

Zorgweerbaar



**Hoe weerbaar ben je tegen
zorgfraude en zorgcriminaliteit?**



Zorgweerbaarheidsscan

Zorgweerbaarheidsscan



Mensen die zorg krijgen zijn soms extra kwetsbaar voor misbruik. Bijvoorbeeld ouderen, mensen met een beperking, mensen met psychische problemen of mensen met schulden. Ook mensen met weinig contact met anderen of mensen die afhankelijk zijn van een zorgaanbieder lopen meer risico. Denk aan hulp bij wonen, zorg, vervoer, dagbesteding of administratie.

Sommige zorgaanbieders of criminelen maken misbruik van die afhankelijkheid en kwetsbaarheid. Zij willen geld verdienen, zetten mensen onder druk en misbruiken persoonsgegevens. Soms betrekken zij mensen bij criminele activiteiten.

Waarom deze scan?

Deze scan is geen test of diagnose. De scan helpt bij het herkennen van risico's en om hierover met anderen te praten. De vragen maken signalen sneller zichtbaar. Ook laten zij zien of iemand extra kwetsbaar is voor misbruik of beïnvloeding. De uitkomsten helpen om sneller vragen te stellen of grenzen aan te geven. Ook helpen zij bij hulp regelen en signalen melden.

Voor wie?

De scan kan worden ingevuld door:

- De cliënt zelf.
- Samen met een familielid of vriend.
- Samen met een mantelzorger.
- Samen met een huisarts of praktijkondersteuner bij de huisarts.
- Samen met een medewerker of zorgvertrouwenspersoon van de gemeente.
- Samen met een cliëntondersteuner.
- Samen met een mentor, curator of bewindvoerder.
- Samen met een andere professional die de cliënt vertrouwt.

Hoe vul je de scan in?

De scan is verdeeld in 8 thema's. Per thema zijn er ongeveer 10 vragen. Geef bij iedere vraag een score:

- 0 = ja / duidelijk herkenbaar / vaker wel dan niet.
- 1 = soms / twijfel / weet ik niet goed.
- 2 = nee / niet van toepassing.

Heb je antwoord gegeven op alle vragen van een thema? Tel dan de punten bij elkaar op. Per thema krijg je een uitslag: rood, oranje of groen. Je lees wat de uitslag betekent en wat je kunt doen.

Wat betekenen de kleuren?



Rood = direct bespreken of melden.

Gebruik rood als:

- Je bang bent om zorg, woning of begeleiding kwijt te raken.
- Je onder druk staat om te tekenen of te liegen.
- Anderen jouw DigiD, bankpas of persoonsgegevens gebruiken.
- Er verschillen zijn tussen de zorg die je krijgt en die wordt gedeclareerd.
- Iemand je bedreigt of intimideert of als je je onveilig voelt.
- Er vermoedens zijn van misbruik, drugs, geweld of criminaliteit.

Oranje = snel bespreken en verduidelijken.

Gebruik oranje als:

- Er weinig overzicht van zorg, budget of administratie is.
- Je heel erg afhankelijk bent van één aanbieder of begeleider.
- Er onduidelijke contracten of afspraken zijn.
- Er twijfels zijn over bedoelingen van mensen in jouw omgeving.
- Er signalen zijn van slechte kwaliteit of weinig deskundigheid.

Groen = basis op orde houden.

Gebruik groen als:

- Je begrijpt welke zorg je krijgt.
- Afspraken schriftelijk en helder zijn.
- Je genoeg keuze hebt in zorg of begeleiding.
- Iemand met je meekijkt of meedenkt.
- Er geen druk, angst of onveilig gevoel is.
- De zorg goed en passend is.



THEMA 1.

Overzicht en regie over je zorg



	Score
Weet je welke zorg je hebt gekregen?	
Weet je hoeveel uur zorg of begeleiding jij krijg of hoeveel budget?	
Weet je wie jouw vaste contactpersoon of persoonlijk begeleider is?	
Begrijp je de brief of het plan waarin jouw zorg staat uitgelegd?	
Weet je waar je terecht kunt als je vragen hebt over jouw zorg?	
Weet je waar je een klacht kunt melden?	
Is de zorg aan jou uitgelegd op een manier die jij goed begrijpt?	
Kun je zien welke afspraken er over jouw zorg zijn gemaakt?	
Mag jij meebeslissen over jouw zorg?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 1

0-5 = rood 6-12 = oranje 13-18 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lagere score betekent vooral dat er te weinig overzicht of uitleg is. Dat maakt iemand kwetsbaarder. In de aangeleverde stukken wordt benadrukt dat cliënten goed geïnformeerd moeten worden over signalen, rechten en meldroutes en dat gemeenten signalen actief moeten ophalen.

Wat kun je doen?

- Vraag om een eenvoudige uitleg in gewone taal.
- Vraag om een kopie van het plan met jouw zorg en de gemaakte afspraken.
- Laat een onafhankelijk persoon meekijken.
- Vraag: welke zorg hoor ik te krijgen, hoeveel en van wie?

