



De PGB Thermometer Resultaten Pressure cooker Toezichtformule Naleving

Het voorkomen van Fraude met het Persoonsgebonden budget

26 november 2020

Basis communicatie regels in deze sessie



Hou je
camera aan

Voor de team
spirit



Microfoon
op mute

Tot je het woord
krijgt van de
dagvoorzitter



Vragen en
opmerkingen in
de chat in de
groep

Steek je digitale hand
op als je een vraag wil
stellen

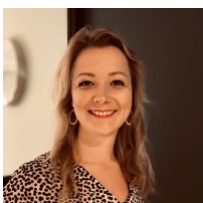


Luister naar
elkaar

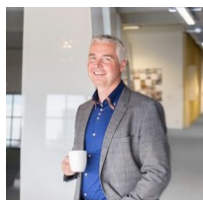
Even voorstellen



Hanneke Kunst
Adviseur serviceformules Omgevingswet
VNG Realisatie



Mayke ten Bos
Junior strateeg bij Gemeente Hengelo



Rob Daamen
Adviseur dienstverlening bij Kenniscentrum Dienstverlening
VNG Realisatie

Pressure Cooker PGB-fraude

Dit jaar bestaat het PGB 25 jaar. Het PGB is een service van de overheid aan inwoners. Het stelt inwoners die zorg nodig hebben in staat zelfstandig specialistische zorg in te kopen. Dit maatwerk helpt cliënten met specifieke zorgbehoeften om de juiste zorg in te zetten van de juiste zorgaanbieder.

Helaas bestaat er PGB-fraude. Met als resultaat dat kwetsbare cliënten niet juiste zorg krijgen van de juiste zorgaanbieder. In september en oktober 2020 hebben we vier dagen vol passie samen gewerkt om oplossingen te vinden om PGB-fraude tegen te gaan.

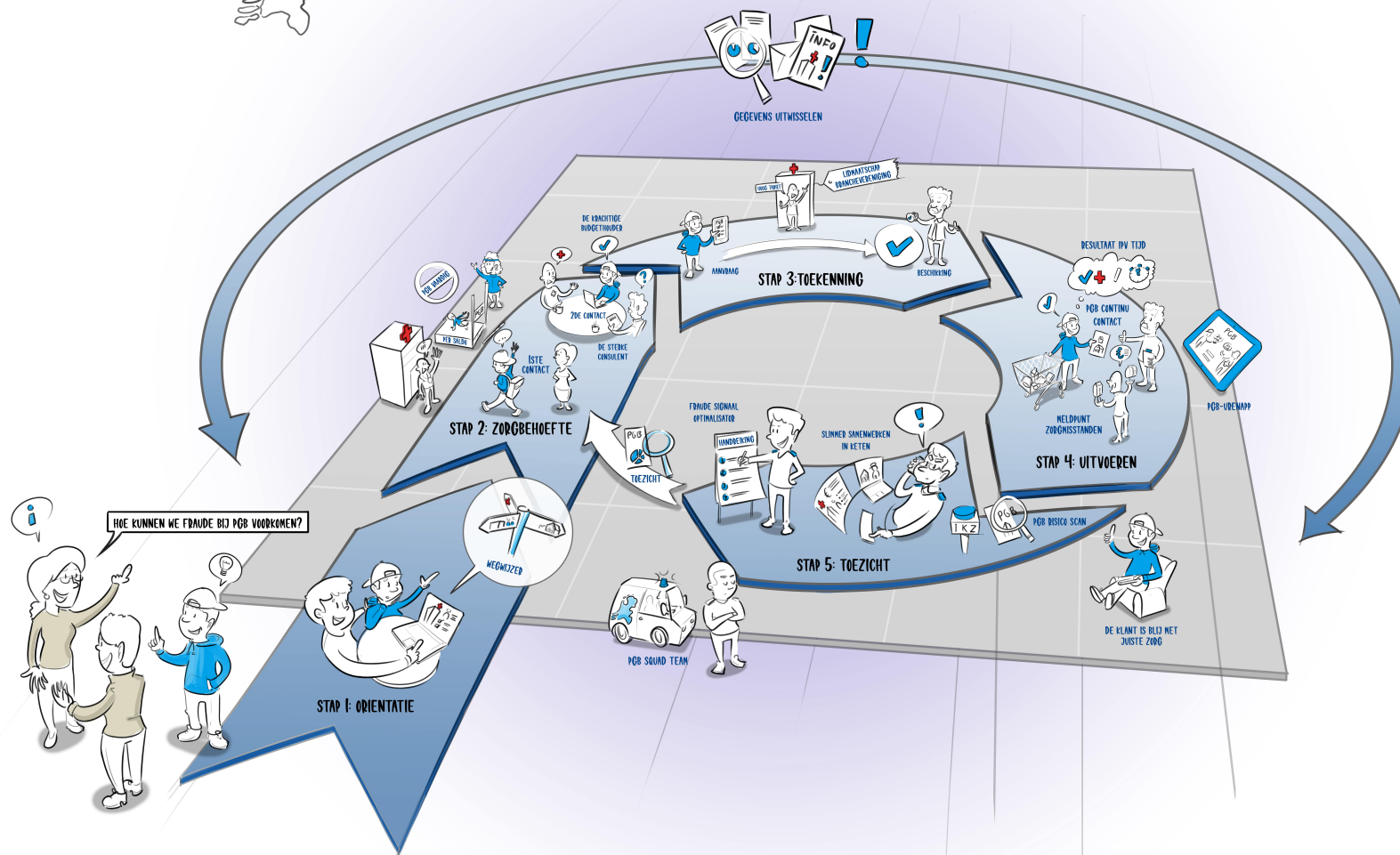




Pressure Cooker samenwerkende partners

We hadden ca. 30 deelnemers per dag van de volgende organisaties:

