Den Haag

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Ombudsman Den Haag – C. van Eck
ombudsman@ombudsman-denhaag.nl

Ons kenmerk
OCW/11102064
Contactpersoon
Gaby van Gils
Dienst
Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn
Afdeling
OCW Stad en Bestuur
Telefoonnummer
14070
E-mailadres
gaby.vangils@denhaag.nl

Datum
7 oktober 2026

Onderwerp
Reactie op rapporten Ombudsman Den Haag "Mantelzorghelden met lege handen" en "Geen pluim voor de gemeente"

Geachte mevrouw Van Eck,

Hartelijk dank voor de rapporten die u heeft opgesteld naar aanleiding van de klachten over de mantelzorgwaardering. Dank ook voor de mogelijkheid om de reactietermijn te verlengen waardoor het college meer tijd had voor haar reactie. Het college heeft kennisgenomen van de bevindingen en aanbevelingen en neemt deze serieus. De aanbevelingen worden overgenomen. In deze brief wordt dit nader toegelicht.

Het college vindt het vervelend dat inwoners die zich inzetten als mantelzorger buiten hun schuld hun waardering zijn misgelopen of niet hebben kunnen verzilveren. Wij begrijpen dat dit bij betrokkenen tot teleurstelling heeft geleid. Mantelzorgers leveren een belangrijke bijdrage aan de Haagse samenleving en mogen erop vertrouwen dat het gemeentelijke waarderingsprogramma zorgvuldig en toegankelijk wordt uitgevoerd.

De ervaringen en signalen uit 2023 zijn aanleiding geweest om het aanvraagproces te verbeteren, misbruik tegen te gaan en de betrouwbaarheid van de regeling te vergroten. Daarbij blijven toegankelijkheid, maatwerk en goede communicatie met mantelzorgers belangrijke uitgangspunten voor de uitvoering.
In 2024 zijn verschillende verbetermaatregelen doorgevoerd. De ervaringen in 2024 en 2025 laten zien dat deze maatregelen effect hebben gehad. In beide jaren zijn geen signalen vastgesteld die wijzen op grootschalig of georganiseerd misbruik. Het gaat om de volgende verbeteringen:

A. Strengere voorwaarden:
De deelnamevoorwaarden zijn aangescherpt en de controle op de naleving daarvan is verbeterd. Om te beoordelen of aan de voorwaarden wordt voldaan, worden aanvragen zowel automatisch als handmatig gecontroleerd. Hierdoor worden onjuiste aanvragen en mogelijk misbruik beter gesignaleerd en tegengegaan.

B. Verbeterd aanvraagproces:
Het aanvraagproces is onder andere verbeterd door:
- de invoering van twee-factor-authenticatie (DigiD) en e-mailverificatie;
- automatische controles en afwijzingen van dubbele of onjuiste aanvragen;
- telefonische controle bij twijfel, waardoor beter kon worden vastgesteld wie recht had op de waardering.

C. Doorlopende monitoring:
Het aanvraagproces wordt continu via een dashboard gemonitord. Hierdoor kunnen afwijkingen en signalen van mogelijk misbruik tijdig worden gesignaleerd en wordt het beschikbare budget bewaakt. Het budgetplafond is de afgelopen twee jaar niet bereikt.

Het waarderingsprogramma is onderdeel van een breder aanbod, waarmee de gemeente mantelzorgers waardeert en ondersteunt. Voorbeelden hiervan zijn de Dag van de Mantelzorg, de Week van de Jonge Mantelzorger, trainingen via de Den Haag Doet Academie en de collectieve verzekering voor mantelzorgers en vrijwilligers.

Hieronder reageert het college per rapport op de aanbevelingen van de Ombudsman. Daarbij geven wij aan wat inmiddels is gedaan, op welke punten aanvullende maatregelen worden genomen en welke lessen het college voor de toekomst trekt.

Mantelzorghelden met lege handen (RIS325761)
Het eerste rapport betreft een inwoner die geen aanvraag voor de mantelzorgwaardering meer kon indienen, nadat het waarderingsprogramma vanwege signalen van misbruik was gesloten. Hierdoor is hij buiten zijn schuld de mantelzorgwaardering misgelopen. Het college heeft hem daarom alsnog een passende tegemoetkoming aangeboden.