THEMA 2.

Afhankelijkheid en keuzevrijheid



	Score
Heb je het gevoel dat je zonder één specifieke zorgaanbieder of begeleider direct in de problemen komt?	
Vind je het moeilijk om van zorgaanbieder te wisselen?	
Ben je bang dat je zorg stopt als je kritische vragen stelt?	
Ben je bang dat je jouw woonplek, vervoer of dagbesteding verliest als je iets meldt?	
Heb je het gevoel dat je moet doen wat jouw zorgaanbieder wil om hulp te blijven krijgen?	
Durf je "nee" te zeggen tegen jouw zorgaanbieder of begeleider?	
Heb je het gevoel dat je afhankelijker bent gemaakt dan nodig?	
Durf je open te zeggen als iets niet goed gaat?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 2

0-4 = rood 5-10 = oranje 11-16 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lagere score betekent dat er mogelijk een ongezonde afhankelijkheidsrelatie is. In de documenten wordt beschreven dat malafide zorgaanbieders gebruik kunnen maken van afhankelijkheid en angst voor verlies van zorg of huisvesting.

Wat kun je doen?

- Bespreek de situatie met een onafhankelijk persoon (de huisarts of de gemeente).
- Vraag welke alternatieven er zijn.
- Leg vast wanneer jij je onder druk gezet voelt.
- Trek aan de bel als zorg of wonen als drukmiddel wordt gebruikt.

Let op:

Als je bang bent voor verlies van zorg of woning als je iets zegt, is dat een rood signaal.

THEMA 3.

Druk, sturing en beïnvloeding



	Score
Heeft iemand anders voor jou bepaald welke zorgaanbieder jij moest nemen?	
Heeft iemand jou verteld wat je moest zeggen tijdens een gesprek over jouw zorg?	
Was er iemand bij een gesprek die vooral voor jou sprak, terwijl jij dat niet wilde?	
Is er druk op jou uitgeoefend om een Persoonsgebonden budget (PGB) aan te vragen?	
Heeft iemand jou gevraagd om meer zorg aan te vragen dan jij nodig denkt te hebben?	
Heb je cadeaus of woonruimte aangeboden gekregen in ruil voor medewerking?	
Ben je gevraagd om dingen niet te vertellen aan de gemeente, verzekeraar of een andere instantie?	
Heb je documenten getekend terwijl je niet precies wist waarvoor?	
Ben je bang dat iemand boos of agressief wordt als je niet meewerkt?	
Heb je het gevoel dat jouw zorg of budget ook in het belang van iemand anders wordt gebruikt?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 3

0-6 = rood 7-13 = oranje 14-20 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lagere score wijst op druk of beïnvloeding. In de bronnen staat dat cliënten soms worden gestuurd om een hogere indicatie of een PGB te krijgen of verleid met voordelen om mee te werken aan onjuiste constructies.

Wat kun je doen?

- Vraag om een gesprek zonder aanwezigheid van de aanbieder.
- Meld het als iemand jou instructies geeft om onjuiste informatie te geven.
- Bespreek met een onafhankelijke persoon of jouw keuzes echt vrij zijn geweest.

Let op: Druk om te liegen, te tekenen of te zwijgen is een rood signaal.

THEMA 4.

Geld, pgb en administratie



	Score
Begrijp je goed hoe jouw PGB werkt?	
Weet je precies welke zorgverleners uit jouw budget worden betaald?	
Kloppen de uren op papier met de zorg die jij echt krijgt?	
Krijg je kopieën van wat er over jouw zorg is afgesproken, zoals urenstaten of declaraties?	
Heb je voldoende (leef)geld om rond te komen in de week?	
Heeft iemand anders toegang tot jouw DigiD, bankpas, pincode of zorgpas?	
Heeft iemand anders voor jou formulieren ingevuld of geldzaken geregeld, zonder dat dit goed aan jou is uitgelegd?	
Regelt jouw zorgverlener ook jouw administratie of geldzaken?	
Is het voor jouw duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is?	
Heb je geld, contanten of andere voordelen ontvangen van jouw zorgorganisatie?	
Is er namens jou iets geregeld zonder dat jij dat goed hebt begrepen?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 4

0-7 = rood 8-14 = oranje 15-22 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lagere score betekent verhoogd risico op financieel misbruik of PGB-fraude. In de stukken wordt benadrukt dat pgb-beheerders en facilitators toegang kunnen hebben tot persoonsgegevens, DigiD, bankpassen en declaraties, en dat dit tot misbruik kan leiden.

Wat kun je doen?

- Wijzig wachtwoorden of toegang als anderen die kennen.
- Vraag direct om inzage in zorgovereenkomsten en betalingen.
- Laat declaraties en uren controleren door een onafhankelijke derde.
- Bespreek rolvermenging tussen zorgverlener en beheerder.