- Gemeenten Hengelo, Almelo, Enschede, Zwolle, Hoogeveen-De Wolden
- Zorgaanbieders
- Zorgverzekeraars
- Branchevereniging Per Saldo
- Branchevereniging BVKZ
- A&O fonds
- Sociale Verzekeringsbank
- Ministerie VWS
- Ketenbureau
- VNG Realisatie, VNG Naleving (opdrachtgever), VNG Beleid



ALLE OVERIGE DEELNEMERS VAN DE PRESSURE COOKER: ZORGAANBIEDERS, ZORGVERKEERPAARS, BRANCHEVERENIGING PED SALDO, BRANCHEVERENIGING BVKZ, A&O FONDS, SOCIALE VERZEKERINGSBANK, MINISTERIE VWS EN HET KETENBUREAU



De PGB thermometer

- Fraude in beeld: cliënten aan het woord
- Welke vijf fasen onderscheiden we in het PGB-proces?
- De PGB-thermometer
- Welke 9 oplossingen stellen we voor?
- Next steps



Fraude in beeld: cliënten aan het woord





Fraude in beeld: cliënten aan het woord

2Doc.nl zorgdetectives documentaire

<https://www.2doc.nl/documentaires/series/makers-van-morgen/2018/de-zorgdetectives.html>



Video Jordy van Schaijk – zorgaanbieder Job Landsheer

<https://www.youtube.com/watch?v=NiHCpe5KfdM>

Video over zorgaanbieder Monte Christo Emmen

<https://www.youtube.com/watch?v=X5LNMcf8Z9A>



Fasen in het proces PGB

- **Oriënteren** door de cliënt en diens netwerk
- **Zorgbehoefte** 1^e contact met Wijkteam of CJG; 2^e contact Keukentafelgesprek
- **Toekenning**: de PGB-aanvraag wordt gedaan, beoordeeld
- **Uitvoeren van de zorg**: de budgethouder ontvangt zorg
- **Toezicht**: de sociaal rechercheurs doen toezicht en handhaving

Onze oplossing:



De PGB-thermometer

De serviceformule voor een gezond PGB

De PGB-thermometer helpt gemeenten hoe ze de beste service kunnen leveren bij de inzet van het PGB. Elke gemeente werkt op een andere manier. Met de PGB-thermometer wordt helder waar je als gemeente stappen kunt zetten bij het voorkomen, signaleren en aanpakken van PGB-fraude.

Met als resultaat een gezond PGB met de juiste PGB-zorg door de beste PGB-aanbieder



Wat geeft de PGB-thermometer aan?

De PGB-thermometer helpt gemeenten en ketenpartners met oplossingen voor PGB-fraude



9 oplossingen





Oplossing 1. De sterke consulent Oplossing 2. De krachtige budgethouder

Deze twee oplossingen worden helder uitgelegd in een kort filmpje:
https://www.powtoon.com/s/fcu27WkC_VVg/1/m

PGB Thermometer

 **FRAUDE**

VOORKOM JE DOOR

In te zetten op de fase van de ondersteuningsbehoefte



© Manjadvies, 2020



Oplossing 1. De sterke consulent



1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

- Zorgaanbieder beïnvloedt de indicatiestelling: hogere indicatie of sowieso indicatie.
- De zorgaanbieder beïnvloedt de keuze voor de aanbieder: geen ZIN of andere aanbieder
- Zorgaanbieder wil ook bij het gesprek zijn

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

- PGB komt relatief weinig voor, je voelt je als consulent voor het blok gezet, je durft geen nee te zeggen.
- Bij aanbieder wordt al langere periode met zorg via pgb ingezet, het is bekend en cliënten zijn tevreden met de geleverde zorg.
- Onduidelijkheid/niet geregeld in beleid hoe een zorgaanbieders buiten te sluiten.
- Consulent is niet altijd op de hoogte van signalen/meldingen bij toezicht over aanbieders.



