakeld om deze mantelzorgwaardering te regelen. Begin 2025 ging dit bedrijf failliet.

Twee mantelzorgers konden hierdoor hun nog geldige bonnen niet verzilveren. De gemeente verklaarde de klachten ongegrond. De gemeente stelde zich op het standpunt dat ze immers aan haar wettelijke verplichting op grond van de Wmo heeft voldaan door de mantelzorgwaardering uit te keren via de cadeaubonnen. Ze verwees de mantelzorgers naar de curator van het bedrijf dat failliet is gegaan om daar een claim in te dienen. De Ombudsman concludeert dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. Inwoners moeten kunnen vertrouwen op toezeggingen van de gemeente. De gemeente mag zich niet verschuilen achter het bedrijf dat ze inschakelde voor de uitvoering van mantelzorgwaarderingen. Ze dient de selectie bij uitbesteding van taken zorgvuldig te doen en de uitvoering van de taak te monitoren. Ze blijft immers zelf verantwoordelijk. Daarbij vindt de Ombudsman dat de gemeente mantelzorgers actief had moeten informeren over het faillissement en de gevolgen daarvan voor hen. De mantelzorgers hadden erop mogen vertrouwen dat de gemeente de toezegging voor de mantelzorgwaardering na zou komen. De mantelzorgwaardering is immers een wettelijke verplichting. Nu dit niet is gebeurd is de klacht hierover gegrond. De gemeente mocht niet volstaan met het enkel verwijzen van de gedupeerden naar de curator voor het indienen van een claim. Zij had een alternatief moeten bieden. In deze situatie kan de gemeente zich dan ook niet beroepen op overmacht.

De Ombudsman verklaart de klachten gegrond en doet een drietal aanbevelingen:

- Bied een alternatieve waardering aan: organiseer alsnog een waardering voor de mantelzorgers die deze door het faillissement zijn misgelopen.
- Informeer gedupeerden via de website, sociale media en mantelzorgorganisaties zoals bijvoorbeeld Platform Mantelzorg Den Haag.
- Voorkom herhaling in de toekomst door bij de aanbesteding aandacht te hebben voor de risico's voor de gemeente (zoals in dit geval een faillissement) en de eis te stellen dat deze bijvoorbeeld via een verzekering of via een Garantiefonds worden afgedekt.

2. Aanleiding

Mantelzorgwaardering

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo, zie bijlage II a) is elke gemeente in Nederland verplicht om jaarlijks een blijk van waardering te geven aan mantelzorgers. Hoe dat gebeurt (geld, bon of een activiteit) mag een gemeente zelf bepalen. Gemeenten krijgen geld van het Rijk om deze waardering te financieren.

In Den Haag zijn ongeveer 160.000 mantelzorgers. Dat betekent dat één op de vier inwoners voor iemand zorgt, bijvoorbeeld voor een zieke ouder, een bekende of een kind. Daarnaast zijn er meer dan 185.000 vrijwilligers actief in de stad. Deze cijfers staan op de website van de gemeente Den Haag (oktober 2025).

De gemeente Den Haag (hierna: de gemeente) vindt het belangrijk dat mantelzorgers in de stad voldoende hulp en waardering ontvangen. De mantelzorgers kunnen daarom elk jaar via de website www.denhaag.nl een cadeaubon aanvragen als waardering voor hun inzet. Voor een mantelzorger geldt als voorwaarde dat deze langer dan drie maanden en minimaal acht uur per week zorgt voor iemand die woont in Den Haag. Bijvoorbeeld omdat die persoon ziek, oud of een (fysiek) beperking heeft. In het jaar waarin mantelzorg wordt verleend, kan de waardering worden aangevraagd. De cadeaubon kan vervolgens via een website worden ingewisseld voor een cadeau, en is drie jaar geldig.

De gemeente heeft in 2021 en 2022 een contract met het bedrijf Pluimen.nl B.V. (hierna het bedrijf Pluimen) om deze mantelzorgwaardering uit te voeren. Dit betekent dat mantelzorgers na aanvraag via de website van de gemeente een cadeaubon krijgen, de Pluim geheten, om te besteden via de webshop van bedrijf Pluimen.

Klachten van Haagse mantelzorgers

Mevrouw Kramer¹ is zo'n mantelzorger uit Den Haag. Zij zorgt al jaren voor haar zieke buurvrouw. Als ze hoort over de mantelzorgwaardering doet ze zowel in 2021 als in 2022 een aanvraag. Beide keren ontvangt ze een Pluim. Ze leest in het pakket dat ze ontvangt van het bedrijf Pluimen dat de Pluimen drie jaar geldig zijn vanaf datum toekenning. Ze wil de bonnen besteden aan iets wat ze echt nodig heeft. Daarom wacht ze met het verzilveren van haar Pluimen. In totaal hebben de bonnen een waarde van 250,- Euro.

¹ Gefingeerde naam

Eind februari 2025 is het zover. Mevrouw Kramer wil haar Pluimen gaan inwisselen voor een cadeau. Maar wat blijkt? Volgens het bericht op de website van het bedrijf Pluimen kunnen de bonnen niet meer worden ingeleverd, omdat het bedrijf per 18 februari 2025 failliet is verklaard.