Let op: Gebruik van jouw DigiD, bankpas of gegevens door anderen is een rood signaal.

THEMA 5.

Wonen, vervoer en dagelijkse begeleiding



	Score
Ben je bang dat je jouw woonplek verliest als je kritiek geeft?	
Heb je een woonplek, maar blijft de zorg onduidelijk voor jou?	
Krijg je het gevoel dat wonen belangrijker is dan (zorg)begeleiding?	
Moet je iets terugdoen voor wonen, vervoer of begeleiding dat niet goed voelt?	
Voel je je veilig op jouw woonlocatie, dagbesteding of vervoer?	
Is duidelijk wie verantwoordelijk is voor jouw begeleiding en veiligheid?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 5

0-3 = rood 4-8 = oranje 9-12 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lagere score wijst op risico's rond de verweving van wonen en zorg. In de documenten wordt beschreven dat wonen als drukmiddel kan worden gebruikt en dat zorgaanbieders of vastgoedeigenaren kunnen verdienen aan ongezonde afhankelijkheidsconstructies.

Wat kun je doen?

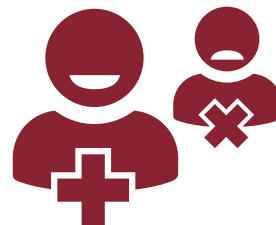
- Vraag om een heldere scheiding tussen huur, zorg en service.
- Laat contracten controleren.
- Bespreek onveiligheid of druk direct met gemeente of ondersteuner.
- Vraag naar alternatieve woon- of zorgplekken.

Let op:

Angst om woonruimte te verliezen door melden of kritiek is een rood signaal.

THEMA 6.

Kwaliteit, veiligheid en grenzen



	Score
Krijg je minder zorg dan is afgesproken?	
Gebeurt het weleens dat jouw zorg te laat is of helemaal niet komt?	
Heb jij het afgelopen jaar te maken gehad met meer dan twee wisselingen van een persoonlijk begeleider?	
Heb je het gevoel dat medewerkers niet weten hoe ze jou moeten helpen?	
Gaan jouw zorgverleners weleens slordig om met afspraken die jullie maken?	
Luisteren zorgverleners goed naar jouw hulpvraag?	
Maakt iemand je weleens bang, behandelt iemand je slecht of gaat iemand over je grenzen heen?	
Durf je klachten niet te melden uit angst voor gevolgen?	
Is er sprake van overlast, agressie, drugs of mensen bij wie je geen goed gevoel hebt op de locatie?	
Voel jij je soms niet veilig door hoe de zorg wordt gegeven?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 6

0-6 = rood 7-13 = oranje 14-20 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lage score wijst op veiligheids- en kwaliteitsproblemen. In de aangeleverde documenten wordt genoemd dat ondermaatse zorg, ongeschoold personeel, slechte medicatieveiligheid en gebrekkige organisatie duidelijke signalen kunnen zijn van malafide aanbieders.

Wat kun je doen?

- Houd een dagboek bij van incidenten en gemiste zorg.
- Bespreek dit met een onafhankelijke partij (bijvoorbeeld huisarts of gemeente).
- Meld onveilige situaties of ernstige tekortkomingen snel.
- Vraag om een andere zorgverlener als grenzen worden overschreden.

Let op: Dreiging, onveiligheid, drugs of ernstige zorgtekorten zijn rode signalen.

THEMA 7.

Netwerk, hulp en bescherming



	Score
Heb je weinig mensen om mee te overleggen over jouw zorg?	
Heb je het gevoel dat jouw zorgaanbieder jou weghoudt bij familie of andere hulp?	
Twijfel je aan de bedoelingen van iemand die jou helpt met zorg, geld of wonen?	
Is er iemand die onafhankelijk met jou meekijkt bij zorg-, woon- of financiële vragen?	
Heb je moeite om voor jezelf op te komen?	
Voel je je vaak alleen in beslissingen over zorg of geld?	
Ben je snel geneigd anderen te vertrouwen als zij zeggen dat ze jou willen helpen?	
Is er iemand in jouw omgeving die veel invloed heeft op jouw keuzes, zonder dat duidelijk is waarom?	
Word je afhankelijk gehouden van één persoon voor meerdere zaken tegelijk, zoals zorg, administratie en wonen?	
Zou het jou helpen als iemand onafhankelijk met je meekijkt?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 7

0-6 = rood 7-13 = oranje 14-20 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lagere score betekent dat de cliënt weinig bescherming of tegenkracht heeft. Dat maakt kwetsbaar voor misbruik, druk en verkeerde beslissingen.

Wat kun je doen?

- Zorg dat minimaal één onafhankelijke persoon meekijkt.
- Vraag om cliëntondersteuning.
- Bespreek belangrijke keuzes niet alleen.
- Laat zorg, geld en wonen niet volledig door dezelfde persoon regelen.

THEMA 8.

