



NIEUWSBRIEF GGZ BERAAD

OVERIJSSEL * 31 jan 2020 **ACHTERGROND**

PUBLIEKSCAMPAGNE VERGROOT BEKENDHEID VAN 'CLIËNTONDERSTEUNING'

Iedereen heeft via de Wmo en de Wet langdurige zorg recht op (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Op 20 januari is een campagne gestart die het werk van de ondersteuner meer bekendheid geeft. Op één website is alle informatie te vinden:

www.cliëntondersteuning.co.nl

Cliëntondersteuning helpt bij het kiezen van zorg die bij jou past. Een ondersteuner geeft informatie over vormen van zorg, zorgaanbieders en cliëntenrechten. De ondersteuner kan uitleg geven over wachttijden, zorgtoewijzing en de start van de zorgverlening. Desgewenst helpt hij/zij jou ook bij het opstellen en evalueren van een persoonlijk plan of zorgplan.

Tot slot kun je als cliënt een ondersteuner inzetten als je niet tevreden bent over de zorg en zelf niet meer weet hoe de problemen opgelost kunnen worden.

Cliëntondersteuning is kortdurend en gratis; ze wordt betaald door de gemeente (Wmo) of het zorgkantoor (Wlz).

In Overijssel biedt een vijftiental verschillende organisaties cliëntondersteuning aan. In het 'sociaal domein' kan elke gemeente namelijk zelf beslissen bij wie de steun wordt ondergebracht. Hierdoor ontstaat een lappendeken van lokale uitvoerders: soms is dat het maatschappelijk werk, dan de regionale MEE organisatie. Soms zijn het er meer en kun je als inwoner kiezen. Zorgbelang Overijssel doet in elk geval mee in vijf gemeenten: Zwolle, Ommen, Hardenberg, Enschede en Losser.

De kwaliteit van het aanbod loopt uiteen. Als kritisch burgen kun je letten op de mate van onafhankelijkheid, de deskundigheid van de ondersteuners, de continuïteit, de bereikbaarheid en de bekendheid met de doelgroepen.

Als bezoeker van de website www.cliëntondersteuning.co.nl kun je de eigen postcode invoeren, maar dan krijg je het contactadres van je gemeente in beeld. Door te googelen

kwamen wij op website van een vereniging voor mensen met MS in Twente: via

www.msptwente.nl vind je een helder overzicht van de uitvoerders per gemeente.

Tot slot: de Vriendendiensten bieden voor drie gemeenten in Salland speciale GGZ-clieëntondersteuning aan. Het gaat om Deventer, Olst-Wijhe en Raalte.

ALMELO IS KRITISCH OP ZORGINKOOP EN MAAKT WERK VAN FRAUDE:

EISEN STELLEN, TOEZICHT HOUDEN EN OPSPOREN

Elke grote gemeente in Overijssel heeft in het kader van de WMO te maken met honderden zorgaanbieders. Of al deze clubs 'deugen' en goed werk leveren is maar de vraag. Een aantal aanbieders is zelfs bewust malafide; ze sluizen zorggeld door naar eigen projecten, voor eigen gewin. Je zou willen dat deze 'zorgcowboys' tegen de lamp lopen, en nergens meer aan de bak komen. Dat lijkt vooralsnog een utopie, want gemeenten hebben beperkt zicht op de (financiële) werkwijze van de zorgaanbieders. Daarnaast is niet gemakkelijk om foute zaken aan te tonen en juridisch af te straffen.

Toch is er één gemeente die echt tegenwicht organiseert: Almelo. Het digitale platform *Follow the money* publiceert op 20 december een artikel over deze gemeente en schrijft: “Ze hebben een succesvolle aanpak ontwikkeld om dubieuze partijen buiten de deur te houden en goede zorgverleners binnen te halen.” Wethouder Eugène van Mierlo (CDA) is het gezicht van de terriërs uit Almelo: “Zorgfraude mag nooit lonen.”