Mevrouw Kramer neemt direct contact op met het secretariaat van de wethouder van Financiën van de gemeente om te vragen hoe het verder moet met de mantelzorgwaardering. De gemeente laat haar in een e-mailbericht van 4 maart 2025 weten dat zij de cadeaubonnen niet meer kan inwisselen omdat bedrijf Pluimen failliet is. De gemeente meldt verder dat er sinds begin 2023 geen contract meer is met dit bedrijf. De gemeente wijst mevrouw Kramer op de mogelijkheid om een claim in te dienen via de curator, die het faillissement behandelt. Voor hulp bij het indienen van de claim kan ze contact opnemen met het Servicepunt XL. Voor vragen over geldzaken kan ze terecht bij de helpdesk Geldzaken. Mevrouw Kramer is boos en teleurgesteld over de opstelling van de gemeente. Ze laat het er niet bij zitten.

Na de start van dit onderzoek meldt zich op 24 september 2025 een tweede mantelzorger bij de Ombudsman, mevrouw Sanders². Haar klacht wordt in dit onderzoek meegenomen. Mevrouw Sanders ervaart hetzelfde probleem als mevrouw Kramer. Zij heeft voor de aan haar inmiddels overleden moeder verleende mantelzorg in 2022 een Pluim ontvangen. Hoewel haar Pluim nog geldig is tot eind april 2025 kan ze deze niet meer verzilveren in maart 2025. De website van het bedrijf Pluimen blijkt niet meer online. Als ze bij de gemeente informeert hoe het nu verder gaat, hoort ook zij dat de cadeaubon niet ingeleverd kan worden vanwege het faillissement. Ze kan een claim indienen bij de curator. Dit doet zij direct, maar krijgt tot op heden geen reactie van de curator.

² Eveneens een gefingeerde naam

3. Klacht bij de gemeente

Mevrouw Kramer stuurt op 13 maart 2025 een e-mail naar de gemeente om te klagen over de gang van zaken rondom het inleveren van de cadeaubonnen. Ze laat weten dat ze het niet eens is met de gemeente, en dat de gemeente de toegezegde waardering voor de verleende mantelzorg niet nakomt.

In reactie daarop bellen de klachtbehandelaar en een medewerker van de Dienst die verantwoordelijk is voor de mantelzorgwaardering naar mevrouw Kramer. Hun boodschap komt steeds op hetzelfde neer. Het is jammer voor haar, maar de gemeente heeft aan haar verplichtingen voldaan. De gemeente kan niets meer voor haar doen. Mevrouw Kramer kan zich tot de curator van het failliete bedrijf wenden.

De gemeente reageert daarna op 3 april 2025 ook schriftelijk op de e-mail van 13 maart 2025 van mevrouw Kramer. Deze reactie is bijna hetzelfde als die van 4 maart 2025. De gemeente doet niets, mevrouw moet zich tot de curator richten. Daarop e-mailt mevrouw Kramer op 14 april 2025 aan de gemeente dat zij dit geen oplossing vindt en dat ze het er niet bij laat zitten. Op 22 april 2025 bezoekt mevrouw Kramer het spreekuur van de Ombudsman Den Haag en daar legt ze haar klacht voor.

De Ombudsman wijst mevrouw Kramer erop dat de e-mail van de gemeente van 3 april 2025 een informele reactie is maar nog geen echte klachtafhandeling. Daarom stuurt de Ombudsman in overleg met mevrouw Kramer haar e-mails van 13 maart en van 14 april 2025 door naar de gemeente met het verzoek om deze inhoudelijk als klacht te behandelen.

4. De behandeling van de beiden klachten bij de gemeente

Op 1 mei 2025 ontvangt mevrouw Kramer een brief van de gemeente waarin haar klacht ongegrond wordt verklaard. In de toelichting staat onder meer:

"De gemeente geeft geen vergoeding voor niet gebruikte Pluimen:

De gemeente heeft destijds de mantelzorgwaardering uitgekeerd met de mantelzorg-waardebonnen van het bedrijf Pluimen. Daarmee heeft de gemeente de betaling van de waardering uitgevoerd. De gemeente heeft geen betrokkenheid bij het faillissement van bedrijf Pluimen. We begrijpen uw teleurstelling dat u de ongebruikte cadeaubonnen niet meer kan inleveren. Ook begrijpen we dat u graag had gewild dat de gemeente u hier-voor een vergoeding zou geven. En dat het vervelend was te horen dat dit niet zo is en de enige weg is naar de curator te gaan. Omdat de gemeente de betaling van de waardering wel heeft uitgevoerd, oordelen wij dat de verwijzing naar de curator correct is."

De gemeente verklaart ook de klacht van mevrouw Sanders ongegrond. In de toelich-ting in deze brief staat onder meer:

"Pluimen is failliet verklaard:

Het bedrijf Pluimen is op 18 februari 2025 failliet verklaard. Dit is al eerder met u gecom-municeerd. De Pluim die u destijds heeft ontvangen, was tot het moment van het fail-lissement geldig en inzetbaar. U heeft ruim twee jaar de gelegenheid gehad om de bon-te verzilveren. Het faillissement is een externe ontwikkeling waarop de gemeente geen invloed heeft en valt onder overmacht. De afhandeling van uw claim ligt bij de curator(...)"

5. Het verzoek tot onderzoek aan de Ombudsman Den Haag

Omdat mevrouw Kramer niet tevreden is met deze klachtafhandeling vraagt ze eind juli 2025 de Ombudsman om haar klacht in onderzoek te nemen. De Ombudsman start het onderzoek en stuurt op 7 augustus 2025 de gemeente een e-mail om dit onderzoek aan te kondigen. In dit bericht formuleert de Ombudsman de klacht als volgt en stelt een aantal vragen, met het verzoek om deze te beantwoorden:

Klachtformulering

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente niet bereid is een oplossing te bieden, nadat was gebleken dat zij de cadeaukaarten die de gemeente haar had verstrekt, niet kan verzilveren.

