



RAPPORT

Mantelzorghelden met lege handen

Hoe fraude in het mantelzorgwaarderingssysteem rechthebbende mantelzorgers benadeelt.

Ombudsman Den Haag



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag

Datum
Juni 2026

Dossienummer
2023-0940

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Aanleiding	5
3. Klacht bij de gemeente	6
4. Behandeling van de klacht bij de gemeente	7
5. Het verzoek onderzoek bij de Ombudsman	8
6. Onderzoeksgegevens	9
7. Reacties op het verslag van bevindingen	11
8. Het oordeel van de Ombudsman	11
9. Aanbevelingen	15
10. Bijlagen	16

1. Samenvatting

Deze zaak gaat over een klacht van een inwoner van Den Haag die als alleenstaande vader al 10 jaar mantelzorg verleent aan zijn zoon met autisme. Om de zorg te verlenen aan zijn zoon, heeft verzoeker zijn baan opgezegd. De enige vorm van waardering die verzoeker hiervoor krijgt vanuit de gemeente, is de jaarlijkse mantelzorgwaardering. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) schrijft voor dat gemeenten wettelijk verplicht zijn jaarlijks een blijk van waardering voor mantelzorgers te organiseren, met bijvoorbeeld een cadeau, een geldbedrag of activiteit.

Op 15 november 2023 vraagt verzoeker bij de gemeente de mantelzorgwaardering aan. Dit bleek niet meer mogelijk te zijn omdat fraudeurs van dit waarderingssysteem misbruik hebben gemaakt door onterecht en soms meerdere keren een waardering aan te vragen. Het gevolg hiervan is dat het budget voor de jaarlijkse waardering opraakte en rechthebbende mantelzorgers, zoals verzoeker, geen aanvraag meer konden doen.

Hij dient een klacht in hierover bij de gemeente. De gemeente verklaart zijn klacht ongegrond, waarna verzoeker bij de Ombudsman een klacht indient over hoe de gemeente heeft gehandeld. De Ombudsman onderzoekt de klacht en zoekt uit wat er aan de hand is. Daarbij toetst de Ombudsman of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld.

De Ombudsman oordeelt dat de gemeente niet heeft gehandeld volgens de vereisten van courante opstelling, goede informatieverstrekking en betrouwbaarheid. De werkwijze van de gemeente zorgde voor veel teleurstelling bij verzoeker. Hij staat nu met lege handen, terwijl hij erop vertrouwde dat hij op zijn minst de mantelzorgwaardering van de gemeente zou krijgen.

De Ombudsman komt tot het oordeel dat de klacht van verzoeker gegrond is omdat de gemeente de lokale regelgeving en haar eigen informatie op haar website niet heeft gevolgd. Fraude in het waarderingssysteem ontslaat de gemeente niet van haar plicht tot toekenning van de jaarlijkse mantelzorgwaardering.

De Ombudsman acht de klachten gegrond en doet de gemeente vier aanbevelingen.

1. Zorg voor een passende reactie naar verzoeker toe. Maak daarbij eventueel gebruik van de [Excuuskaart | Nationale ombudsman](#), waarin je excuses aanbiedt aan verzoeker voor de gang van zaken, schriftelijk en persoonlijk, en erkenning geeft van het onrecht dat is ervaren;
2. Zorg ervoor dat verzoeker alsnog een toekenning krijgt van de mantelzorgwaardering 2023, met terugwerkende kracht, eventueel in een alternatieve vorm, anders dan een cadeaubon;
3. Zorg ervoor dat bij fouten in een waarderingssysteem of vergelijkbare aanvraagssystemen in de toekomst zoveel mogelijk ruimte blijft voor maatwerk bij aanvragen voor mantelzorgwaardering;
4. Zorg ervoor dat de burger tijdig en van tevoren wordt geïnformeerd over onregelmatigheden in het waarderingssysteem en de gevolgen die het heeft voor het aanmeldproces.

2. Aanleiding

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo 2015), is elke gemeente in Nederland verplicht om jaarlijks een blijk van waardering te geven aan mantelzorgers (bijlage I a). De Wmo 2015 verplicht niet in welke vorm de waardering moet worden gegeven. De Regeling Maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018 bepaalt echter wel dat de waardering bestaat uit een waardering in natura in de vorm van een tegoed waarvan de hoogte door het college wordt vastgesteld (bijlage I b).