Op 20 december verschijnt op internet een uitgebreid artikel van journalist Eelke van Ark. Hij werkt voor *Follow the money*, het platform voor onderzoeksjournalistiek, dat kritisch is op de uitgaven van de zorg. Hij gaat in op de vraag waarom juist in Almelo een eigen aanpak is ontstaan. Volgens hem heeft dat te maken met het forse verlies dat Almelo leed op zijn zorgtaken: tot 2018 gemiddeld 7 miljoen per jaar. De bijzondere kenmerken van de bevolking van de oude industriestad maken dat er meer dan elders een beroep wordt gedaan op ondersteuning; voor de Wmo bijna twee keer zo veel als gemiddeld, voor opvang drie keer zo veel. Als het nieuwe college van CDA, VVD, Christen Unie en *Lokaal Almelo Samen* in 2018 aantreedt, is de toegankelijkheid van de zorg dus een hele uitdaging. De stad staat onder preventief toezicht van de provincie. De verhalen over dubieuze praktijken bij zorgbureaus als *Victorie* en *Anahid* versterken het draagvlak voor de lijn van het vorige college om bij inkoop scherpere eisen te stellen aan kwaliteit en integriteit: de coalitiepartners nemen de bestrijding van fraude en oneigenlijk gebruik van zorggeld expliciet op in hun akkoord.

Almelo besluit om de aanbesteding aan de *voorkant* dicht te timmeren, en neemt daarmee, samen met buurgemeente Hof van Twente, afstand van het *barrièremodel* dat de rest van Twente hanteert. Hier vindt de screening van aanbieders vooral ná toelating plaats. Van Mierlo: “We willen niet alleen dubieuze zorgaanbieders kunnen weren, maar ook tijd hebben voor een samenwerking met kwalitatief goede aanbieders”.

Wat volgt zijn drie gespreksronden met telkens ruim 150 aanbieders om zicht te krijgen op de zorgmarkt. Dit leidt tot strakke eisen in de aanbesteding, waarop zo’n 200 zorgaanbieders reageerden. Hun verklaringen en bewijsmaterialen worden grondig doorgenomen door een team medewerkers, dat tijdelijk wordt aangevuld met 2,5 fte voor de Wmo-toezicht en 4,5 fte voor de afdeling inkoop. Na een intensief traject blijven er 160 aanbieders over waarmee Almelo een contract voor twee jaar sluit, met een optie van verlenging van vier keer één jaar (2021-2024). Maar die investering loont, zegt de wethouder: “Van relatief strakke kwaliteits- en integriteitseisen aan de voorkant heb je veel gemak in het verdere proces. De aanbesteding is gesloten tot eind 2020 en in de tussentijd kunnen onze medewerkers zich focussen op de verdere controle van zorgbedrijven die binnen zijn. We houden op die manier steeds een vinger aan de pols.”

Almelo heeft acht geboden (of bepalingen) opgesteld die zorginstellingen begrenzen in topsalarissen en beperken in wegluis-methodes. Almelo zet de sociale recherche in om ook via het strafrecht onderzoek te doen. De gemeente overweegt zelfs om via proefprocessen foute directeuren voor de rechter te krijgen.

Almelo gebruikt alle bevinding uit de praktijk weer bij zijn inkoopvoorwaarden. Van Mierlo: “We willen alleen zakendoen met betrouwbare partners. Wat er niet ten onrechte uitgaat, hoeven we ook niet terug te vorderen.”

Zo heeft Almelo in een nieuwe verordening duidelijk omschreven wat er wel en niet verstaan wordt onder de prestatie dagbesteding. De onderstaande alinea’s komen rechtstreeks uit het artikel van *Follow the Money* uit december:

Sommige dagbestedingen omschrijft de wethouder als ‘een soort theeruimte’, en dat is in Almelo niet de bedoeling. “In de verordening hebben we opgenomen wat we absoluut niet onder dagbesteding verstaan. Denk aan koffie drinken en kaarten, samen koken of reisjes maken. Daar hebben we buurthuizen voor, dat hoeft niet met geld uit de Wmo.” Ook wanneer een dagbestedingslocatie op het oog in orde lijkt, vinden er controles plaats. Is er bijvoorbeeld voldoende en gekwalificeerd personeel aanwezig? “In het kader van ons contractmanagement bezoeken we alle dagbestedingslocaties. Dan zien we soms dat het aantal mensen dat daar dagbesteding ontvangt, niet overeenkomt met het aantal begeleiders dat er is, of dat medewerkers niet beschikken over een voor de zorg relevante afgeronde opleiding. Nou, dan hebben we wel een dingetje met elkaar.” Want de afspraken zijn hard, licht de wethouder toe, en de normen en kaders zijn allemaal vastgelegd in de contracten. “Bij jeugd moet er een gekwalificeerde begeleider op vier cliënten staan, bij volwassenen geldt een verhouding van een op zes. We controleren ook of die mensen echt de juiste diploma’s hebben en of ze bijvoorbeeld niet door vrijwilligers worden vervangen. De tarieven zijn op professionals gebaseerd, en als jij 150 euro per dagdeel krijgt en er zit vervolgens een vrijwilliger die 20 euro onkostenvergoeding krijgt, terwijl de bestuurder of eigenaar het verschil in z’n zak steekt – dan wordt het zorggeld niet gebruikt zoals we afgesproken hebben.”