> *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;*

Sinds het indienen van de klacht is meerdere keren contact met meneer geweest. Tijdens deze gesprekken heeft meneer aangegeven dat hij deze als prettig heeft ervaren. Het college begrijpt dat het sluiten van het waarderingsprogramma, als gevolg van het geconstateerde misbruik, heeft geleid tot teleurstelling en een gevoel van onrecht. Daarom zijn aan meneer schriftelijk excuses aangeboden en heeft hij een alternatieve vorm van waardering ontvangen.

> *Zorg ervoor dat verzoeker alsnog een toekenning krijgt van de mantelzorgwaarde ring 2023, met terugwerkende kracht, eventueel in een alternatieve vorm, anders dan een cadeaubon;*

Zoals hierboven omschreven zijn aan verzoeker schriftelijk excuses aangeboden en heeft meneer inmiddels een alternatieve vorm van waardering ontvangen. Hiermee is aan deze aanbeveling uitvoering gegeven.

> *Zorg ervoor dat bij fouten in een waarderingssysteem of vergelijkbare aanvraagsystemen in de toekomst zoveel mogelijk ruimte blijft voor maatwerk bij aanvragen voor mantelzorgwaardering;*

Het college realiseert zich dat strikte controles soms ook gevolgen kunnen hebben voor mantelzorgers die een aanvraag indienen voor een waardering. Daarom is, naast het tegengaan van misbruik, ook aandacht voor maatwerk belangrijk. Naar aanleiding van het geconstateerde misbruik en op advies van de interne auditdienst, zijn diverse maatregelen genomen om oneigenlijk gebruik zoveel mogelijk te voorkomen.
Tegelijkertijd blijft er aandacht nodig voor situaties waarin de getroffen maatregelen onbedoelde gevolgen hebben voor individuele aanvragers. Wanneer een technische of procedurele fout ertoe leidt

dat een inwoner geen aanvraag kan indienen of afronden, wordt bekeken of in het individuele geval maatwerk mogelijk is. Daarbij worden de omstandigheden van de betreffende situatie betrokken.

Het college deelt het belang van goede ondersteuning van mantelzorgers. De aanbevelingen van de Ombudsman worden betrokken bij de verdere verbetering van het aanvraagproces en sluiten aan bij de verbetermaatregelen die naar aanleiding van de ervaringen in 2023 zijn doorgevoerd.

> *Zorg ervoor dat de burger tijdig en van tevoren wordt geïnformeerd over onregelmatigheden in het waarderingssysteem en de gevolgen die het heeft voor het aan meldproces.*

De gemeente vindt het belangrijk dat inwoners over de juiste informatie beschikken. En dat zij zo snel mogelijk worden geïnformeerd wanneer er onregelmatigheden of storingen zijn die gevolgen hebben voor het aanvraagproces. Dit gebeurt onder andere via de gemeentelijke website. Daarnaast informeert de gemeente de betrokken organisaties over onregelmatigheden en de gevolgen daarvan, wanneer deze informatie relevant is voor hun dienstverlening aan inwoners. Na een incident wordt bekeken welke aanvullende communicatie nodig is en of de gevolgen voor individuele inwoners aanleiding geven voor maatwerk.

Geen pluim voor de gemeente (RIS325762)

> *Bied een alternatieve waardering aan: organiseer alsnog een waardering voor de mantelzorgers die deze door het faillissement zijn misgelopen.*

Door het faillissement van Pluimen BV konden mantelzorgers hun ontvangen waardering buiten hun schuld niet meer verzilveren. Automatisch compenseren van alle gedupeerde mantelzorgers is helaas niet mogelijk, omdat de gemeente niet beschikt niet over de gegevens van aanvragers van vóór 2023. Het aanvraagproces werd destijds volledig uitgevoerd door Pluimen BV en deze gegevens zijn niet aan de gemeente overgedragen.