Dit komt doordat het bedrijf dat gemeente heeft ingeschakeld om de cadeaukaarten te verstrekken failliet is gegaan op 18 februari 2025. De gemeente heeft deze cadeaukaarten bedoeld als waardering voor haar mantelzorgtaken over de jaren 2021 en 2022.

6. Onderzoeksgegevens

A. Algemene informatie

Een overzicht van alle geraadpleegde informatie is te lezen in de bijlagen, onder 9.

B. Informatie van de gemeente

De gemeente reageert op 26 september 2025 op door de Ombudsman gestelde vragen. In verband met de leesbaarheid wordt hieronder kort samengevat hoe de gemeente heeft gereageerd op deze vragen. Deze vragen en de antwoorden op de vragen zijn integraal opgenomen in bijlage I.

De gemeente beantwoordt de vraag van de Ombudsman, hoe zij haar verantwoordelijkheid ziet nu mantelzorgers door het faillissement van bedrijf Pluimen hun bonnen niet kunnen verzilveren als volgt:

De gemeente ziet het faillissement van het bedrijf Pluimen als overmacht en biedt geen financiële tegemoetkoming aan. De cadeaubonnen waren ruim twee jaar geldig (t/m april 2025), waardoor er volgens de gemeente voldoende tijd was geweest om deze te verzilveren. Gedupeerden kunnen een claim indienen bij de curator van het failliete bedrijf.

De gemeente ziet het als haar taak om mantelzorgers te informeren en te ondersteunen bij het indienen van zo'n claim bij de curator. Daarom verwijst zij gedupeerden die zich bij de gemeente melden, actief naar de website (www.claimsagent.nl) voor het indienen van een vordering op nog geldige cadeaubonnen. Ook wijst ze op de Servicepunten XL, die praktische hulp kunnen bieden bij het invullen van claimformulieren.

Daarnaast bericht de gemeente dat ze in februari 2025 'via via' over het faillissement van het bedrijf Pluimen heeft gehoord. Ze heeft dit toen niet gecommuniceerd aan gedupeerde mantelzorgers, omdat de gemeente deze gegevens niet had. Het aanmeldproces verliep via het bedrijf Pluimen. De privacywetgeving verbiedt de overdracht van deze gegevens. De gemeente voegt daaraan toe dat zij vanaf 2023 zelf het aanmeldproces beheert en dus vanaf die tijd wel beschikt over de gegevens van de mantelzorgers die een aanvraag doen.

Op de vraag welke criteria de gemeente hanteert bij het selecteren van een bedrijf voor de uitvoering van de mantelzorgwaardering, bericht de gemeente als volgt.

Voor de inkoop van een mantelzorgwaarderingsprogramma is een Europese aanbestedingsprocedure gevolgd. In deze procedure zijn verschillende waarborgen opgenomen met betrekking tot de financiële stabiliteit van de inschrijvende ondernemers.

Ook is aan de gemeente gevraagd welke afspraken zijn gemaakt met bedrijf Pluimen om de inwisselbaarheid van de cadeaukaarten te garanderen.

Volgens de gemeente zijn afspraken vastgelegd in (minimale) gunningseisen en gunningscriteria. Deze documenten van bedrijf Pluimen zijn echter niet meer beschikbaar. Ook de communicatie over deze voorwaarden voor het verkrijgen van de cadeaukaarten en de wijze van verzilveren zijn volgens de gemeente vastgelegd, maar niet meer te traceren.

Tenslotte kwam ook de vraag aan de orde, hoe de gemeente herhaling van deze situatie in de toekomst denkt te voorkomen.

De gemeente gaf aan dat striktere eisen in de aanbesteding worden gesteld. Zoals het expliciet vastleggen van de geldigheidsduur van de cadeaukaarten. Deze beoordelingscriteria zullen worden meegenomen in de keuze. Daarnaast zal actieve monitoring plaatsvinden en tussentijds herinneringen aan gebruikers worden gestuurd over de geldigheid van kaarten. Ook is een coulanceregeling voor verlopen codes in wording.

C. Informatie van mevrouw Kramer en mevrouw Sanders

Om de klacht te onderzoeken heeft de Ombudsman de stukken die mevrouw Kramer aan de Ombudsman heeft verstrekt bestudeerd. Daarnaast heeft de Ombudsman telefonisch contact met haar gehad voor een toelichting op haar klacht. Ook is de informatie van mevrouw Sanders in een later stadium bij het onderzoek betrokken. Uit de stukken is onder meer gebleken dat de cadeaukaart een geldigheidsduur had van drie jaar. Daarnaast heeft de Ombudsman hen gevraagd te reageren op de schriftelijke reactie van de gemeente op de vragen van de Ombudsman.

Reactie van mevrouw Kramer

Mevrouw Kramer laat weten onaangenaam verrast te zijn door de reactie van de gemeente. Ze heeft elke vorm van communicatie gemist nadat het faillissement van het bedrijf Pluimen bekend was geworden. Zij is blijkbaar de eerste mantelzorger die bij de gemeente aanklopt met de vraag hoe het nu verder gaat met de beloofde waardering. De gemeente heeft sindsdien niets ondernomen om de gedupeerden te informeren. Als deze gedupeerden niet met namen bekend waren, had er op zijn minst een bericht geplaatst kunnen worden op de website van de gemeente, meent mevrouw Kramer. Zij vindt dat de gemeente hierin ernstig te kort is geschoten.

Mevrouw Kramer zegt dat zij gerechtigheid wil en niet een aalmoes. De verwijzing naar de hulp via Servicepunt XL bij de gang naar de curator of naar de helpdesk Geldzaken voor financiële vragen, heeft ze als aanmatigend ervaren.