Als organisaties zich niet aan de contractafspraken houden, liggen ze eruit. Hoe stevig Almelo ook inzet op de goede inkoop van zorg en op fraudebestrijding, er blijven frustraties die niet altijd op te lossen zijn. Zo kunnen bedrijven die in de aanbesteding afvallen, via de PGB-constructie toch geld incasseren. Almelo besluit in de zomer 2019 om de eisen voor zorg in natura ook aan PGB-aanbieders op te leggen. Het is onzeker of de nieuwe verordening standhoudt als iemand die bij de rechter aanvecht, maar de gemeente is bereid om de gok te nemen.

Wat de wethouder ook frustreert is dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) soms een positief rapport uitbrengt over een aanbieder, waar het gemeentelijk toezicht de ondeugden van kent. Van Mierlo: “De inspectie kondigt haar bezoeken vaak aan en controleert op procedures. Maar dat zegt niet altijd iets over de realiteit van zo’n bedrijf.”

Ook zijn er in Almelo bedrijven afgevallen, die via een andere gemeente of andere financieringsstroom (Wlz) nog gewoon kunnen doorgaan. En stopt een bedrijf dan eindelijk? Van Mierlo: “Dan maar hopen dat zo’n ondernemer niet gewoon een nieuwe BV opricht. In Almelo willen we dat voorkomen. Als we een aanbieder op integriteit uitsluiten, dan kan dat nog tot vijf jaar daarna. Ook strafrechtelijke vervolging helpt, omdat het dan bijvoorbeeld onmogelijk is om een VOG te krijgen.”

Bron: FTM-artikel door Eelke van Ark op 20 december

VIJF VRAGEN AAN VAN MIERLO, WETHOUDER VAN ALMELO

1. *Heeft u (veel) reacties gekregen op het digitale artikel? Wat is de strekking?*
“Zowel collega’s binnen de organisatie als ik ontvingen redelijk wat reacties op het artikel, voornamelijk vanuit collega-bestuurders en professionals uit het sociaal domein. Zij tonen interesse in onze werkwijze en aanpak, zowel als het gaat om onze wijze van aanbesteding als ons contractmanagement. Daaronder bijvoorbeeld ook vragen over de mogelijkheden die het privaatrecht biedt waarbij we ervoor zorgen dat zorggeld op de juiste plek terecht moet komen. En hoe we zorgaanbieders aan contractuele afspraken kunnen houden. Ook de VNG toont hierin interesse.”



2. Wat zijn in het algemeen de reacties van inwoners op jullie beleid/aanpak?

“Vanuit de stad en de gemeenteraad ervaar ik steun voor de wijze waarop we de aanbesteding en het contractmanagement in Almelo geregeld hebben. Geld moet worden uitgegeven aan datgene waarvoor het bedoeld is. Als we misstanden zien, pakken we dat aan. Het gaat immers ook om geld van onze inwoners. Daar dien je als gemeente verantwoord mee om te gaan. Doe je dat niet, dan ondermijn je de solidariteit van ons zorgstelsel.”

3. Soms heb je als inwoner of professional een niet-plus gevoel bij een organisatie.

Wat zou u mensen in dit geval adviseren te doen?

“Inwoners of zorgprofessionals die fraude vermoeden met pgb's of het idee hebben dat een zorgaanbieder, budgethouder of zorgvrager de regels overtreedt, kunnen ons helpen bij de aanpak van misstanden in de zorg. Mensen kunnen informatie over (vermoedens van) fraude in de zorg aan ons doorgeven. Op onze website informeren we mensen die iets willen melden hoe ze dat kunnen doen.

4. Ziet u ook een rol voor professionele ervaringswerkers in de screening van zorgorganisaties?

“Deze vraag over ervaringswerkers is lastig te beantwoorden. De screening van zorgaanbieders vraagt om volstrekte objectiviteit. Ter illustratie: we hadden bij onze inkoop ook bewust de regel dat niemand (in)direct betrokken mocht zijn bij een aanbieder als hij de stukken van de aanbieder screende.”

5. Imago-inschatting: Zien mensen u als bullterriër of als energieke goedzak?

“De vraag ‘hoe mensen mij zien’, is niet aan mij te beantwoorden. Ik ben gedreven, wil het beste voor Almelo en onze inwoners en ik sta voor rechtvaardigheid. Daar zet ik me iedere dag opnieuw voor in.”