Oplossing 2. De sterke consulent

3. Hoe gaan we dit oplossen?

- Train de consulenten met als doel:
 - Nadruk op zorgbehoefte en ondersteuning, dan pas richting financiering (ZIN of PGB)
 - Zorgvuldig afwegen of aanwezigheid van aanbieder ten goede komt van de beoordeling van de zorgbehoefte (80% is wel goed).
- Intensiever contact tussen consulent en toezicht
- PGB specialisten (evt. regionaal)
- Eenduidig procesbeschrijving voor cliënt als consulent , verstrekt positie van consulent

4. Wat is de kracht van deze oplossing?

- Voorkomen is beter dan genezen
- Meer handvatten aan de voorkant, is geregeld in de wet
- Consulent voelt zich gesteund en meer tools
- Cliënt minder afhankelijk van de aanbieder en met name bij fraude/misbruik
- Zorgbehoefte komt beter in beeld en gesprek gaat over zorg en niet over geld



Oplossing 2. De krachtige budgethouder



1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

- Zorgaanbieder probeert misbruik te maken van minder competente mensen
- De zorgaanbieder probeert de aanvrager afhankelijk van hem/haar te maken
- Zorgaanbieder wil ook de cliënt het gevoel geven redder in de nood te zijn, alles te regelen en zelfs extra's te bieden

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

- Ontbreken duidelijke eisen
- De aanvrager/vertegenwoordiger kent de taken en verantwoordelijkheden niet
- De eisen, taken en verantwoordelijkheden worden niet expliciet uitgedragen door consulent



Oplossing 2. De krachtige budgethouder

3. Hoe gaan we dit oplossen?

- Bewustwording bij aanvrager verhogen waaraan moet worden voldaan: met een helder beoordelingskader, goede kwaliteitseisen, de 10-punten pgb-vaardigheid, een budgetplan of een pgb-plan
- Zorgen voor een goed alternatief als pgb niet passend is, bijvoorbeeld door ZIN of door een persoonsvolgend budget
- PGB beheerder moet aan dezelfde eisen voldoen als aanvrager/budgethouder
- Duidelijkheid over regels/wetgeving (procesbeschrijving)
- Resultaatafspraken helder formuleren
- Vaardigheden van budgethouder versterken door opleiding of door cliëntondersteuners
- Het scheiden aanbieders van wonen en ondersteuning

4. Wat is de kracht van deze oplossing?

- Bewuste, gemotiveerde keuze voor PGB
 - Minder afhankelijkheid van budgethouder
 - Eenvoudig te implementeren
- 
- A solid orange horizontal bar with a rounded right end, located at the bottom of the slide.



Oplossing 3. Zorgaanbieders lid van een branchevereniging





Oplossing 3. Rust in de tent, zorgaanbieders zijn transparant en lid van een branchevereniging

1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

De fraudeur bedient zich van een keur aan afkeurenswaardige en frauduleuze activiteiten en doet zijn best om onder de radar te blijven.

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

Gemeente heeft weinig instrumenten om de aanbieder te screenen op frauduleuze intenties en gedragingen. Gemeente kan aanbieder moeilijk bij voorbaat uitsluiten.

3. Hoe gaan we dit oplossen?

PGB kent een professioneel en een informeel tarief. In de gemeentelijke verordening nemen we op dat lidmaatschap van erkende branchevereniging voorwaarde is om gezien te worden als professionele organisatie, en in aanmerking te komen voor het formele/professionele PGB tarief. Geen lid = niet professioneel = informeel tarief (lager budget).

4. Wat is de kracht van deze oplossing?

Kwaliteitseisen en gedragscode worden bewaakt door erkende brancheverenigingen. Gemeente kunnen eisen stellen aan die erkenning. Gemakkelijk²² en snel in te voeren.

Oplossing 4. PGB continu contact



Oplossing 4. PGB continu contact

1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

- ▶ Vertrouwensband creëren met cliënt.
Beïnvloeden van cliënten. De zorgaanbieder kiest een specifieke (kwetsbare) groep als slachtoffer uit. De cliënt heeft een afhankelijkheidspositie van de zorgaanbieder.

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

- ▶ Er is een één op één relatie tussen zorgaanbieder en de cliënt, dit is juridisch geborgd. Andere betrokkenen (o.a. gemeente) vallen hier buiten. Niemand houdt een vinger aan de pols om de kwaliteit van de zorg te borgen. Er is geen relatie/vertrouwensband tussen de gemeente en de cliënt, waardoor signalen niet snel worden besproken.

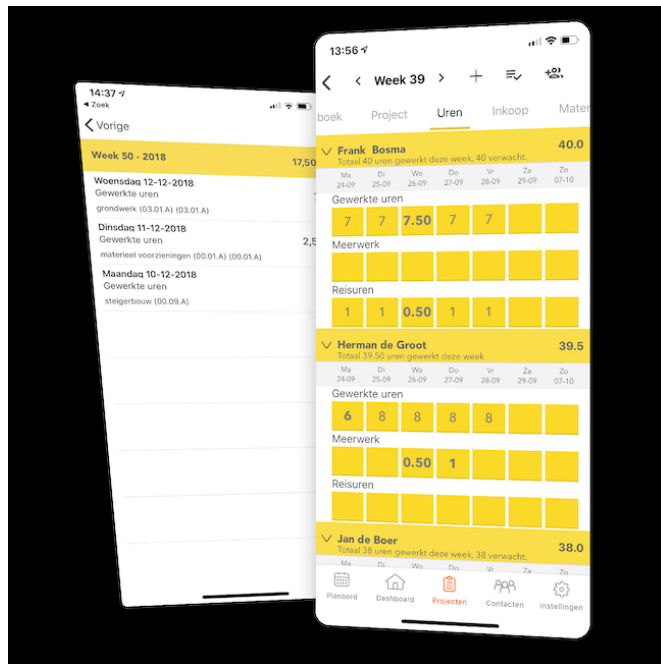
3. Hoe gaan we dit oplossen?