Zij meent dat de gemeente verantwoordelijk is voor het nakomen van de toezegging van het geven van de waardering in de vorm van een cadeau.

Reactie mevrouw Sanders

Mevrouw Sanders vertelt dat ze verbaasd is dat vanuit de gemeente geen enkele communicatie is geweest over het failliet gaan van het bedrijf Pluimen. Uit de antwoorden op de vragen begrijpt ze dat de gemeente zich ook niet verantwoordelijk voelt om gedupeerden te informeren. Zij begrijpt ook niet dat de gemeente zich zonder nadere toelichting beroept op overmacht met de conclusie dat hier geen taak ligt voor de gemeente. Wat haar stoort in de reactie van de gemeente, is de mededeling dat ze haar cadeaubon al lang had kunnen inleveren. Met andere woorden, dat ze zelf een risico heeft genomen. Maar de bon was gewoon drie jaar geldig en ze had nog maanden de tijd voordat deze verliep. Ook de verwijzing naar de curator is juridisch misschien wel juist, maar ze verwacht van de gemeente meer verantwoordelijkheidsbesef. Bovendien verwacht ze helemaal niets vanuit de afwikkeling van het faillissement.

D. Faillissement Groupcard

Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat het bedrijf Groupcard in juli 2025 failliet ging. Dit bedrijf verzorgde net als het bedrijf Pluimen in veel gemeenten de uitgifte van cadeau- en waarderingspassen, waardoor het faillissement directe gevolgen had voor mantelzorgers. De gemeente Den Haag werd hierbij niet getroffen, zij had voor de mantelzorgwaardering geen overeenkomst met deze partij. Voor duizenden mantelzorgers in andere gemeenten betekende dit echter dat hun jaarlijkse waardering – vaak in de vorm van een mantelzorgpas of waardebon – plotseling waardeloos werd. De manier waarop gemeenten hierop reageerden laat zien dat er, ondanks verschillen in aanpak, een duidelijke bereidheid bestaat om mantelzorgers niet in de steek te laten.

De reacties van gemeenten volgen een herkenbaar patroon: hoewel het toezicht vooraf vaak tekortschiet, zetten veel gemeenten zich na het faillissement actief in om gedupeerden (waaronder mantelzorgers) te helpen en de schade te beperken. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) roept gemeenten op om gezamenlijk een claim in te dienen bij de curator. Ook de FNV ontving veel klachten van leden. Zij verzoekt in een brief aan de VNG en de betrokken gemeenten om gedupeerden tegemoet te komen.

Voorbeelden

De gemeente Amstelveen heeft besloten de ongeldig geworden kaarten te compenseren met VVV-bonnen, zodat mantelzorgers niet met lege handen blijven staan.

In de gemeente Steenbergen kregen mantelzorgers op 28 juli 2025 per brief te horen over het faillissement van Groupcard. Zij hoeven geen individuele claim in te dienen; de gemeente zorgt ervoor dat namens alle mantelzorgers een collectieve vordering wordt ingediend.

Ook Zevenaar onderneemt actie: op 12 augustus 2025 werd een compensatieregeling voor de gedupeerden ingesteld.

De gemeente Doesburg wil eveneens voorkomen dat mantelzorgers de dupe worden. Mantelzorgers die hun kaart van 2024 nog niet volledig hebben besteed, kunnen het resterende tegoed laten omzetten in een VVV-bon, zodat zij hun waardering behouden.

7. Reacties op het verslag van bevindingen

Zowel de gemeente als de mevrouw Kramer en mevrouw Sanders kregen de gelegenheid te reageren op de feiten zoals de Ombudsman die tijdens het onderzoek had vastgesteld.

De reactie van de beide mantelzorgers was aanleiding voor de Ombudsman de tekst hier en daar aan te passen. De reactie van de gemeente kwam kort samengevat op het volgende neer. De gemeente licht nogmaals toe hoe de uitvoering was geregeld in de periode 2015 tot en met 2022 en onderschrijft de geldigheidsduur van de cadeaukaarten. Verder merkt de gemeente op dat ze de vergelijking die de Ombudsman maakt met het faillissement van Groupcard niet ziet. Omdat ze meent dat het een andere situatie is. Citaat uit de reactie van de gemeente:

"Uitvoering:

Vóór 2023 had de gemeente de gehele uitvoering van het waarderingsprogramma uitbesteed aan Pluimen BV, dus niet alleen het verstrekken van de waardering (dit waren destijds zowel cadeaukaart als producten), maar ook het aanmeldproces. Het aanvraagproces liep dus vanaf 2015 tot en met 2022 via Pluimen en niet via de website van de gemeente.

Vanaf 2023 heeft de gemeente het aanmeldproces in eigen beheer genomen en het verstrekken van de waardering (alleen cadeaubonnen) bij een externe partij via een Europese aanbesteding belegd.

Geldigheid cadeaukaarten:

Wanneer iemand een cadeaukaart uitkiest is de cadeaukaart minimaal 2 jaar vanaf het moment dat de cadeaukaart is gekozen geldig. Wij volgen hiermee de wet die aangeeft dat de wettelijke geldigheid van cadeaukaarten minimaal 2 jaar is."

8. Het oordeel van de Ombudsman

Behoorlijkheidsnormen:

De Ombudsman toetst voor behoorlijk overheidsoptreden in de situatie wanneer overheidstaken worden uitbesteed aan de volgende normen:

- **Betrouwbaarheid:** Burgers moeten kunnen vertrouwen op toezeggingen van de (lokale) overheid. De gemeente mag zich niet verschuilen achter een derde partij bij wie zij taken belegt.
- **Zorgvuldigheid:** De gemeente moet zorgvuldig handelen bij het uitbesteden van taken.
- **Goede informatieverstrekking:** De gemeente zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit haarzelf.

