

College van burgemeester en wethouders

Gemeente Den Haag

via college@denhaag.nl

Datum: 30 juni 2026

Onderwerp: aanbidding rapporten, dossiernummers: 2025-0801/2025-0196/2023-0940

Geacht college,

Twee rapporten over mantelzorgerswaardering

Graag bied ik u hierbij twee rapporten aan van de Ombudsman naar aanleiding van klachten over de mantelzorgwaardering. De een met de titel: "Geen Pluim voor de gemeente". De ander getiteld: "Mantelzorghelden met lege handen".

In deze brief geef ik kort de kern van het rapport en de aanbevelingen weer.

In deze rapporten concludeer ik als Ombudsman dat de gemeente haar verantwoordelijkheid onvoldoende heeft genomen. Hoewel de oorzaken verschillen – fraude in het waarderingssysteem en het faillissement van een leverancier – is de uitkomst hetzelfde: mantelzorgers die recht hadden op een jaarlijkse blijk van waardering, bleven met lege handen achter.

Als Ombudsman Den Haag roep ik de gemeente op om haar verantwoordelijkheid te nemen voor mantelzorgers die hun jaarlijkse mantelzorgwaardering mislopen. In deze twee onderzoeken concludeer ik dat de gemeente tekortschiet in haar zorg voor inwoners die zich jarenlang belangeloos inzetten voor een naaste.

Het eerste rapport gaat over een alleenstaande vader die al tien jaar voor zijn zoon met autisme zorgt. Door fraude in het nieuwe digitale waarderingssysteem was het beschikbare budget al op voordat hij een aanvraag kon doen. Ondanks dat hij recht had op de jaarlijkse mantelzorgwaardering, bleef hij met lege handen achter.

In het tweede onderzoek staan twee mantelzorgers centraal die hun cadeaubonnen uit 2021 en 2022 niet meer konden verzilveren nadat het bedrijf dat de gemeente had ingeschakeld voor uitgifte van de cadeaubonnen failliet ging. De gemeente verwees hen naar de curator van het failliete bedrijf om een claim in te dienen en bood zelf geen alternatief.

De rapporten heb ik op 29 juni 2026 jl. met de Algemeen Directeur OCW, de heer F. Dukel, besproken. In deze brief geef ik kort de kern van het rapport weer. Ook vraag ik u te reageren op de aanbevelingen uit het rapport.

Verantwoordelijkheid blijft bij de gemeente

In beide rapporten benadruk ik als Ombudsman dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de wettelijke mantelzorgwaardering. Deze jaarlijkse blijk van mantelzorgwaardering is een wettelijke plicht voor gemeenten en is dus niet vrijblijvend.

Die verantwoordelijkheid verdwijnt niet wanneer een digitaal systeem faalt of wanneer werkzaamheden zijn uitbesteed aan een externe partij.



Als Ombudsman oordeel ik dat de gemeente:

- haar verantwoordelijkheid onvoldoende heeft genomen;
- mantelzorgers onvoldoende heeft geïnformeerd;
- te weinig heeft gezocht naar een passende oplossing.

Meer dan een cadeaubon

De onderzoeken gaan uiteindelijk niet alleen over een cadeaubon of een financiële tegemoetkoming. "Het gaat om erkenning en vertrouwen. Mantelzorgers doen onmisbaar werk voor onze samenleving. Juist daarom moet de overheid laten zien dat zij naast hen staat wanneer er iets misgaat."

Aanbevelingen

In de rapporten doe ik meerdere aanbevelingen, waaronder de aanbeveling:

- zorg dat gedupeerde mantelzorgers alsnog een passende waardering ontvangen;
- informeer mantelzorgers actief wanneer zich problemen voordoen;
- voorkom herhaling door systemen en contracten beter in te richten en ruimte te houden voor maatwerk.

Het college heb ik gevraagd om binnen vier weken aan te geven of en zo ja, hoe zij concreet opvolging geeft aan de aanbevelingen.

Ik ontvang graag binnen vier werken uw reactie op de aanbevelingen uit beide rapporten.

Ik vraag u daarbij concreet aan te geven:

a) of u de aanbevelingen opvolgt en zo ja,

b) wanneer u dat gaat doen en

c) op welke wijze u dat gaat doen.

Tot slot

De rapporten zijn vandaag ook naar de klagers gestuurd, naar de Algemeen Directeur OCW en naar de gemeenteraad. Ook worden ze vandaag gepubliceerd op de website van de Ombudsman, onder 'publicaties'.

Met vriendelijke groet,

Carina van Eck,

Ombudsman Den Haag