- ▶ Er moet een relatie onderhouden worden tussen de cliënt en de gemeente door continu cliëntcontact. Dit moet ook in de beschikking geborgd worden als een cliënt een PGB ontvangt. Aan de voorkant spreekt de gemeente doelen en resultaten af met de cliënt, op basis van de hulpvraag. Gemeente moet evaluatie houden met de cliënt en PGB beheerder en/of aanbieder. Er wordt besproken of er gewerkt wordt aan de gestelde doelen en resultaten en of de zorg naar wens is. Er is regelmatig contact tussen gemeente en cliënt.
- ▶ Kanttekening: in hoeverre is hier in de praktijk tijd voor? > capaciteitsvraagstuk.

4. Wat is de kracht van deze oplossing?

- ▶ Er is extra aandacht voor de cliënt. Daardoor is continu zicht op doelmatigheid van de inzet van het PGB. Er kan op tijd worden ingegrepen waar nodig. De cliënt is minder afhankelijk van alleen de zorgaanbieder. De gemeente speelt ook een rol.

Oplossing 5. PGB-uren app



Oplossing 5. PGB uren app

1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

- ▶ Er wordt door de frauderende zorgaanbieder meer uren gedeclareerd dan in de werkelijkheid aan de cliënt worden geleverd.

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

- ▶ We controleren onvoldoende of de afgesproken en uitbetaalde uren daadwerkelijk worden ingezet. Hoe kunnen we de feiten checken?

3. Hoe gaan we dit oplossen?

- ▶ 1. Aan de start ontvangt de cliënt en budgethouder een eenvoudig A4 met daarop de afspraken zodat daarover geen misverstand kan zijn.
- ▶ 2. Inzet app of dubbele registratie om de feiten te checken.
- ▶ 3. Voor SVB moet er ruimte komen om te handelen bij onrechtmatige uren declaraties.
Daarnaast meer duidelijkheid in afspraken met gemeenten. Wanneer wordt er wel of niet gedeclareerd? (reistijd, feestdagen, etc.)
- ▶ Deze oplossing werkt alleen in combinatie met PGB contact.

4. Wat is de kracht van deze oplossing?

- ▶ Feiten (daadwerkelijk gemaakt uren) checken gedurende het traject.

Oplossing 6. Meldpunt zorgmisstanden



Oplossing 6. Meldpunt Zorgmisstanden

1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

- ▶ De zorgaanbieder bouwt een goede band op met de cliënt. Zorgaanbieder maakt gebruik van hun anonimiteit. Op het moment dat de zorgaanbieder wel in beeld komt is het makkelijk om via de KvK een andere entiteit op te richten. Een zorgaanbieder werkt vaak op kleine schaal in verschillende gemeenten.

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

- ▶ (Mogelijke) fraude meldingen worden niet geregistreerd. Tussen gemeenten wordt geen informatie uitgewisseld over mogelijke fraude. Er is geen regie.

3. Hoe gaan we dit oplossen?

- ▶ Per gemeente een meldpunt zorgfraude instellen. Ketenpartners, cliënten, inwoners en collega's kunnen hier vermoedens melden van zorgfraude. Uitgangspunt: een laagdrempelig, herkenbaar meldpunt. VNG heeft hier een handreiking voor: [Handreiking bouwstenen en samenwerking zorgfraude VNG Naleving](#). Dit zou als uitgangspunt voor iedere gemeente moeten gelden.
- ▶ Opzetten incidentenregister voor vastleggen incidenten van vermoedens van fraude, deze worden gewogen door de gemeente.
- ▶ Fraude moet vervolgens vastgesteld worden en gemeld bij IKZ.
- ▶ Contacten tussen gemeenten over (mogelijk frauderende) zorgaanbieders is nodig. Dit kan regionaal en in ieder geval via het Informatie Knooppunt Zorgfraude (vanaf 2022 verplichte deelname van gemeenten aan IKZ). Hier worden meldingen gebundeld en verrijkt, gemeenten krijgen een signaal hierover.
- ▶ Kanttekening: Onder andere gegevensuitwisseling moet wettelijk geborgd zijn (Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg en WTZI).

4. Wat is de kracht van deze oplossing?

- ▶ Je haalt rechtspersonen en individuen uit de anonimiteit. Mogelijke fraudeurs krijg je in beeld. Je gaat toe naar meer ketensamenwerking (gemeente overstijgend).