Betrouwbaarheid

Op grond van de Wmo 2015 is de gemeente verplicht om jaarlijks een blijk van waardering te geven aan mantelzorgers. Hoe dat gebeurt (geld, bon, activiteit) mag de gemeente zelf bepalen. De gemeente Den Haag heeft ervoor gekozen de waardering voor mantelzorgers te doen in de vorm van cadeaubonnen. Deze cadeaubonnen kunnen worden ingeleverd voor cadeaus.

De feitelijke uitvoering hiervan is na de aanbesteding belegd bij een extern bedrijf. In de jaren 2021 en 2022 was dit het bedrijf Pluimen. De mantelzorgers mevrouw Kramer en mevrouw Sanders hebben een cadeaubon ontvangen die ingewisseld kan worden via de website van het bedrijf Pluimen voor een cadeau.

De Ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de gemeente in 2023 een nieuw waarderingsprogramma heeft gelanceerd, waarbij het aanmeldproces weer in het beheer van de gemeente is.

Toen op 18 februari 2025 het bedrijf Pluimen failliet ging, waren er nog verplichtingen van deze partij uit de overeenkomst met de gemeente. Immers, mantelzorgers hadden een cadeaubon gekregen die zij tot drie jaar na ontvangst nog konden inwisselen voor cadeaus.

Met de faillietverklaring van het bedrijf Pluimen verviel de mogelijkheid om de bonnen via hun website in te wisselen.

Het standpunt van de gemeente is dat ze aan haar wettelijke verplichting vanuit de Wmo heeft voldaan door destijds de mantelzorgwaardering uit te keren via de mantelzorgwaardebonnen van het bedrijf Pluimen. Daarmee heeft de gemeente naar haar mening de betaling van de waardering uitgevoerd. De gemeente heeft naar voren gebracht geen betrokkenheid bij het faillissement van het bedrijf Pluimen te hebben. Het faillissement ziet de gemeente als een externe ontwikkeling waarop zij geen invloed heeft kunnen uitoefenen en die als overmacht moet worden beschouwd. Verwijzing naar de curator beschouwt de gemeente als de juiste manier van handelen. Waarbij zij wel hulp en ondersteuning biedt aan mantelzorgers die dit nodig hebben om hun claim bij de curator in te kunnen dienen.

Uit eerdere rapporten van de Nationale Ombudsman volgt dat de gemeente aanspreekbaar en verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van haar taken, ook als deze zijn uitbesteed aan een private partij (zie Rapport 2021/078 en 2018/084). Inwoners mogen verwachten dat de gemeente toezicht houdt op de behoorlijke uitvoering van die taken en bij problemen aanspreekbaar blijft. In dit geval beroept de gemeente zich zonder nadere uitleg op overmacht.

Op grond van de wet is overmacht een situatie waarin een partij haar verplichtingen niet kan nakomen door een externe oorzaak en buiten haar schuld. Het faillissement van het bedrijf Pluimen kan echter niet automatisch als overmacht worden gezien. De gemeente heeft een zorgplicht bij het selecteren en monitoren van uitvoerende partijen. Als de gemeente onvoldoende toezicht heeft gehouden of risico's niet heeft afgedekt (bijvoorbeeld via garanties of verzekeringen), kan haar alsnog een verwijt worden gemaakt.

Een gemeente heeft niet alleen een juridische verplichting, maar minstens zo belangrijk is een zorgvuldige en betrouwbare houding tegenover haar burger. Ze is verantwoordelijk voor het zorgvuldig organiseren van de mantelzorgwaardering. Wanneer er iets misgaat na uitbesteding aan een derde partij, mag van de gemeente worden verwacht dat zij betrokken blijft, de situatie uitlegt en actief zoekt naar een passende oplossing voor de betrokken burgers.

De Ombudsman is van oordeel dat de gemeente in die zin het vertrouwen heeft geschonden nu ze enkel verwijst naar de curator van de failliete partij als de enige manier om nog iets van compensatie te ontvangen. Ze neemt daarmee niet haar eigen verantwoordelijkheid om haar toezeggingen aan mantelzorgers na te komen of hen een alternatief te bieden.

Zorgvuldigheid bij het selecteren en monitoren van het bedrijf Pluimen.

De gemeente heeft in de beantwoording van vragen van de Ombudsman aangegeven dat het contract met het bedrijf Pluimen tot stand is gekomen na een Europese aanbesteding. Voor de inkoop voor het waarderingsprogramma is een Europese aanbestedingsprocedure gevolgd, in overeenstemming met de wettelijke verplichtingen uit het aanbestedingsrecht. Binnen deze procedure zijn verschillende waarborgen opgenomen met betrekking tot de financiële stabiliteit van inschrijvende ondernemers. De afspraken zijn vastgelegd in de minimale gunningseisen en de gunningscriteria. Deze documenten van onderneming Pluimen zijn echter niet meer beschikbaar, aldus de gemeente.