Signalen van zorgfraude of zorgcriminaliteit



	Score
Ontvang je duidelijk minder zorg dan op papier staat?	
Krijg je zorg die niet past bij jouw echte hulpvraag?	
Is jou gevraagd om informatie te verzwijgen?	
Is jou gevraagd mee te werken aan iets dat niet klopt?	
Worden cliënten ingezet voor dingen die niets met zorg te maken hebben?	
Zijn er signalen van misbruik, rare afspraken of verkeerde dingen rond jouw zorg of je woning?	
Heb je het gevoel dat jouw zorg of naam wordt gebruikt door anderen?	
Zijn er (contante) betalingen rond jouw zorg die jij raar of onduidelijk vindt?	
Heb je een duidelijk niet-pluisgevoel dat maar blijft terugkomen?	
<i>Totaal</i>	

Score thema 8

0-5 = rood 6-12 = oranje 13-18 = groen

Wat betekent een lagere score?

Een lagere score wijst op mogelijke concrete signalen van zorgfraude of zorgcriminaliteit. In de bronnen worden spookzorg, upcoding, ondermaatse zorg, ronselen van cliënten, witwasconstructies en verwevenheid met andere criminaliteit genoemd als reële verschijningsvormen.

Wat kun je doen?

- Schrijf concreet op wat je ziet, hoort of meemaakt.
- Bewaar documenten, namen, data en berichten.
- Bespreek het met iemand die onafhankelijk is.
- Meld het bij de juiste instantie.

Let op: Als je denkt dat zorg slechts een dekmantel is voor andere illegale activiteiten, of als je signalen van uitbuiting, drugs of intimidatie ziet, is dat een rood signaal.



Thema 1 Overzicht en regie

Thema 2 Afhankelijkheid en keuzevrijheid

Thema 3 Druk, sturing en beïnvloeding

Thema 4 Geld, PGB en administratie

Thema 5 Wonen, vervoer en dagelijkse begeleiding

Thema 6 Kwaliteit, veiligheid en grenzen

Thema 7 Netwerk, hulp en bescherming

Thema 8 Signalen van fraude of criminaliteit

Wat doe je met de uitkomst?

Groen

Je basis lijkt redelijk op orde.

- Blijf alert.
- Houd documenten en afspraken overzichtelijk.
- Blijf vragen stellen als iets onduidelijk is.

Groen

Je basis lijkt redelijk op orde.

- Blijf alert.
- Houd documenten en afspraken overzichtelijk.
- Blijf vragen stellen als iets onduidelijk is.

Groen

Je basis lijkt redelijk op orde.

- Blijf alert.
- Houd documenten en afspraken overzichtelijk.
- Blijf vragen stellen als iets onduidelijk is.

Kort actieplan



Beantwoord de volgende vragen voor jezelf.

Waar maak ik mij het meest zorgen over?

Wie kan onafhankelijk met mij meekijken?

Welke documenten moet ik opvragen of controleren?

Welke situatie wil ik bespreken of melden?

Wat heb ik nodig om mij veiliger en sterker te voelen?

Waar kun je terecht?



Ik heb een klacht over slechte of onveilige zorg. Ga naar:

- Zorgaanbieder zelf.
- Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd: 0800-1205020 / www.igj.nl.
- Bij Wmo-zorg ook jouw gemeente.

Ik vermoed dat er is gefraudeerd met zorggeld of declaraties. Ga naar:

- Nederlandse Zorgautoriteit: www.nza.nl.
- Jouw gemeente als het om Wmo of Jeugdwet gaat.
- Jouw zorgverzekeraar of zorgkantoor als zij de zorg financieren.
- Sociale Verzekeringsbank als het om PGB-betalingen gaat: www.svb.nl.

Ik vermoed misbruik van een PGB. Ga naar:

- Sociale Verzekeringsbank: www.svb.nl.
- Gemeente, zorgkantoor of zorgverzekeraar, afhankelijk van wie het PGB verstrekt.
- Politie als jij zelf slachtoffer bent van fraude of identiteitsmisbruik. Geen spoed 0900-8844.

Ik zie signalen van criminaliteit rond zorg, zoals uitbuiting, drugs, witwassen of intimidatie. Ga naar:

- Politie: bel bij spoed altijd 112. Geen spoed 0900-8844.
- Meld Misdaad Anoniem als je anoniem wilt blijven: www.meldmisdaadanoniem.nl / tel: 0800-7000.
- In specifieke arbeids- of georganiseerde fraudezaken ook de Nederlandse Arbeidsinspectie: www.nlarbeidsinspectie.nl.

Ik twijfel of een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg) klopt of er sprake is van fraude. Ga naar:

- Centrum Indicatiestelling Zorg: www.ciz.nl.
- Zorgkantoor als het gaat om de uitvoering of besteding binnen de Wlz.
- Nederlandse Zorgautoriteit als het vooral om zorgfraude of declaraties gaat: www.nza.nl.