Oplossing 7. Landelijk PGB Fraude Squad Team



Oplossing 7. Landelijk en regionaal squad team bij ernstige misstanden

1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

- ▶ Cliënten worden door heel Nederland geronseld waarbij de malafide zorgaanbieder zorgt voor een goede spreiding over de gemeenten. De zorgaanbieder heeft in het hele land diverse medewerkers werken. Het doel van de zorgaanbieder is per gemeente zo klein mogelijk te blijven (zo weinig mogelijk budget per gemeente 'op te slurpen') om zo de aandacht niet op hem te vestigen.

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

- ▶ Gemeenten hebben geen zicht op deze malafide zorgaanbieder, omdat zij weinig bekendheid genieten in de gemeente. Ook de doelgroep, vaak allochtoon, zal niet snel aan de bel trekken. Door weinig gemeentegrens overstijgend overleg zullen kleine signalen niet worden opgemerkt. Op deze wijze valt de malafide zorgaanbieder ook niet op in bijvoorbeeld thema controles.

3. Hoe gaan we dit oplossen?

- ▶ Een landelijk team die in samenwerking met bijvoorbeeld de SVB gaat 'zoeken' naar aanbieders die kleine budgetten souperen bij meerdere gemeenten. (Thema controle 'Massa is kassa'). Dit landelijke team wordt samengesteld door de 25 veiligheidsregio's. Zo is er bekendheid in het landelijke team met de lokale 'problemen' en kan derhalve het toezicht adequaat worden ingericht. Er zal een nauwe samenwerking moeten zijn met de IGJ om zo alle aspecten van het toezicht en de handhaving te waarborgen.
- ▶ Mogelijke structuren: Landelijke Structuur Interventie teams (LSI), RIEC of Rijksrecherche structuur gebruiken
- ▶ Landelijke casustafel beleggen

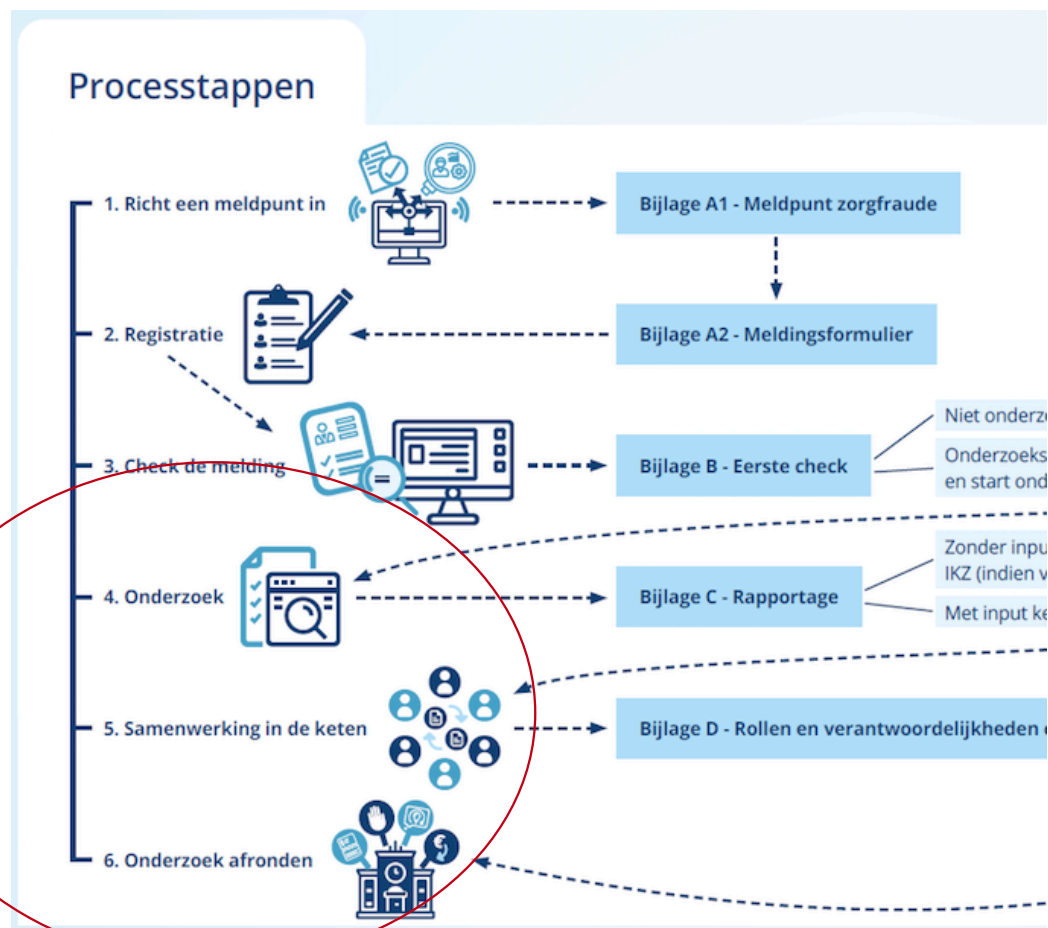
4. Wat is de kracht van deze oplossing?