Dit impliceert dat de gemeente zelf bepaalt hoe de waardering plaatsvindt (geld, bon of een activiteit). Deze mantelzorgers doen 'om niet' taken zoals persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp of administratie. De gemeente Den Haag vindt het belangrijk dat mantelzorgers in de stad voldoende hulp en waardering ontvangen voor de zorg voor hun naasten. De mantelzorgers kunnen daarom elk jaar via de website van de gemeente Den Haag een cadeaubon aanvragen als waardering voor hun inzet (bijlage II b).

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. In 2023 koos de gemeente voor een nieuw waarderingssysteem. Fraudeurs hebben van dit waarderingssysteem misbruik gemaakt door onterecht en soms meerdere keren een waardering aan te vragen. Het gevolg hiervan is dat het budget voor de jaarlijkse waardering opraakte, voordat rechthebbende mantelzorgers, zoals verzoeker, een aanvraag konden doen. Verzoeker stond toen met lege handen.

3. Klacht bij de gemeente

Verzoeker is vader van een zoon met autisme aan wie hij al tien jaar mantelzorg verleent. Om de zorg te verlenen aan zijn zoon, heeft verzoeker zijn baan moeten opzeggen. De enige vorm van waardering die verzoeker hiervoor krijgt vanuit de gemeente, is de jaarlijkse mantelzorgwaardering. Op 15 november 2023 vraagt verzoeker bij de gemeente de mantelzorgwaardering aan voor de zorg die hij in 2023 aan zijn zoon heeft verleend. Dit bleek niet meer mogelijk te zijn. De aanvraagpagina van de gemeente was inmiddels in die zin aangepast zonder uitleg op deze website over de oorzaak ervan. Verzoeker vernam van de gemeente dat een aanvraag niet meer mogelijk was vanwege frauduleuze aanvragen van mantelzorgwaardering.

Op 15 november 2023 dient verzoeker twee klachten in bij de gemeente. De eerste klacht luidt dat de gemeente voor 2023 een nieuw waarderingssysteem heeft ingevoerd, dat gevoelig bleek te zijn voor fraude waardoor verzoeker de jaarlijkse mantelzorgwaardering voor 2023 misliep. De tweede klacht luidt dat de gemeente haar wettelijke plicht heeft veronachtzaamd zoals vastgesteld in de Wmo 2015.

4. Behandeling van de klacht bij de gemeente

Op 9 februari 2024 verklaart de gemeente beide klachten ongegrond. De gemeente geeft onder meer aan dat in 2023 een nieuw waarderingssysteem is ingevoerd, omdat het contract met de vorige leverancier was afgelopen.

Dit nieuwe systeem is ontwikkeld in overleg met mantelzorgers en vrijwilligers die aangaven dat het aanmeldproces eenvoudiger moest worden, aldus de gemeente.

Beoordeling eerste klacht

Dit nieuwe systeem bleek fraudegevoelig. Meerdere inwoners van Den Haag vroegen ten onrechte en soms meerdere keren de waardering aan en ontvingen deze ook. Voor een uitgebreide toelichting verwijst de gemeente naar de Raadsmededeling van 3 november 2023 met de titel “Oneigenlijk gebruik waarderingssysteem mantelzorgers en vrijwilligers” met nummer RIS317006 (bijlage II a). De gemeente stelt dat zij niet kon voorzien dat er misbruik van het systeem zou worden gemaakt. Om die reden verklaart de gemeente de eerste klacht van verzoeker ongegrond.

Beoordeling tweede klacht

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten zorgdragen voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente. De gemeente ontvangt hiervoor geld van het Rijk. De wijze waarop gemeenten dit geld besteden is vormvrij en dus niet aan criteria gebonden. In Den Haag wordt dit geld besteed via:

- Het waarderingssysteem (cadeaukaarten)
- Financiering van de week van de mantelzorger
- Financiering van de week voor de jonge mantelzorger
- De Haagse Polis (dit is een verzekering voor vrijwilligers waar mantelzorgers ook gebruik van kunnen maken)
- Den Haag Doet (kosteloos aanbieden van trainingen voor mantelzorgers)

De gemeente stelt dat het standpunt van verzoeker niet correct is dat de gemeente haar wettelijke plicht veronachtzaamt. Het staat de gemeenten vrij hoe zij vormgeeft aan de waardering. Naast cadeaukaarten onderneemt de gemeente ook andere activiteiten voor mantelzorgers. Om die reden verklaart de gemeente ook de tweede klacht ongegrond.

5. Het verzoek onderzoek bij de Ombudsman

Omdat verzoeker niet tevreden is met de manier waarop zijn klacht door de gemeente is behandeld, vraagt hij de Ombudsman om onderzoek te doen. De Ombudsman start het onderzoek.