Ik ben professional of medewerker en wil misstanden melden. Ga naar:

- Je interne meldroute.
- Nederlandse Zorgautoriteit bij vermoedens van zorgfraude of werkgerelateerde misstanden.
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bij zorgverwaarlozing, valse diploma's, valse VOG's of ernstige kwaliteitsproblemen: 0800-1205020 / www.igj.nl.
- Bij vermoedens van criminaliteit:
Politie: bel bij spoed altijd 112. Geen spoed 0900-8844.
Anoniem melden: www.meldmisdaadanoniem.nl / tel: 0800-7000.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen in de geleverde zorg

- Zorg is gedeclareerd, maar niet geleverd.
- Minder zorg is geleverd dan op papier staat.
- Andere zorg is geleverd dan is geïndiceerd of gedeclareerd.
- Duurdere zorg is gedeclareerd dan feitelijk is geleverd.
- Er wordt structureel meer zorg gedeclareerd dan redelijkerwijs geleverd kan zijn.
- De cliënt ontvangt minder uren zorg dan afgesproken.
- De cliënt ontvangt zorg op andere tijden of in andere omvang dan op papier vermeld.
- Zorg loopt door terwijl de zorgvraag feitelijk is afgenomen of verdwenen.
- Zorg is niet afgestemd op de echte behoefte van de cliënt.
- Zorgplannen sluiten niet aan op de situatie van de cliënt.
- Het zorgplan lijkt vooral geschreven vanuit het belang van de aanbieder.
- Ondersteuning is aanbodgericht in plaats van cliëntgericht.
- De kwaliteit van de zorg is ondermaats.
- Er is sprake van zorgverwaarlozing.
- Er wordt gewerkt met te weinig of ongeschoold personeel.
- Er worden risicovolle zorgtaken uitgevoerd door onbevoegde medewerkers.
- De cliënt krijgt feitelijk onvoldoende begeleiding, toezicht of verzorging.
- De cliënt lijkt achteruit te gaan terwijl op papier intensieve zorg wordt gedeclareerd.
- Er is geen duidelijke relatie tussen de zorgvraag en de geleverde zorg.
- De aanbieder kan niet concreet uitleggen wat precies is geleverd.
- Er ontbreken rapportages of dagverslagen over de geleverde zorg.
- Rapportages zijn summier, standaard of identiek voor meerdere cliënten.
- Rapportages lijken achteraf ingevuld of gekopieerd.
- Er wordt zorg gedeclareerd tijdens afwezigheid van de cliënt.
- Er wordt zorg gedeclareerd terwijl de cliënt elders verbleef of opgenomen was.
- De cliënt weet niet welke zorg officieel geleverd zou moeten worden.
- De cliënt herkent de gedeclareerde zorg niet.
- Mantelzorg of informele hulp wordt als professionele zorg gedeclareerd.
- De cliënt ontvangt zorg niet van de persoon die op papier als zorgverlener staat.
- Er is een groot verschil tussen feitelijke zorg en administratieve werkelijkheid.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen rond declaraties en administratie

- Declaraties zijn onverklaarbaar hoog.
- Declaraties stijgen plotseling zonder duidelijke zorginhoudelijke reden.
- De gedeclareerde uren passen niet bij de personeelscapaciteit.
- Urenregistraties zijn onvolledig, ongeloofwaardig of ontbreken.
- Dezelfde uren lijken dubbel te zijn gedeclareerd.
- Declaraties zijn structureel maximaal of opvallend rond.
- Er zijn declaraties zonder onderliggende zorginhoud.
- Er worden prestaties gedeclareerd die de cliënt niet kent.
- Er worden prestaties gedeclareerd die niet in het dossier terugkomen.
- Er is geen sluitende koppeling tussen indicatie, zorgplan, urenregistratie en factuur.
- Facturen bevatten onjuiste of vervalste gegevens.
- Er worden BIG-nummers of AGB-codes gebruikt die niet kloppen.
- Er wordt gewerkt met vervalste handtekeningen.
- Er worden machtigingsformulieren gebruikt die de cliënt niet kent.
- Er zijn overeenkomsten die de cliënt niet begrijpt of nooit goed heeft gezien.
- Formulieren zijn ingevuld door de aanbieder, zonder echte regie van de cliënt.
- De administratie is niet op orde.
- Dossiers zijn incompleet of inconsistent.
- Administratieve stukken worden niet of laat verstrekt.
- Er is onduidelijkheid over wie de administratie voert.
- De aanbieder kan gevraagde documenten niet overleggen.
- De aanbieder werkt met meerdere versies van documenten.
- Evaluaties, zorgplannen of urenstaten ontbreken of zijn standaardmatig.
- De facturatie wordt niet gesteund door een inhoudelijk dossier.
- Er is sprake van onverklaarbare verschillen tussen contract, factuur en feitelijke zorg.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen bij PGB