- ▶ Samenwerking waardoor de slagkracht enorm wordt vergroot. Hierbij is het van belang om succes te vieren en bekend te maken in bijvoorbeeld de media.
- ▶ Gebruik maken van bestaande structuren; bestaande bevoegdheden worden gebruikt



Oplossing 8. De Fraude Signaal Optimalisator

Oplossing 8. De Fraude Signaal Optimalisator Recept voor eenduidig onderzoek na fraudesignalen



Oplossing 8. De Fraude Signaal Optimalisator Beter proces inrichten na het fraude signaal

1. Hoe gaat de fraudeur te werk?

- ▶ Dit is nog niet duidelijk en moet onderzocht worden. Het kan gaan om rechtmatigheidsfraude, maar ook om het niet leveren van de juiste kwaliteit. De medewerker toegang heeft 'onderbuikgevoelens' en een aantal negatieve ervaringen met de zorgaanbieder. Er wordt onvoldoende gewerkt aan het behalen van de gestelde doelen. De medewerker toegang maakt hiervan melding.

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

- ▶ Meldingen van fraude worden niet direct opgepakt. Meldingen van fraude worden in verschillende gemeenten anders opgepakt.

3. Hoe gaan we dit oplossen?

- ▶ Aanpak uitwerken: hoe prioriteer je fraudesignalen. Bv ook op de casustafel (Zwolle).
- ▶ Proces uitwerken voor het doen van een goed onderzoek.
 - ❖ Welke stappen zet je als eerst (denk aan financieel onderzoek, cliënten/medewerkers horen, vergelijkingen maken met zorgplan/urenbriefjes, op cliënt niveau, juiste inhoud – onderzoek dient voldoende bewijs te bevatten om seponeringen te voorkomen)
 - ❖ Welke partijen betrek je bij het onderzoek (Svb, Zorgverzekeraar, andere gemeenten, belastingdienst etc)
 - ❖ Welke personen heb je nodig vanuit de organisatie (toegangsmedewerkers, administratie, juristen etc)
 - ❖ Welke juridische stappen dienen gezet te worden (hersteltermijn, overplaatsen van cliënten, intrekking indicaties, terugvordering zorggelden)
- ❖ Voorbeeld: bouwstenen samenwerken en aanpak zorgfraude <https://vng.nl/nieuws/bouwstenen-aanpak-en-samenwerking-zorgfraude-handreiking>

4. Wat is de kracht van deze oplossing?

Eenduidigheid in het voeren van onderzoeken. Op deze manier is het voor de medewerkers van de gemeente hoe ze het onderzoek moeten aanpakken en wat er van hen verwacht wordt. Zo kunnen onderzoeken beter worden uitgewisseld en wordt er op dezelfde manier onderzoek gedaan. Daarnaast wordt de slagingskans voor terugvordering bij een rechter vergroot.