De klacht is in het kader van het onderzoek als volgt geformuleerd:

Klacht 1: Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Den Haag geen enkele verantwoordelijkheid neemt voor de eigen keuze voor het nieuwe waarderingssysteem.

Klacht 2: Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Den Haag haar wettelijke plicht, zoals vastgesteld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), heeft veronachtzaamd door te kiezen voor een waarderingssysteem dat vatbaar is voor fraude met als gevolg dat fraudeurs op onrechtmatige wijze gelden kregen die aan mantelzorgers toebehoorden.

Na verzending van de klachtformulering heeft de Ombudsman in dit kader de volgende nadere vragen gesteld aan de gemeente:

1. Wat heeft de gemeente er zelf aan gedaan om de fraudeurs te achterhalen?
2. Op 20 mei 2025 vroeg de ombudsman: in hoeverre heeft de gemeente – na het verstrekken van een vervangende bon voor 2024 – nog gekeken naar mogelijkheden tot verstrekking van een vervangende bon of iets vergelijkbaars voor het jaar 2023?

Op basis van de verkregen antwoorden is een verslag van bevindingen opgesteld (bijlage III). Dit verslag is vervolgens aan de gemeente en aan verzoeker toegezonden, zodat zij in het kader van hoor en wederhoor de gelegenheid kregen om hierop te reageren. Daarna is op basis van het verslag dit rapport opgesteld.

6. Onderzoeksgegevens

A. Algemene informatie

Een overzicht van alle geraadpleegde informatie is te lezen in de bijlagen (onder 10).

B. Informatie van de gemeente

De gemeente liet op de vraag “Wat heeft de gemeente er zelf aan gedaan om de fraudeurs te achterhalen?” het volgende weten:

Het waarderingssysteem ging op 2 augustus 2023 online. Binnen zes dagen bleek dat meerdere aanvragen per persoon mogelijk waren. Op 8 augustus 2023 werd dit technisch onmogelijk gemaakt via een BSN-controle. Op 4 september 2023 werd het programma gesloten. Van 5 september tot en met 25 september 2023 deed de sociaal onderzoeker onderzoek naar vier schriftelijk binnengekomen meldingen van onterechte aanvragen en stelt vast dat in één casus daadwerkelijk sprake is van oneigenlijk gebruik van de regeling in kwestie. De meldingen betreffen groepen scholieren die de waardering aanvragen maar er geen recht op hebben. Aanvragers die vier of meer keer de waardering kregen, ontvingen een aangetekende brief van de gemeente met het verzoek het ten onterechte ontvangen waarderingsbedrag terug te betalen. Dit betreft 16 van de 100 aanvragers die de waardering meerdere keren hebben ontvangen in de eerste dagen van het waarderingssysteem. Op 30 oktober 2023 volgt aangifte van identiteitsfraude (cybercrime, oplichting, valsheid in geschrifte en computervredebreuk), mede vanwege het gebruik van gegevens van verwijderde DigiD-accounts.

Over de klachtformulering liet de gemeente het volgende weten:

De gemeente vindt het vervelend dat de klacht van verzoeker niet naar tevredenheid is opgelost. De gemeente heeft begrip voor zijn ervaringen en gevoelens en trekt dit zich aan. Ze staat er nog steeds zeer voor open om te horen wat een passende oplossing voor zijn klacht is. Het is de intentie van de gemeente dat de waardering zoveel mogelijk bij mantelzorgers en vrijwilligers terecht komt. Dat is in 2023 niet goed genoeg verlopen, en hiermee zijn Haagse vrijwilligers en mantelzorgers (zoals verzoeker) benadeeld door mensen die niet in aanmerking komen voor de waardering.

De gemeente legt in haar reactie uit waarom is gekozen voor een nieuw waarderingssysteem. Daarna heeft de gemeente direct actie ondernomen wanneer signalen over fraude binnenkwamen door deze te onderzoeken.

Daarnaast is ingegrepen toen er mogelijke onregelmatigheden werdenesignaleerd, zoals mensen die meermaals een waardering aanvroegen. De gemeente heeft vervolgens het besluit om het waarderingssysteem te sluiten weloverwogen en niet lichtzinnig genomen. Een sluiting betekent immers dat bijvoorbeeld mantelzorgers, zoals verzoeker, benadeeld worden omdat zij dan geen aanvraag meer kunnen doen. Ook zijn acties ondernomen om personen die niet in aanmerking kwamen voor de waardering ertoe te bewegen om ontvangen waarderingen terug te betalen. Tot slot, heeft de gemeente in 2023 op basis van het verloop waardevolle lessen geleerd, die benut worden voor de toekomst van de waardering. Fraude of oneigenlijk gebruik is nooit volledig te voorkomen, maar de gemeente hoopt dit zoveel mogelijk te ontmoedigen zodat mantelzorgers (zoals verzoeker) en vrijwilligers zoveel mogelijk van de waardering gebruik kunnen maken.