- De cliënt begrijpt het PGB niet.
- De cliënt is feitelijk niet pgb-vaardig.
- Een ander regelt alles rond het PGB zonder transparantie.
- De cliënt weet niet wie uit het PGB betaald wordt.
- De cliënt weet niet waarvoor het budget wordt gebruikt.
- De cliënt heeft geen zicht op overeenkomsten of declaraties.
- De cliënt of vertegenwoordiger krijgt druk om een PGB aan te vragen.
- De cliënt is gestuurd richting PGB terwijl dat niet passend lijkt.
- Er is een te hoge PGB-aanvraag gedaan ten opzichte van de werkelijke behoefte.
- De cliënt is geïnstrueerd wat hij of zij moest zeggen om een hogere indicatie of PGB te krijgen.
- Een zorgaanbieder helpt actief om een hogere indicatie te verkrijgen.
- Een zorgaanbieder dringt aan op een PGB in plaats van zorg in natura.
- De zorgverlener en pgb-beheerder zijn dezelfde persoon of organisatie.
- De vertegenwoordiger, beheerder en zorgverlener lopen door elkaar heen.
- De cliënt heeft DigiD, bankpas, zorgpas of papieren afgestaan.
- De pgb-beheerder heeft feitelijk de volledige regie over geld en administratie.
- Er worden betalingen gedaan die de cliënt niet begrijpt.
- Er is sprake van identiteitsmisbruik.
- Er zijn valse handtekeningen op zorgovereenkomsten of declaraties.
- De cliënt ontvangt contant geld uit het PGB.
- De cliënt krijgt cadeaus of beloningen in ruil voor medewerking.
- Familieleden leveren onderling informele zorg terwijl de zorgbehoefte mogelijk gefingeerd is.
- De feitelijke zorg past niet bij het bedrag dat uit het PGB wordt betaald.
- De cliënt weet niet dat namens hem zorg wordt gedeclareerd.
- De aanbieder gebruikt het PGB vooral als verdienmodel.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen bij indicatiestelling en toegang

- De aangevraagde zorg lijkt niet te passen bij de feitelijke problematiek.
- De indicatie is opvallend hoog ten opzichte van het beeld van de cliënt.
- Bij meerdere cliënten van dezelfde aanbieder is de problematiek opvallend gelijk.
- Aanvragen van dezelfde aanbieder bevatten steeds dezelfde formuleringen.
- Er lijkt sprake van standaardmotivaties voor zware indicaties.
- Een begeleider of aanbieder voert het woord tijdens het indicatiegesprek.
- De cliënt krijgt instructies voor het gesprek met gemeente, CIZ of verzekeraar.
- Er worden medische verklaringen of onderbouwingen gebruikt die twijfelachtig zijn.
- Er worden vervalste of gefingeerde documenten gebruikt.
- Er is geen persoonlijk gesprek gevoerd terwijl dat wel nodig was.
- De cliënt is niet echt gezien of gehoord in het indicatietraject.
- Er is sterke druk vanuit de aanbieder om een bepaalde indicatie te krijgen.
- Er is een opvallende concentratie van hoge indicaties rondom één aanbieder.
- De cliënt lijkt vooral zorg te krijgen omdat daarmee geld of woonruimte kan worden geregeld.
- De toegang lijkt gestuurd door aanbod in plaats van behoefte.

Signalen bij het personeel

- Personeel lijkt onvoldoende opgeleid.
- Personeel kan niet uitleggen welke zorg wordt verleend.
- Personeel kent de cliënt of diens zorgvraag onvoldoende.
- Personeel weet niet wat op papier aan zorg geleverd zou moeten worden.
- Er werken opvallend veel jonge, onervaren of ongekwalificeerde krachten.
- Er zijn twijfels over diploma's, VOG's of registraties.
- Er werken mensen met valse diploma's of certificaten.
- Er worden EVC-certificaten of diploma's gebruikt die twijfelachtig zijn.
- Er zijn onduidelijke constructies met zorgbemiddelings- of uitzendbureaus.
- Personeel lijkt onderbetaald of zwart betaald te worden.
- Er zijn signalen van arbeidsuitbuiting.
- Ingehuurde krachten spreken de taal onvoldoende voor veilige zorg.
- Er worden medewerkers ingezet zonder passende bevoegdheid.
- Er is geen goede vergewisplicht uitgevoerd.
- Personeel is niet bekend met protocollen of calamiteiten.
- Personeel lijkt slechts op papier in dienst.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen bij de zorgaanbieder als organisatie