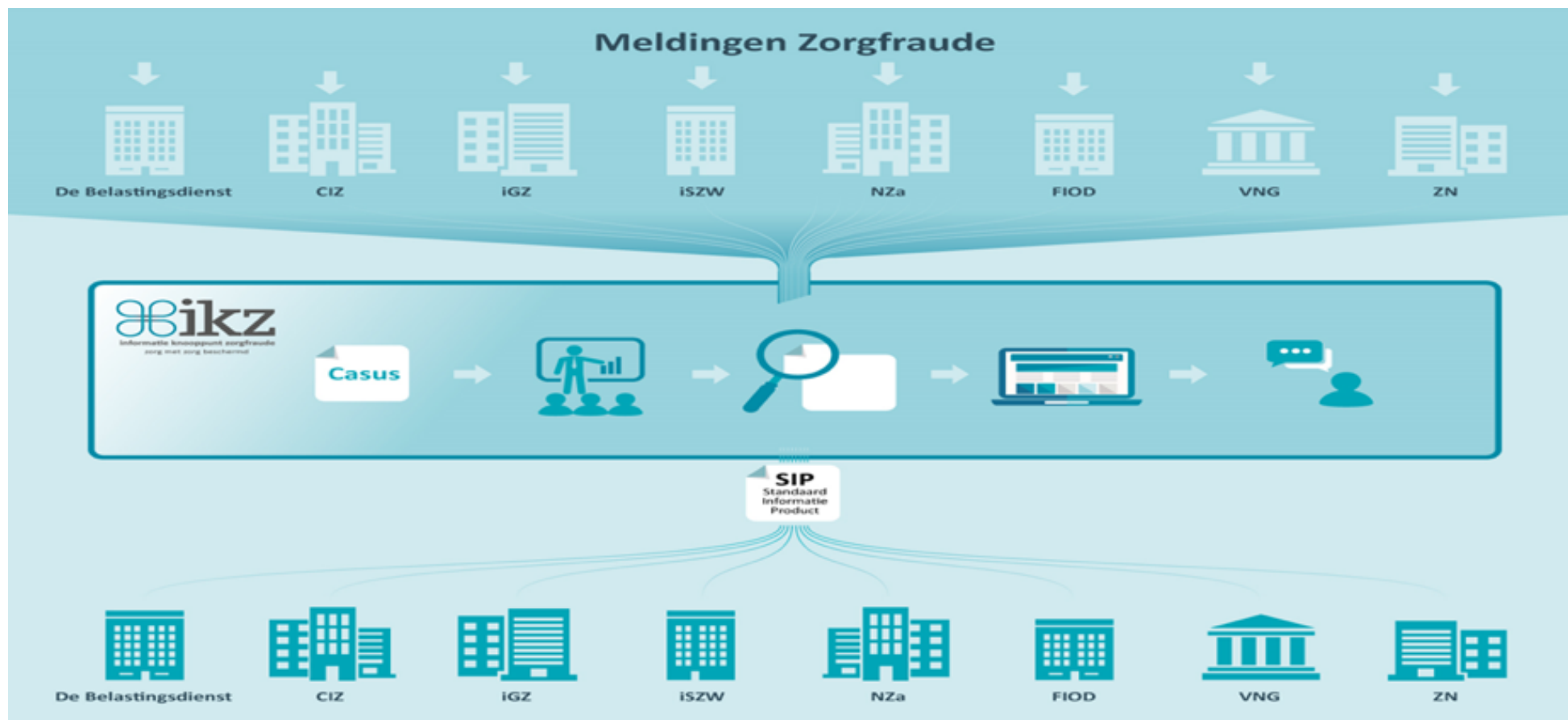


Oplossing 9. Slimmer samenwerken in de keten

Slimmer informatie delen in de keten om PGB fraude te voorkomen

Oplossing 9. Slimmer samenwerken in de keten

Slimmer informatie delen in de keten om PGB fraude te voorkomen



Oplossing 9. Slimmer samenwerken in de keten

Slimmer informatie delen in de keten om PGB fraude te voorkomen





Oplossing 9. Gegevens uitwisseling - signalering

Het fenomeen is op een overzichtelijke manier in kaart gebracht. Hiervoor is het proces dat een pgb-zorg-aanbieder doorloopt onderverdeeld in zeven fases:

1. het oprichten van een zorgbedrijf
2. het werven van cliënten
3. het aanvragen van een zorgbudget
4. het toekennen van het zorgbudget
5. het uitkeren van het zorgbudget
6. het verlenen van de zorg
7. de administratieve verantwoording

1. Hoe gaat fraudeur te werk?

- ▶ Fraudeert met uren (36 uur per week bij persoon A, 36 uur p/w bij persoon B, enz.). Frauderende zorgaanbieder levert ondermaatse zorg aan budgethouders uit verschillende gemeenten.

2. Wat is het probleem / oorzaak aan onze kant? Waardoor kan dit?

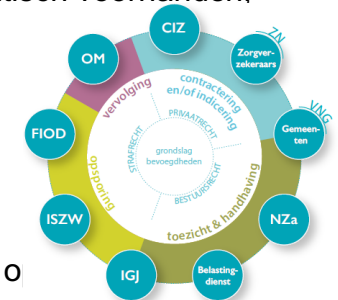
- ▶ Belangrijke informatie vanuit intern en vanuit ketenpartners over zorgaanbieders en/of cliënten is niet automatisch voorhanden, grondslag ontbreekt soms (ondanks mogelijkheden van gemeente om informatie te vorderen). Dit bemoeilijkt rechtmatigheidsonderzoek
- ▶ Onvoldoende zicht op beide problemen. Gegevens zijn niet zichtbaar voor de gemeente, enkel voor bv. de SVB. Dit komt doordat gemeente geen toegang mogen hebben tot de bulkinfo

3. Hoe gaan we dit oplossen?

- ▶ Alle gemeenten aansluiten bij Informatie Knooppunt Zorgfraude
- ▶ Mogelijk fraudesignaal melden bij Informatie Knooppunt Zorgfraude, vanuit convenant IKZ, in voorbereiding of bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg.
- ▶ Optioneel: Zicht op financiële gezondheid en rechtmatigheid ZA, VNG Pilotstarter:
<https://depilotstarter.vng.nl/projecten/sociaal-domein/zicht-op-financi%C3%A9le-gezondheid-en-rechtmatigheid-zorgaanbieders-met-data>
- ▶ Zo mogelijk: vervolg geven aan pilot PGB-Risicoscan van de SVB en informatiegestuurd toezicht door gemeenten. Gegevens van de SVB zichtbaar maken voor de verstrekker op basis van de risicoscan van de SVB. Voer je de naam (kvk) van een zorgaanbieder in dan rolt er informatie uit de scan wat een mogelijk signaal van oneigelijk gebruik kan weergeven.
- ▶ Versterken samenwerking met de RIEC's, infoplein Zorgfraude in Twente.