Op de vraag *“heeft de gemeente – na het verstrekken van een vervangende bon voor 2024 – nog gekeken naar mogelijkheden tot verstrekking van een vervangende bon of iets vergelijkbaars voor het jaar 2023?”* laat de gemeente het volgende weten.

Toen in 2023 het misbruik werd geconstateerd is het waarderingssysteem op maandag 4 september 2023 gesloten. Hierna was het niet meer mogelijk om een aanvraag te doen om in aanmerking te komen voor een waardering. Er zijn geen vervangende bonnen of iets dergelijks verstrekt. Er is jaarlijks een maximaal budget beschikbaar voor het waarderingssysteem. Er is dus geen sprake van een onbeperkt budget voor het programma. In 2023 is dat budget volledig benut.

7. Reacties op het verslag van bevindingen

De Ombudsman verzocht de gemeente om een reactie te geven op de feiten die de Ombudsman tijdens het onderzoek had vastgesteld in het verslag van bevindingen (bijlage III). De gemeente gaf aan dat zij geen aanvullingen of opmerkingen op het verslag heeft. Verzoeker heeft geen inhoudelijke reactie gegeven op het verslag van bevindingen.

8. Het oordeel van de Ombudsman

Behoorlijkheidsnormen

De Ombudsman toetst voor haar oordeel aan de behoorlijkheidsnormen. In dit rapport zijn de klachten getoetst aan de volgende behoorlijkheidsnormen

- **Coulante opstelling:** de gemeente herstelt fouten op een passende manier en neemt de behoeften van de burger serieus.
- **Goede informatieverstrekking:** de gemeente geeft burgers op eigen initiatief tijdig de informatie die ze nodig hebben en ze geeft burgers informatie als ze daarom vragen. De informatie moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek zijn.
- **Betrouwbaarheid:** de gemeente handelt binnen het wettelijk kader, eerlijk, oprecht en doet wat zij zegt. Burgers moeten kunnen vertrouwen op toezeggingen van de gemeente.

De eerste klacht

Klacht 1: Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Den Haag geen enkele verantwoordelijkheid neemt voor de eigen keuze voor het nieuwe waarderingssysteem.

Coulante opstelling

Op grond van de Wmo 2015 geeft de gemeente jaarlijks een blijk van waardering aan mantelzorgers. De gemeente heeft ervoor gekozen dit te doen in de vorm van cadeaubonnen, die kunnen worden verzilverd. De gemeente heeft het systeem van aanmelding voor de waardering sinds 2023 weer in eigen hand. Echter kort na de lancering van het nieuwe systeem bleek er gefraudeerd te worden.

De gemeente is zelf verantwoordelijk voor de keuze van haar waarderingssysteem. De Ombudsman constateert dat de gemeente vrij snel na constatering van de fraude in het waarderingssysteem maatregelen heeft genomen om verder misbruik van de regeling te voorkomen. Dit deed de gemeente door de mogelijkheid om nog een aanvraag in te dienen te stoppen. Het gevolg was echter dat mantelzorgers, zoals verzoeker, niet de toegezegde waardering ontvingen.

De gemeente geeft aan dat zij het vervelend vindt voor de getroffen mantelzorgers, maar dat zij waardevolle lessen heeft geleerd uit deze ervaring en hoopt fraude of oneigenlijk gebruik zoveel mogelijk te ontmoedigen zodat mantelzorgers (zoals verzoeker) en vrijwilligers zoveel mogelijk van de waardering gebruik kunnen maken. Maar de gemeente geeft ook aan dat het budget voor 2023 is uitgeput en dat er geen mogelijkheid is om rechthebbende mantelzorgers alsnog te waarderen.

Door fraude met het waarderingssysteem, is de gemeentelijke plicht, zoals gesteld in Wmo 2015, niet nagekomen. Of de gemeente de fraude al dan niet had kunnen voorkomen, laat onverlet dat verzoeker als rechthebbende mantelzorger hiervan niet de dupe mag zijn. Op basis van de wet en de informatie op de website mocht verzoeker ervan uitgaan dat hij de mantelzorgwaardering zou ontvangen.