- De aanbieder maakt een onprofessionele indruk.
- De aanbieder is slecht telefonisch bereikbaar.
- De zorglocatie is moeilijk bereikbaar of onduidelijk.
- Er zijn veel wisselingen in personeel.
- Er zijn veel wisselingen in panden of locaties.
- Er is geen helder kwaliteitsbeleid.
- Er ontbreken protocollen, zoals medicatie- of klachtenprotocol.
- Er is geen klachtenregeling of die is onbekend bij cliënten.
- Er is geen duidelijke governance of organisatiestructuur.
- Bestuur, administratie en uitvoering lopen ongezonder door elkaar heen.
- De aanbieder groeit opvallend snel.
- De organisatie heeft veel cliënten in korte tijd geworven.
- De aanbieder heeft veel onderaannemers of zzp'ers zonder goede verklaring.
- Er is een ingewikkelde of niet-transparante bedrijfsstructuur.
- Er zijn meerdere BV's, stichtingen of holdings zonder duidelijke noodzaak.
- Er zijn sterke verwevingen met andere, niet-zorggerelateerde bedrijven.
- Er zijn ongebruikelijke geldstromen tussen gelieerde ondernemingen.
- Er wordt opvallend veel winst gemaakt.
- De winstmarge is ongebruikelijk hoog voor zorg.
- Personeelskosten zijn opvallend laag.
- Er zijn hoge privé-onttrekkingen of dividenduitkeringen.
- Er worden panden, luxe goederen of auto's gekocht zonder verklaarbare financiering.
- Er zijn veel onderlinge transacties tussen verbonden ondernemingen.
- De aanbieder kent sterke groei zonder evenredige groei in personeel of kwaliteit.
- De aanbieder heeft belastingachterstanden of betalingsproblemen terwijl er veel omzet lijkt te zijn.
- Er zijn externe financiers of investeerders met onduidelijke achtergrond.
- De geldstromen zijn moeilijk te volgen.
- De financiële administratie sluit niet aan op de operationele werkelijkheid.
- De aanbieder gebruikt een eigen of dubieus keurmerk.
- De aanbieder kan niet aantonen dat personeel voldoende gekwalificeerd is.
- Er zijn geen of weinig vaste personeelsleden.
- De aanbieder lijkt meer gericht op inkomsten dan op zorg.
- De aanbieder werft agressief nieuwe cliënten.
- De aanbieder biedt snelle oplossingen zonder zorginhoudelijke onderbouwing.
- De aanbieder probeert toezicht, controle of inzage te ontwijken.
- Gevraagde informatie wordt niet verstrekt of vertraagd.
- De feitelijke situatie op locatie komt niet overeen met wat op papier staat.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen bij cliënten

- De cliënt is sterk afhankelijk van de aanbieder.
- De cliënt durft geen klachten te uiten.
- De cliënt is bang zorg of huisvesting te verliezen.
- De cliënt weet niet waar hij signalen kan melden.
- De cliënt heeft weinig zicht op zijn rechten.
- De cliënt begrijpt documenten of afspraken niet.
- De cliënt is sociaal geïsoleerd.
- De cliënt heeft weinig tegenkracht of netwerk.
- De cliënt ontvangt cadeaus, geld of gunsten van de aanbieder.
- De cliënt wordt onder druk gezet om mee te werken.
- De cliënt lijkt bang voor de zorgaanbieder of diens netwerk.
- De cliënt lijkt opvallend afhankelijk gemaakt.
- De cliënt wordt weggehouden bij andere hulpverleners.
- De cliënt wordt beïnvloed in gesprekken met gemeente of indicatiestellers.
- De cliënt wordt gebruikt voor declaraties zonder echte zorgvraag.
- De cliënt wordt ingezet om andere cliënten aan te brengen.
- De cliënt wordt gebruikt voor andere activiteiten dan zorg.
- De cliënt is kwetsbaar door verslaving, beperking, psychische problemen of schulden en wordt daarop aangesproken.
- De cliënt krijgt minder zorg dan nodig, maar werkt toch mee uit angst of afhankelijkheid.
- De cliënt krijgt een vergoeding voor medewerking aan fraude.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen van ronselen en beïnvloeding

- Cliënten worden actief geronseld.
- Er wordt geworven op plekken met kwetsbare doelgroepen.
- De aanbieder benadert mensen direct voor een PGB of indicatie.
- De aanbieder biedt huisvesting, cadeaus of geld in ruil voor zorgdeelname.
- Cliënten worden gelokt met snelle woonruimte.
- Cliënten worden onder druk gezet om een hogere indicatie aan te vragen.
- Cliënten krijgen instructies om bepaalde klachten groter voor te stellen.
- Cliënten worden verleid om over te stappen van zorgverzekering.
- De aanbieder probeert vertegenwoordiger of bewindvoerder te regelen.
- Cliënten worden afhankelijk gehouden door combinatie van zorg, wonen en geld.
- De cliënt wordt bedreigd met stopzetten van zorg of huisvesting.
- De cliënt wordt gevraagd andere cliënten te ronselen.
- De cliënt wordt gebruikt voor criminele activiteiten onder het mom van dagbesteding of begeleiding.
- De cliënt wordt ingezet als katvanger of als schakel in een constructie.