De Ombudsman heeft geen reden eraan te twijfelen dat de gemeente in de voorbereiding van de aanbesteding zorgvuldig te werk is gegaan bij het volgen van de Europese aanbestedingsprocedure. Een serieuze check van de gemaakte afspraken tussen de gemeente en het bedrijf Pluimen is echter niet mogelijk gebleken nu de documenten van deze onderneming bij de gemeente niet meer beschikbaar zijn. Zo lijkt de gemeente niet te weten hoe lang de geldigheid was van de door het bedrijf verstrekte bonnen. Het monitoren van het bedrijf Pluimen tijdens de uitvoering van de overeenkomst lijkt daardoor niet te zijn gebeurd. Ook lijkt het erop dat het betrokken bedrijf niet alle financiële risico's heeft afgedekt (bv. via een verzekering). Daarnaast heeft de gemeente in antwoord op vragen van de Ombudsman meegedeeld niet te weten hoeveel gedupeerden er zijn onder de mantelzorgers. Dit komt doordat de administratie geheel in handen is van het bedrijf Pluimen en op basis van de AVG deze gegevens niet verstrekt mogen worden aan de gemeente.

De Ombudsman kan dit antwoord niet volgen. Het gaat er niet persé om de namen van gedupeerden te krijgen. Om zicht te krijgen op het aantal gedupeerden kan de gemeente informeren naar het aantal mantelzorgers die hun cadeaubon nog niet hadden ingeleverd bij Pluimen. Het lijkt erop dat er tussentijds of achteraf door de gemeente geen enkele check heeft plaatsgevonden van de wijze van uitvoering van de regeling door

het bedrijf Pluimen. De gemeente antwoordde op vragen van de Ombudsman dat het contract met het bedrijf Pluimen tot 2023 liep. Met andere woorden, de gemeente beseftte blijkbaar niet dat de verplichtingen aan de mantelzorgers voortduren tot medio 2025.

Vanwege het ontbreken van de documenten over de afspraken tussen gemeente en het bedrijf Pluimen, het niet gesteld hebben van een eis tot afdekking van risico's en het niet weten hoe de uitvoering van de overeenkomst is gebeurd (bv. aantal gedupeerden) concludeert de Ombudsman dat de gemeente in ieder geval niet zorgvuldig heeft gehandeld. Waarmee het beroep op overmacht niet zonder meer gehonoreerd kan worden.

Actieve informatieplicht nadat het bedrijf Pluimen failliet is gegaan:

De gemeente moet burgers tijdig en duidelijk informeren over problemen bij de uitvoering van de aan een derde uitbestede taak zoals een faillissement. Zoals al eerder aangegeven waren op het moment van het failliet gaan van bedrijf Pluimen (19 februari 2025) nog verplichtingen richting mantelzorgers vanwege nog niet verzilverde maar nog wel geldige cadeaubonnen.

De gemeente verklaarde desgevraagd aan de Ombudsman 'via via' over het faillissement te zijn geïnformeerd. Mevrouw Kramer meldde zich vermoedelijk als eerste bij de gemeente met de vraag hoe het nu verder moest met de bonnen nu bedrijf Pluimen failliet was. Voor de gemeente was dit geen aanleiding om mogelijke gedupeerden hierover te informeren. In de beantwoording van de vragen van de Ombudsman liet de gemeente weten geen zicht te hebben op het aantal gedupeerden en die gegevens ook niet te mogen ontvangen.

De Ombudsman kan de gemeente ook hierin niet volgen. Actief informeren gebeurt idealiter

aan iedere mantelzorger met een nog geldige cadeaubon individueel. Als dat niet mogelijk is vanwege privacygevoelige informatie (AVG-technisch) had er een algemeen bericht op de website van de gemeente kunnen worden geplaatst. De gemeente heeft echter niets gedaan om belanghebbenden te informeren. Enkel degene die zich tot de gemeente wenden werden geïnformeerd over de mogelijkheid van het indienen van een claim bij de curator. Met oog op de zorgplicht die er op de gemeente rust bij de uitbesteding van taken is de Ombudsman van oordeel dat de gemeente ook op het punt van informatieverstrekking te kort is geschoten.

Conclusie

De stelling van de gemeente dat het faillissement van het bedrijf Pluimen “overmacht” is en zij niets hoeft te doen, houdt geen stand in het licht van behoorlijkheidsvereisten en publieke verantwoordelijkheid van de gemeente. De getroffen mantelzorgers mogen redelijkerwijs verwachten dat de gemeente haar toezegging nakomt, hen informeert over de situatie en zo mogelijk een alternatief biedt.

9. Aanbevelingen

Het voorgaande geeft mij aanleiding tot de volgende aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders:

- A. Bied een alternatieve waardering aan: organiseer alsnog een waardering voor de mantelzorgers die deze door het faillissement zijn misgelopen.
- B. Informeer gedupeerden hierover via de website van de gemeente, sociale media en mantelzorgorganisaties zoals bijvoorbeeld Platform Mantelzorg Den Haag.
- C. Voorkom herhaling in de toekomst door bij de aanbesteding aandacht te hebben voor de risico's (zoals in dit geval een faillissement) en de eis te stellen dat deze via bijvoorbeeld een verzekering of via een Garantiefonds worden afgedekt.

Ik vraag het College om binnen vier weken te reageren op mijn aanbevelingen. Ook vraag ik de gemeente haar reactie op mijn onderzoek aan verzoekers kenbaar te maken. Zodat zij weten wat de gemeente met de aanbevelingen doet. Dit onderzoeksrapport zal ik ook aan de gemeenteraad sturen.

Carina van Eck

Ombudsman Den Haag

10. Bijlagen

Bijlage I.