De gemeente kan, ongeacht de fraude in het waarderingssysteem, nog steeds een blijk van waardering verstrekken, desnoods in een alternatieve vorm. Hiermee zou de gemeente als dienstverlenende overheid verantwoordelijkheid nemen en de gevolgen van de fout in het waarderingssysteem op een passende manier herstellen. Door geen enkel alternatieve vorm van waardering te verstrekken aan verzoeker - die niet debet is aan de fraude en de gevolgen ervan -, handelt de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsnorm coulante opstelling.

Goede informatieverstrekking

De Ombudsman constateert ook het volgende. Nadat het niet langer mogelijk was om een aanvraag voor de mantelzorgwaardering in te dienen, paste de gemeente de aanvraagpagina op de website weliswaar aan. De gemeente gaf echter geen toelichting over de reden waarom aanvragen niet meer mogelijk waren. Daarnaast heeft de gemeente mantelzorgers niet actief benaderd toen zij besloot het systeem te sluiten, terwijl zij zich ervan bewust moest zijn dat rechthebbende mantelzorgers hierdoor benadeeld zouden worden.

Door het ontbreken van deze informatie op de website en het niet actief benaderen van mantelzorgers, heeft de gemeente gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking.

De eerste klacht is daarom gegrond.

De tweede klacht

Klacht 2: Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Den Haag haar wettelijke plicht, zoals gesteld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), heeft veronachtzaamd door te kiezen voor een waarderingssysteem dat vatbaar is voor fraude met als gevolg dat fraudeurs op onrechtmatige wijze gelden kregen die aan mantelzorgers toebehoorden.

Betrouwbaarheid

De gemeente stelt in de klachtafhandeling dat de wijze waarop het budget van de jaarlijkse waardering wordt besteed vormvrij is en niet aan criteria gebonden is. Deze stelling houdt geen stand.

Wmo 2015 bepaalt duidelijk dat bij verordening wordt bepaald op welke wijze het college zorgdraagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

De Regeling Maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018 bepaalt dat de mantelzorgwaardering een waardering is in natura in de vorm van een tegoed waarvan de hoogte door het college wordt vastgesteld. Dit is een wettelijke plicht en dus geen vrijblijvendheid.

Daarbij vermeldt de website van de gemeente:

“Bent u mantelzorger of vrijwilliger in Den Haag? U kunt elk jaar waardering aanvragen bij de gemeente. U krijgt dan een cadeaukaart. De gemeente biedt de waardering aan als dank voor uw inzet.”

De stelling (van de gemeente) dat de waardering vormvrij is, toont aan dat de gemeente onvoldoende bewust is van de lokale regelgeving en haar eigen informatie over mantelzorgwaardering op de website. De betrokken mantelzorgers mochten erop vertrouwen dat de gemeente haar toezegging nakomt.

Door geen enkele waardering te verstrekken voor het jaar 2023, handelt de gemeente in strijd met haar wettelijke plichten en schendt zij daarmee de behoorlijkheidsnorm betrouwbaarheid.

De tweede klacht is dan ook gegrond.

9. Aanbevelingen

Het voorgaande geeft Ombudsman aanleiding tot de hiernavolgende aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders. Op basis van het voorgaande kan worden gedacht aan:

1. Zorg voor een passende reactie naar verzoeker toe. Maak daarbij eventueel gebruik van de [Excuuskaart | Nationale ombudsman](#), waarin je excuses aanbiedt aan verzoeker voor de gang van zaken, schriftelijk en persoonlijk, en erkenning geeft van het onrecht dat is ervaren;
2. Zorg ervoor dat verzoeker alsnog een toekenning krijgt van de mantelzorgwaardering 2023, met terugwerkende kracht, eventueel in een alternatieve vorm, anders dan een cadeaubon;
3. Zorg ervoor dat bij fouten in een waarderingssysteem of vergelijkbare aanvraagssystemen in de toekomst zoveel mogelijk ruimte blijft voor maatwerk bij aanvragen voor mantelzorgwaardering;
4. Zorg ervoor dat de burger tijdig en van tevoren wordt geïnformeerd over onregelmatigheden in het waarderingssysteem en de gevolgen die het heeft voor het aanmeldproces.

Ik vraag het College om binnen vier weken te reageren op dit rapport en mijn aanbevelingen. Ook vraag ik de gemeente haar reactie op mijn onderzoek aan verzoeker kenbaar te maken. Zodat hij weet 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

Geraadpleegde informatie: lokale wetgeving

- a. [Wet maatschappelijke ondersteuning 2015](#)

Artikel 2.1.6

Bij verordening wordt bepaald op welke wijze het college zorgdraagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

- b. [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.