Er is onderzocht of de benodigde administratie via de curator van Pluimen BV beschikbaar kon worden gesteld. Dat is niet het geval. De gemeente kan hierdoor niet vaststellen welke mantelzorgers hun Pluim geheel, gedeeltelijk of niet hebben verzilverd en welk tegoed eventueel nog resteert.

Het ontbreken van deze gegevens staat een individuele coulanceroute echter niet in de weg. Daarom kunnen mantelzorgers die nog beschikken over de fysieke Pluim zich tot 1 januari 2027 bij de gemeente melden. Wanneer de mantelzorger de fysieke Pluim kan overhandigen, ontvangt deze een vervangende waardering.
Op deze manier biedt het college mantelzorgers die hun Pluim niet hebben kunnen verzilveren alsnog de mogelijkheid een vervangende waardering te ontvangen. Dit geldt zowel voor mantelzorgers die zich eerder hebben gemeld, als voor mantelzorgers die zich alsnog melden.

Daarnaast blijft de gemeente mantelzorgers uiteraard op verschillende manieren ondersteunen en waarderen.

> *Informeer gedupeerden via de website, sociale media en mantelzorgorganisaties zoals bijvoorbeeld Platform Mantelzorg Den Haag.*

Tijdige en duidelijke informatievoorziening aan inwoners vindt de gemeente belangrijk.

Daarom is eind augustus 2025 informatie over het faillissement van Pluimen BV op de gemeentelijke website geplaatst. Daarbij is gewezen op de mogelijkheid om een claim in te dienen en op de ondersteuning die inwoners daarbij konden ontvangen via de Servicepunten XL.
Bij een latere aanpassing van de website, is deze informatie onbedoeld verwijderd. Dit is hersteld, zodat de informatie weer beschikbaar is voor inwoners. Daarnaast zijn het Platform Mantelzorg Den Haag en de mantelzorgconsulenten van de Servicepunten XL eerder geïnformeerd over het faillissement en de gevolgen daarvan.

Hoewel niet alle gedupeerde mantelzorgers rechtstreeks benaderd kunnen worden, vindt de gemeente het belangrijk dat inwoners zo goed mogelijk worden geïnformeerd. Daarbij speelt mee dat zowel de gemeente als de curator niet beschikken over de gegevens die nodig zijn om alle betrokken mantelzorgers individueel te informeren.

> *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.*

Wij begrijpen dat het voor gedupeerde mantelzorgers erg vervelend is dat zij hun waardering door het faillissement niet meer hebben kunnen verzilveren. Het faillissement heeft laten zien wat de gevolgen kunnen zijn van het wegvallen van een leverancier. Het college neemt dit mee als leerpunt bij toekomstige aanbestedingen.
Bij de huidige aanbesteding zijn al verschillende waarborgen opgenomen. Zo moeten inschrijvers voldoen aan de wettelijke aanbestedingseisen, een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen en een jaarrekening zonder continuïteitsrisico overleggen. Daarnaast gelden eisen voor de geldigheid van de cadeaukaarten.

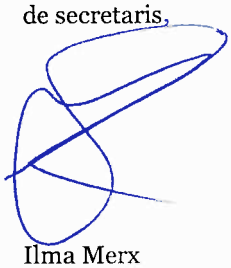
Daarnaast is gekeken naar mogelijkheden om de financiële gevolgen van een eventueel faillissement verder te beperken. Daarbij is gebleken dat dergelijke risico's zich lastig laten afdekken. De mogelijkheden richten zich met name op het beperken van de financiële risico's voor de gemeente. De lessen uit het faillissement van Pluimen BV en de uitkomsten van deze verkenning worden meegenomen bij toekomstige aanbestedingen.

Het college neemt de klachten en bevindingen van de Ombudsman serieus en trekt hier lering uit. De rapporten laten zien dat een betrouwbare uitvoering niet alleen vraagt om maatregelen tegen misbruik, maar ook om ruimte voor maatwerk, tijdige en duidelijke communicatie en mogelijkheden om inwoners tegemoet te komen wanneer zij buiten hun schuld worden geraakt. Deze lessen worden meegenomen in de verdere uitvoering van de mantelzorgwaardering en bij toekomstige aanbestedingen.

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,



Ilma Merx

de burgemeester,



Jan van Zanen