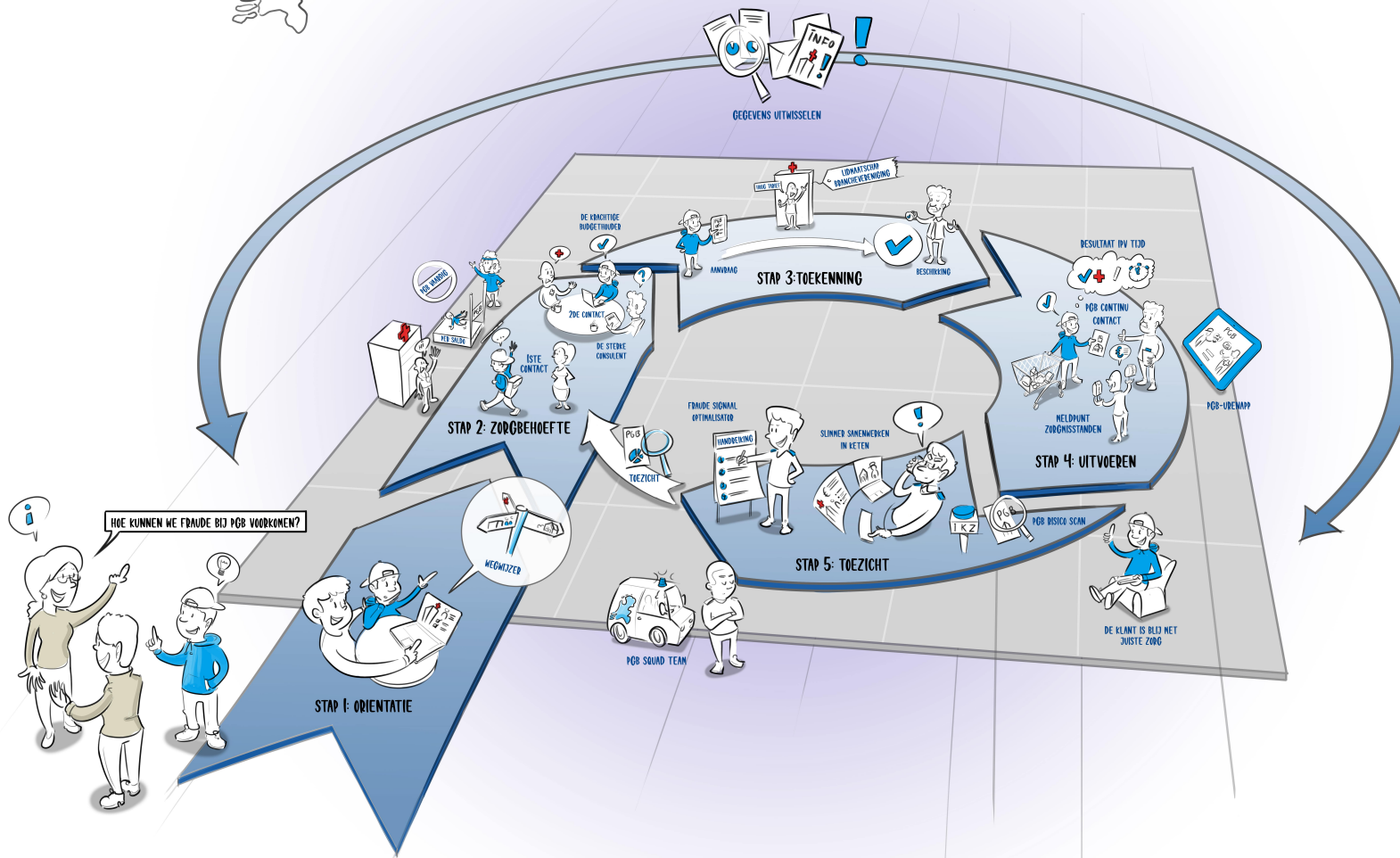
4. Wat is de kracht van deze oplossing?

- ▶ Meer informatie beschikbaar om gericht onderzoek te kunnen doen > pakkans wordt verhoogd.
- ▶ bestaande oplossing, bestaande gegevens maar betere ontsluiting, dus simpel te implementeren (afgezien van de kleine drempel van verbod op gegevens uitwisseling op dit moment). Kan een goed signaal afgeven bij aanvraag PGB als dit bij de zorgaanbieder bekend is.





DE PGB THERMOMETER - SERVICEFORMULE VOOR EEN GEZOND PGB



MET DANK AAN: VNG REALISATIE, VNG NALEVING, VNG BELEID, GEMEENTEN HENGELO, ALMELO, ENSCHEDÉ, ZWOLLE, HOOGEVEEN-DE WOLDEN
ALLE OVERIGE DEELNEMERS VAN DE PRESSURE COOKER: ZORGANBIEDERS, ZORGVERZEKERAARS, BRANCHEVERENIGING PGB SALDO, BRANCHEVERENIGING BVKZ, A&O FONDS, SOCIALE VERZEKERINGSBANK, MINISTERIE VWS EN HET KETENBUREAU

1. De plaat met de resultaten zullen we vanuit VNG delen voor alle 355 gemeenten en ketenpartners
2. De opname van deze presentatie wordt een video presentatie en wordt gedeeld met alle 355 gemeenten
3. We gaan bij Hengelo 4 oplossingen van de PGB-thermometer uitproberen en deze implementeren
4. Gemeenten kunnen zelf oplossingen selecteren om PGB fraude te voorkomen
5. Met VNG Naleving overleggen we over 5 oplossingen van de PGB-thermometer voor landelijke invoering.



Vraag

Zijn er gemeenten die nu al interesse hebben om met bepaalde oplossingen aan de slag te gaan?