Signalen rond wonen en vastgoed

- Wonen en zorg zijn onduidelijk met elkaar verweven.
- De cliënt moet zorg afnemen om op de woonplek te mogen blijven.
- De aanbieder bezit opvallend veel vastgoed.
- Er zijn onduidelijke huurconstructies.
- Huur en zorg zijn financieel niet goed te scheiden.
- Er wordt veel verdiend aan woningen van cliënten.
- De focus van de aanbieder ligt meer op huisvesting dan op zorg.
- Cliënten wonen in pensionachtige settings met weinig echte begeleiding.
- Huisvesting wordt gebruikt als lokmiddel.
- Cliënten betalen huur via zorggeld of PGB.
- De woonlocatie voelt onveilig of crimineel belast.
- Er zijn signalen van drugs, hennep, opslag of andere illegale activiteiten op of rond de woonlocatie.
- Cliënten laten uit angst misstanden niet zien of melden ze niet.
- De aanbieder gebruikt vastgoed om opbrengsten uit zorg weg te sluizen.
- Er zijn ongebruikelijke geldstromen via huur, renovatie of gelieerde vastgoedbedrijven.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen van verwevenheid met criminaliteit

- De aanbieder of bestuurder heeft antecedenten.
- Personen uit het criminele circuit zijn zichtbaar betrokken.
- Er zijn relaties met drugscriminaliteit, witwassen of mensenhandel.
- Er komen dubieuze personen op de zorglocatie.
- Er zijn signalen van intimidatie of dreiging.
- Er is sprake van chantage of druk op cliënten of personeel.
- Zorg wordt gebruikt als dekmantel voor andere activiteiten.
- Cliënten worden ingezet voor criminele klusjes.
- Er is sprake van criminele uitbuiting.
- Er zijn aanwijzingen voor witwassen via de zorgorganisatie.
- Er zijn katvangers of stromannen in de organisatie.
- Er zijn malafide opleidingsinstituten, uitzendbureaus of facilitators betrokken.
- Er is een sterke overlap met criminele netwerken of families.
- Zorgfraude blijkt samen te lopen met andere vormen van ondermijning.
- Er zijn vermoedens van cash compensatie of schijnconstructies.
- Er worden zorgbedrijven gebruikt voor illegale opslag, productie of afscherming.
- Zorglocaties worden gebruikt voor andere illegale doeleinden.
- Er zijn signalen dat de zorgaanbieder vooral bestaat om andere criminaliteit te faciliteren.

Signalen bij toezicht en controle

- De aanbieder werkt niet mee aan controles.
- De aanbieder vertraagt of blokkeert dossierinzage.
- Gevraagde documenten ontbreken steeds.
- De aanbieder past gedrag of administratie pas aan zodra controle dreigt.
- Er zijn verschillen tussen aangekondigde en onaangekondigde observaties.
- Locatiebezoek geeft een ander beeld dan het dossier.
- Er zijn veel meldingen, maar weinig transparantie richting financiers of toezichthouders.
- De aanbieder wordt door meerdere toezichthouders verschillend beoordeeld door gebrek aan samenhang.
- Signalering vanuit cliënten, wijkteams en contractmanagement komt niet overeen met het beeld van de aanbieder.
- Er is onvoldoende mandaat of proces bij de aanbieder voor kwaliteit en integriteit.

Signalen van zorgfraude en zorgcriminaliteit



Signalen in het netwerk, bij bewind of vertegenwoordiging

- De aanbieder heeft veel banden met één bewindvoerder, één indicatiesteller of één arts.
- De aanbieder duikt in meerdere gemeenten op met dezelfde werkwijze.
- De aanbieder stopt ergens en start elders opnieuw.
- De rechtspersoon wijzigt tussentijds op verdachte wijze.
- De aanbieder vestigt zich in gemeenten met lichtere eisen.
- De aanbieder wordt door meerdere instanties of cliënten genoemd.
- Er zijn in de buurt klachten over overlast of onveiligheid.
- Er zijn meerdere signalen vanuit wijkteam, buurt, politie of toezichthouders.
- Er zijn opvallend veel cliënten met vergelijkbare constructies bij dezelfde aanbieder.
- Er is een patroon van eerdere onderzoeken, meldingen of interventies.
- De aanbieder ontwijkt voortdurend controle of wisselt constructies na toezicht.
- Er is veel uitval, onrust of verplaatsing van cliënten.
- De cliënt weet niet wie formeel bevoegd is om namens hem te handelen.
- De aanbieder regelt zelf vertegenwoordiging, bewind of administratie.
- De bewindvoerder of vertegenwoordiger is gelieerd aan de aanbieder.
- Er is sprake van machtigingsformulieren die de cliënt niet kent.
- De vertegenwoordiger lijkt vooral in het belang van de aanbieder te handelen.
- Er worden contracten afgesloten namens de cliënt zonder echte regie van de cliënt.
- De cliënt kan niet uitleggen wat de rol van zijn vertegenwoordiger is.
- De cliënt heeft weinig controle over eigen geld, documenten of beslissingen.