Bijlage II

Overige geraadpleegde informatie: gemeentelijke informatie

- a. Raadsinformatie 317006
[Oneigenlijk gebruik waarderingssysteem](#)
- b. Website van de gemeente Den Haag
[Waardering voor mantelzorgers en vrijwilligers aanvragen - Den Haag](#)

"Waardering voor mantelzorgers en vrijwilligers aanvragen

Bent u mantelzorger of vrijwilliger in Den Haag? U kunt elk jaar waardering aanvragen bij de gemeente. U krijgt dan een cadeaukaart. De gemeente biedt de waardering aan als dank voor uw inzet."

Bijlage III

Verslag van bevindingen 2023-0940

1. Aanleiding

Mantelzorgwaardering

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo, zie bijlage I 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 langdurig en onbetaald voor iemand zorgt, bijvoorbeeld voor een (chronisch) zieke of hulpbehoevende partner, ouder, kind, vriend of een buur. Deze mantelzorgers doen taken zoals persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp of administratie. 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 vindt het belangrijk dat mantelzorgers in de stad voldoende hulp en waardering ontvangen. De mantelzorgers kunnen daarom elk jaar via de website van de gemeente Den Haag 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. 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.

Nieuw waarderingssysteem

In 2023 koos de gemeente voor een nieuw waarderingssysteem. Fraudeurs hebben van dit waarderingssysteem misbruik gemaakt door onterecht en soms meerdere keren een waardering aan te vragen. Het gevolg hiervan is dat het budget voor de jaarlijkse waardering opraakte, voordat rechthebbende mantelzorgers, zoals verzoeker, een aanvraag konden doen.

Klacht van verzoeker

Verzoeker is vader van een zoon met autisme aan wie hij al tien jaar mantelzorg verleent. Om de zorg te verlenen aan zijn zoon, heeft verzoeker zijn baan opgezegd. De enige vorm van waardering die verzoeker hiervoor krijgt vanuit de gemeente, is de jaarlijkse mantelzorgwaardering. Op 15 november 2023 vraagt verzoeker bij de gemeente de mantelzorgwaardering aan voor de zorg die hij in 2023 aan zijn zoon heeft verleend. Dit bleek niet meer mogelijk te zijn. De aanvraagpagina van de gemeente was inmiddels in die zin aangepast zonder uitleg op deze website over de oorzaak ervan. Verzoeker vernam van de gemeente dat een aanvraag niet meer mogelijk was vanwege frauduleuze aanvragen van mantelzorgwaardering.

2. De klacht bij de gemeente

Op 15 november 2023 dient verzoeker twee klachten in bij de gemeente. De eerste klacht luidt dat de gemeente voor 2023 een nieuw waarderingssysteem heeft ingevoerd, dat gevoelig bleek te zijn voor fraude waardoor verzoeker de jaarlijkse mantel-zorgwaardering voor 2023 misliep.

De tweede klacht luidt dat de gemeente haar wettelijke plicht heeft veronachtzaamd zoals vastgesteld in de Wmo 2015.

3. De behandeling van de klacht bij de gemeente

De gemeente verklaart in de klachtafhandelingsbrief van 9 februari 2024 beide klachten ongegrond. In deze brief geeft de gemeente onder meer aan dat in 2023 een nieuw waarderingssysteem is ingevoerd, omdat het contract met de vorige leverancier was afgelopen. Dit nieuwe systeem is ontwikkeld in overleg met mantelzorgers en vrijwilligers die aangaven dat het aanmeldproces eenvoudiger moest worden, aldus de gemeente.

Beoordeling eerste klacht

Dit nieuwe systeem bleek fraudegevoelig. Meerdere inwoners van Den Haag vroegen ten onrechte en soms meerdere keren de waardering aan en ontvingen deze ook. Voor een uitgebreide toelichting verwijst de gemeente naar de Raadsmededeling van 3 november 2023 met de titel [“Oneigenlijk gebruik waarderingssysteem mantelzorgers en vrijwilligers” \(RIS317006\)](#). De gemeente stelt dat zij niet had kunnen voorzien dat er misbruik van het systeem zou worden gemaakt. Om die reden verklaart de gemeente de eerste klacht van verzoeker ongegrond.