Complete weergave van de door de Ombudsman gestelde vragen en de antwoorden hierop van de gemeente:

- 1. Kunt u reageren op de klacht formulering en ons de relevante stukken in deze procedure toesturen zoals het beleidsplan of notitie over de mantelzorgwaardering in de gemeente Den Haag, de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst met het bedrijf P?**

Antwoord gemeente:

In de bijlage vindt u de aanbestedingsleidraad en het contract met bedrijf Y, welke organisatie later is voortgezet onder de naam P. Deze documenten zijn uitsluitend bedoeld voor intern gebruik ten behoeve van het onderzoek naar de klacht. Verstrekking aan of gebruik door derden is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van bedrijf Pluimen. Het betreft de documenten die wij in ons archief hebben kunnen terugvinden. Wij kunnen echter niet met zekerheid zeggen dat dit de meest recente of definitieve versies zijn. De wettelijke bewaartermijn voor deze stukken bedraagt 7 jaar op grond van de Archiefwet en 3 jaar op grond van de Aanbestedingswet.

De Ombudsman honoreert dit verzoek in die zin dat uit deze documenten in het rapport in de bijlage wel de relevante artikelen worden genoemd zonder vermelding van de namen betrokkenen.

- 2. Hoe ziet de gemeente haar verantwoordelijkheid in deze, nu de feitelijke uitkering van de mantelzorgwaardering aan mevrouw Kramer is uitgebleven?**

Antwoord gemeente:

De gemeente Den Haag ziet het als haar verantwoordelijkheid om inwoners die getroffen zijn door het faillissement van Pluimen.nl BV zo goed mogelijk te informeren en – waar nodig – te ondersteunen bij het indienen van een claim. Bij vragen verwijst

de gemeente actief op de mogelijkheid om via www.claimsagent.nl een vordering in te dienen voor cadeaubonnen die na 18 februari 2022 zijn uitgegeven.

Voor inwoners die moeite hebben met het indienen van een claim of hier vragen over hebben, biedt de gemeente praktische ondersteuning via de medewerkers van de Servicepunten XL. Zij kunnen helpen bij het invullen van het formulier of bij het verkrijgen van de juiste informatie. Op deze manier zorgt de gemeente ervoor dat haar inwoners niet alleen worden geïnformeerd, maar ook daadwerkelijk geholpen kunnen worden in het proces.

3. Een soortgelijke situatie doet zich op dit moment voor bij meerdere gemeenten in Nederland door het faillissement van Groupcard. Bent u bekend met de handelwijze van andere gemeenten in het kader van de gevolgen van dit faillissement richting hun inwoners?

Antwoord gemeente:

De dienst OCW van de gemeente Den Haag heeft geen contact met andere gemeenten over het faillissement van Groupcard en neemt geen deel aan eventuele gezamenlijke initiatieven of overleg hierover.

4. Welke criteria hanteert de gemeente Den Haag bij de aanbesteding voor het bedrijf dat de waardering aan mantelzorgers uitvoert?

a. Heeft de gemeente bij-voorbeeld vooraf onderzocht of het bedrijf financieel stabiel genoeg was om de dienst – het verzilveren van de cadeaukaarten – gedurende de gehele looptijd van de cadeaukaarten te kunnen garanderen?

Antwoord gemeente

Voor de inkoop voor het waarderingsprogramma is een Europese aanbestedingsprocedure gevolgd, in overeenstemming met de wettelijke verplichtingen uit het aanbestedingsrecht. Binnen deze procedure zijn verschillende waarborgen opgenomen met betrekking tot de financiële stabiliteit van inschrijvende ondernemers.

Ondernemers zijn verplicht het Europees Uniform Aanbestedingsdocument (EUF) in te vullen, waarin onder andere wordt getoetst op uitsluitingsgronden zoals faillissement,

insolventie, belangenconflicten en beroepsfouten. Daarnaast moet een jaarrekening worden overgelegd waarin geen continuïteitsparagraaf is opgenomen. Op basis van deze documenten wordt de financiële draagkracht van de ondernemer beoordeeld. De inschrijving van Groupcard is in het kader van de aanbestedingsprocedure van 2025 terzijde gelegd, omdat niet werd voldaan aan de eisen op de uitsluitingsgrond 'faillissement, insolventie of een vergelijkbare situatie' in het UEA.

b. Welke afspraken zijn er vastgelegd tussen de gemeente en het bedrijf m.b.t. de garantie op inwisselbaarheid van de kaart?

Antwoord gemeente

De afspraken zijn vastgelegd in de minimale gunningseisen en de gunningscriteria. Dezedocumenten van Pluimen.nl BV zijn echter niet meer beschikbaar. In de meest recente aanbesteding is in de minimale gunningseisen opgenomen dat de cadeaukaart minimaal twee jaar geldig moet zijn. In de gunningscriteria is dit ook als beoordelingsaspect meegenomen. Gedurende het jaar ontvangen gebruikers herinneringen over de geldigheid van hun de cadeaukaart. Gebruikers die wel inloggen maar hun cadeaukaart niet verzilveren worden benaderd met hulp en ondersteuning. Er is een coulanceregeling mogelijk voor verlopen codes.

c. Zijn er afspraken gemaakt met het bedrijf Pluimen.nl B.V. over de wijze van communicatie aan de mantelzorgers als het gaat om de voorwaarden voor het verkrijgen van de cadeaukaart en geldigheid ervan?

Antwoord gemeente:

Het is niet bekend dat er afspraken zijn gemaakt met Pluimen.nl B.V. over de wijze van communicatie richting mantelzorgers met betrekking tot de voorwaarden voor het verkrijgen en de geldigheid van de cadeaukaart.

5. Wanneer was de gemeente zelf op de hoogte van het faillissement van het bedrijf Pluimen.nl BV?

Antwoord gemeente:

In februari 2025 kreeg de gemeente via via te horen over het faillissement

a. Is dit gecommuniceerd richting mantelzorgers?