Beoordeling tweede klacht

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten zorgdragen voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente. De gemeente ontvangt hiervoor geld van het Rijk. De wijze waarop gemeenten dit geld besteden is vormvrij en dus niet aan criteria gebonden. In Den Haag wordt dit geld besteed via:

- Het waarderingssysteem (cadeaukaarten)
- Financiering van de week van de mantelzorger
- Financiering van de week voor de jonge mantelzorger
- De Haagse Polis (dit is een verzekering voor vrijwilligers waar mantelzorgers ook gebruik van kunnen maken)
- Den Haag Doet (kosteloos aanbieden van trainingen voor mantelzorgers)

De gemeente stelt dat het standpunt van verzoeker niet correct is dat de gemeente haar wettelijke plicht veronachtzaamt. Het staat de gemeenten vrij hoe zij vormgeeft aan de waardering. Naast cadeaukaarten onderneemt de gemeente ook andere activiteiten voor mantelzorgers.

Om die reden verklaart de gemeente ook de tweede klacht ongegrond.

4. Het verzoek tot onderzoek bij de ombudsman

Omdat verzoeker niet tevreden is met de manier waarop zijn klacht door de gemeente is behandeld vraagt hij op 9 februari 2024 de ombudsman om onderzoek te doen.

De ombudsman start het onderzoek en stuurt op 11 maart 2024 de gemeente een e-mailbericht om dit aan te kondigen. De ombudsman heeft in samenspraak met verzoeker de klacht als volgt geformuleerd en de gemeente gevraagd om op deze klacht-formulering te reageren:

Klacht 1: verzoeker klaagt erover dat de gemeente Den Haag geen enkele verantwoordelijkheid neemt voor de eigen keuze voor het nieuwe waarderingssysteem.

Klacht 2: Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Den Haag haar wettelijke plicht, zoals gesteld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), heeft veronachtzaamd door te kiezen voor een waarderingsprogramma dat vatbaar is voor fraude met als gevolg dat fraudeurs op onrechtmatige wijze gelden kregen die aan mantelzorgers toebehoorden.

Na verzending van de klachtformulering stelt de ombudsman op 25 maart 2024 nog nadere vragen aan de gemeente:

1. Wat heeft de gemeente er zelf aan gedaan om de fraudeurs te achterhalen?
2. Op 20 mei 2025 vroeg de ombudsman: in hoeverre heeft de gemeente – na het verstrekken van een vervangende bon voor 2024 – nog gekeken naar mogelijkheden tot verstrekking van een vervangende bon of iets vergelijkbaars voor het jaar 2023?

5. Onderzoeksgegevens

3. Informatie van de gemeente

Hieronder geeft de ombudsman de informatie weer zoals verstrekt is door de gemeente

1. Een antwoord op de vraag van 25 maart 2024 “Wat heeft de gemeente er zelf aan gedaan om fraudeurs op te sporen en fraude in de toekomst te voorkomen?”
2. Reactie op de klachtformulering zoals geformuleerd in de e-mail van de ombudsman van 11 maart 2024
3. Een antwoord op de vraag “in hoeverre heeft de gemeente – na het verstrekken van een vervangende bon voor 2024 – nog gekeken naar mogelijkheden tot verstrekking van een vervangende bon of iets vergelijkbaars voor het jaar 2023?”

Ad 1 – Wat heeft de gemeente er zelf aan gedaan om fraudeurs op te sporen?”

Voor beantwoording van deze vraag verwijst de gemeente de ombudsman naar de voortgangsbrief van 9 april 2024 ([“Voortgangsbrief oneigenlijk gebruik waarderingssysteem mantelzorgers en vrijwilligers” \(RIS318514\)](#) (“voortgangsbrief”) en de raadsmededeling van 3 november 2023 met de titel [“Oneigenlijk gebruik waarderingssysteem mantelzorgers en vrijwilligers” \(RIS317006\)](#) (“raadsmededeling”).

Uit de voortgangsbrief en de raadsmededeling blijkt onder meer het volgende. Het waarderingssysteem ging op 2 augustus 2023 online. Binnen zes dagen bleek dat meerdere aanvragen per persoon mogelijk waren. Op 8 augustus 2023 werd dit technisch onmogelijk gemaakt via een BSN-controle. Op 4 september 2023 werd het programma gesloten.

Van 5 september tot en met 25 september 2023 deed de sociaal rechercheur onderzoek naar vier schriftelijk binnengekomen meldingen van onterechte aanvragen en stelt vast dat in één casus daadwerkelijk sprake is van oneigenlijk gebruik van de regeling in kwestie. De meldingen betreffen groepen scholieren die de waardering aanvragen maar er geen recht op hebben. Aanvragers die vier of meer keer de waardering ontvingen, ontvingen een aangetekende brief van de gemeente met het verzoek het ten onterechte ontvangen waarderingsbedrag terug te betalen. Dit betreft 16 van de 100 aanvragers die de waardering meerdere keren hebben ontvangen in de eerste dagen van het waarderingssysteem.

Op 30 oktober 2023 volgde aangifte van identiteitsfraude (cybercrime, oplichting, valsheid in geschrifte en computervredebreuk), mede vanwege het gebruik van gegevens van verwijderde DigiD-accounts.

Ad. 2 Reactie van de gemeente op de klachtformulering

Op 25 juni 2024 reageert de gemeente op de klachtformulering onder meer als volgt. De gemeente vindt het vervelend dat de klacht van verzoeker niet naar tevredenheid is opgelost.

De gemeente heeft begrip voor zijn ervaringen en gevoelens en trekt dit zich aan. Ze staat er nog steeds zeer voor open om te horen wat een passende oplossing voor zijn klacht is.

Het is de intentie van de gemeente dat de waardering zoveel mogelijk bij mantelzorgers en vrijwilligers terecht komt. Dat is in 2023 niet goed genoeg verlopen, en hiermee zijn Haagse vrijwilligers en mantelzorgers (zoals verzoeker) benadeeld door mensen die niet in aanmerking komen voor de waardering. De gemeente legt in haar reactie uit waarom is gekozen voor een nieuw waarderingssysteem.

Daarna heeft de gemeente direct actie ondernomen wanneer signalen over fraude binnenkwamen door deze te onderzoeken. Daarnaast is ingegrepen toen er mogelijke

onregelmatigheden werdenesignaleerd, zoals mensen die meermaals een waardering aanvroegen. De gemeente heeft vervolgens het besluit om het waarderingssysteem te sluiten weloverwogen en niet lichtzinnig genomen. Een sluiting betekent immers dat bijvoorbeeld mantelzorgers, zoals verzoeker, benadeeld worden omdat zij dan geen aanvraag meer kunnen doen.

Ook zijn acties ondernomen om personen die niet in aanmerking kwamen voor de waardering ertoe te bewegen om ontvangen waarderingen terug te betalen. Tot slot, heeft de gemeente in 2023 op basis van het verloop waardevolle lessen geleerd, die benut worden voor de toekomst van de waardering. Fraude of oneigenlijk gebruik is nooit volledig te voorkomen, maar de gemeente hoopt dit zoveel mogelijk te ontmoedigen zodat mantelzorgers (zoals verzoeker) en vrijwilligers zoveel mogelijk van de waardering gebruik kunnen maken.

Ad 3 – Reactie van de gemeente: geen vervangende waardering in 2023

Op de vraag in hoeverre de gemeente nog heeft gekeken naar mogelijkheden tot verstrekking van een vervangende bon of iets vergelijkbaars voor het jaar 2023, deelt de gemeente op 20 mei 2025 het volgende mee. Toen in 2023 het misbruik werd geconstateerd is het waarderingssysteem op maandag 4 september 2023 gesloten. Hierna was het niet meer mogelijk om een aanvraag te doen om in aanmerking te komen voor een waardering. Er zijn geen vervangende bonnen of iets dergelijks verstrekt. Er is jaarlijks een maximaal budget beschikbaar voor het waarderingssysteem. Er is dus geen sprake van een onbeperkt budget voor het programma. In 2023 is dat budget volledig benut.

B. Algemene informatie

Een overzicht van alle overig geraadpleegde informatie is te lezen in de bijlagen.

Tot zover het verslag van bevindingen.

6. Bijlagen

Bijlage I

Beleidskader/wet- en regelgeving

a. [Wet maatschappelijke ondersteuning 2015](#)

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

Artikel 2.2.1 Aard en omvang mantelzorgwaardering luidt:

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.*

c. Nieuwsbericht Omroep West van 12 november 2023:

[Massale fraude met cadeaukaarten voor mantelzorgers: 'Hele klassen vroegen de bon aan' - Omroep West](#)

Bijlagen II

Verder zijn door de gemeente de volgende raadstukken ingebracht:

- Raadsmededeling van 3 november 2023: ["Oneigenlijk gebruik waarderingssysteem mantelzorgers en vrijwilligers" \(RIS317006\)](#)
- Voortgangsbrief van 9 april 2024: ["Voortgangsbrief oneigenlijk gebruik waarde-ringssysteem mantelzorgers en vrijwilligers" \(RIS318514\)](#)

Bijlagen III

Overige geraadpleegde informatie

- Website van de gemeente: [Waardering voor mantelzorgers en vrijwilligers aanvragen - Den Haag](#)