De gemeente beschikt niet over de gegevens van de mantelzorgers die in 2022 of eerder een mantelzorgwaardering hebben aangevraagd via Pluimen.nl BV. Dit komt doordat het aanmeldproces destijds volledig via Pluimen.nl BV verliep. Vanwege de privacywetgeving mocht de gemeente deze gegevens niet ontvangen of bewaren. Vanaf 2023 heeft de gemeente het aanmeldproces in eigen beheer en beschikken wij wel over deze gegevens.

b. Heeft de gemeente zicht op het aantal gedupeerden?

Nee, zie het antwoord hierboven

c. Bent u bereid om de gedupeerden (alsnog) tegemoet te komen?

Het faillissement is een externe ontwikkeling waarop de gemeente geen invloed heeft kunnen uitoefenen en die als overmacht moet worden beschouwd. De in 2022 uitgegeven bonnen waren tot 18 februari 2025 geldig en inzetbaar, waardoor er ruim twee jaar gelegenheid was om ze te verzilveren. De gemeente betreurt de situatie, maar ziet geen mogelijkheid tot het bieden van een tegemoetkoming; de belangen van de gedupeerden worden behartigd door een curator. Voor de mensen die nog over een geldige cadeaubon beschikken (die na 18 februari 2022 is uitgegeven) is het mogelijk om via www.claimsagent.nl: Faillissement Pluimen.nl B.V. | ClaimsAgent.nl een claim in te dienen ter waarde van de bon. De mensen die hier graag hulp bij krijgen kunnen hiervoor ondersteuning krijgen van de medewerkers van de Servicepunten XL. Servicepunt XL: voor informatie, advies en hulp - Den Haag

d. Hoe denkt de gemeente herhaling in de toekomst te kunnen voorkomen?

Om herhaling te voorkomen, zijn duidelijke afspraken over de geldigheid van de ca-deukaart vastgelegd in zowel de minimale gunningseisen als de gunningscriteria. Door dit als beoordelingscriterium op te nemen, wordt dit aspect niet alleen vastgelegd, maar ook actief meegenomen in de afweging bij het gunnen van de opdracht.

Bijlage II

Geraadpleegde informatie:

a. Beleidskader/wet- en regelgeving

[wetten.nl - Regeling - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 - BWBR0035362](#)

Met de wijziging van de Wmo per 2015 werden gemeenten, op basis van artikel 2.1.6, verplicht tot het in een verordening opnemen van een jaarlijks 'blijk van hun waardering' voor de mantelzorgers in hun gemeenten. Welke vorm deze waardering zou moeten aannemen, wordt aan de gemeenten overgelaten. In de Verordening maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018 en de Regeling maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018 is hier verder invulling aan gegeven.

b. Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018

[Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018 | Lokale wet- en regelgeving](#)

Artikel 2.6 Waardering mantelzorgers

Het college bepaalt in de regeling de aard en omvang van de waardering voor mantelzorgers.

c. Regeling maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018

[Regeling maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018 | Lokale wet- en regelgeving](#)

Artikel 2.2.1 Aard en omvang mantelzorgwaardering

1. De mantelzorgwaardering is een waardering in natura in de vorm van een tegoed waarvan de hoogte door het college wordt vastgesteld.
2. Het toegekende tegoed is tot een jaar na de uitgifte geldig. Daarna vervalt de geldigheid van het tegoed.

Artikel 2.2.2 Aanspraak op een mantelzorgwaardering

De mantelzorger die gedurende tenminste drie maanden of minimaal 8 uur per week mantelzorg heeft verleend, kan aanspraak maken op een mantelzorgwaardering.

Artikel 2.2.3 Aanvraag

1. Mantelzorgwaardering kan alleen worden aangevraagd door aanvragers woonachtig in de provincie Zuid-Holland die 13 jaar of ouder zijn op het moment van aanvragen.
2. De mantelzorger vraagt een mantelzorgwaardering aan op de website van de gemeente Den Haag.
3. In een kalenderjaar kan ten hoogste één aanvraag worden ingediend per mantelzorger en één per vrijwilliger.

Bijlage III

Verder zijn door de gemeente de volgende vertrouwelijke stukken overgelegd.

- Overeenkomst Webwinkel en Vrijwilligers tussen GDH – partij X
- Aanbestedingsleidraad Europese aanbesteding volgens de openbare procedure Nr. 15.105-OCW

Bijlage IV

Overige geraadpleegde informatie

Gemeente Den Haag, RIS313916 Zorg voor mantelzorgers

Berichten media

- [Failliet Groupcard treft derde van alle gemeenten](#)
- [Rekening faillissement Groupcard mag niet bij minima worden gelegd - FNV](#)
- [Uitgever Amstelveen Cadeaukaart failliet | Gemeente Amstelveen](#)
- [19-Raadsmededeling-Faillissement-Groupcard-RD2500179.pdf](#)
- [Update over faillissement Groupcard: cadeaukaart 'Zin in Zevenaar' | Gemeente Zevenaar](#)
- [Gemeente vergoedt cadeau-kaart voor mantelzorgers na faillissement Groupcard | Gemeente Doesburg](#)
- [Bescherm minima tegen gevolgen faillissement Groupcard - FNV](#)
- [VNG faciliteert door Groupcard gedupeerde gemeenten | VNG](#)

Ombudsprudentie

- [Gemeente blijft aanspreekbaar bij uitbestede diensten | Nationale ombudsman](#)
- [2018/084 Gemeente Heerlen neemt geen actie naar aanleiding van een klacht van een man werkzaam in de sociale werkvoorziening | Nationale ombudsman](#)

³ In dit rapport heeft de Ombudsman de behoorlijksheidsnormen toegepast zoals zij golden tot 2026 omdat het onderzoek in dat jaar heeft plaatsgevonden.