

Beantwoording technische vragen

1. Hoe heeft de gemeente daadwerkelijk opvolging gegeven aan signalen over ondermaatse kwaliteit van zorg en misstanden bij YouCare? Hebben er bijvoorbeeld daadwerkelijk aangekondigde en onaangekondigde controles plaatsgevonden?

Voor de gemeente Arnhem staat voorop dat kinderen, jongeren en andere inwoners die ondersteuning ontvangen, moeten kunnen rekenen op veilige, passende en kwalitatief goede zorg. Wanneer er signalen zijn dat de kwaliteit of rechtmatigheid van zorg mogelijk tekortschiet, onderzoekt de gemeente deze zorgvuldig en neemt zij waar nodig maatregelen om inwoners te beschermen en te zorgen dat zij passende ondersteuning ontvangen.

De gemeente Arnhem heeft vanaf 2020 op basis van een raamovereenkomst (specialistische) zorg ingekocht bij You-Care op grond van de Jeugdwet en de Wmo 2015.

Vanaf oktober 2022 is de rechtmatigheid van de door You-Care ingediende declaraties onderzocht over de periode van 1 juli 2020 tot en met 30 september 2022. Het onderzoek door toezichthouders is gestart in oktober 2022 naar aanleiding van de volgende signalen:

- a) een advies van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD), onderdeel uitmakend van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM), om een volledig kwaliteitsonderzoek uit te voeren bij You-Care;
- b) het leveren van ondersteuning aan jongeren zonder dat de hiervoor afgesproken toewijzingsroute bewandeld was;
- c) het starten met zorg voordat een toewijzing akkoord was gegeven door de gemeente;
- d) het combineren van zorg en wonen terwijl dit niet is toegestaan volgens de inkoopvoorwaarden;
- e) overlastmeldingen rond een woning waar zorg werd verleend door You-Care;
- f) het niet of niet tijdig aanleveren van jaarstukken.

Naar aanleiding van deze signalen hebben onze toezichthouders You-Care in het kader van het onderzoek een aantal keren aangekondigd bezocht.

Deze bezoeken waren noodzakelijk om de feitelijke zorglevering door You-Care te controleren en daar met de bestuurder van You-Care over te spreken.

In het onderzoek is vastgesteld dat You-Care niet heeft voldaan aan de contractuele verplichtingen uit de raamovereenkomst. Zo beschikten meerdere zorgverleners van You-Care niet over de vereiste diploma's en/of de afgesproken inschrijving in het register van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ-registratie). Toezichthouders hebben waargenomen dat You-Care geen deugdelijke administratie heeft bijgehouden van haar zorgverlening. Verder is geconstateerd dat You-Care in strijd met de afspraken uren in rekening heeft gebracht voor door stagiaires verleende zorg.

Naar aanleiding van het rechtmatigheidsonderzoek bij You-Care is het contract met ingang van april 2024 opgezegd. Daarnaast is een bedrag van € 532.000 teruggevorderd bij You-Care. Voor de kinderen en jongeren die zorg ontvingen bij You-Care, hebben we maatregelen genomen. We hebben een cliëntstop ingezet per datum X en gezorgd dat de kinderen die hier zorg kregen, zorg kregen bij een andere aanbieder. Zo hebben we gezorgd dat kinderen die hulp ontvingen bij You-Care passende ondersteuning konden blijven ontvangen en dat de continuïteit van zorg niet in gevaar kwam.

2. Welke escalatieladder hanteert het college bij signalen van misstanden: wanneer wordt opgeschaald en hoe veel tijd zit tussen de verschillende stappen?

Alle kinderen en jongeren verdienen zorg van goede kwaliteit. Daarom zijn we scherp op signalen, als blijkt dat de kwaliteit onder druk staat of erger: als er sprake lijkt te zijn van fraude.

Handhaving signalen kwaliteit

De Wmo 2015 verplicht gemeenten toe te zien op de kwaliteit en continuïteit van Wmo-voorzieningen. Volgens de Wmo is een voorziening van goede kwaliteit als aan de volgende eisen is voldaan:

- De voorziening is veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht;
- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de inwoner en op de andere vormen van zorg of hulp die de inwoner ontvangt;
- Ondersteuning en begeleiding zijn in overeenstemming met de verantwoordelijkheid die op de beroepskracht berust en vloeien voort uit de professionele standaard;
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor de rechten van de cliënt.

Bij kwaliteitstoezicht beoordeelt de toezichthouder vanuit de GGD de kwaliteit van de voorziening en legt dit vast in een inspectierapport. Indien uit het inspectierapport blijkt dat er zorgen zijn over de kwaliteit dan gaat de Inkoop-SDCG samen met de betrokken gemeenten kijken welke acties ondernomen moet worden. Acties kunnen bestaan uit herstelmaatregelen voor de verbetering van de kwaliteit van zorg, invoeren van een directe cliëntstop en/of herplaatsen van inwoners bij andere aanbieders. Na verder onderzoek kan eventueel het contract worden ontbonden. Dit wordt uitgevoerd en bepaald door Inkoop-SDCG in afstemming met de gemeenten. Als er sprake is van calamiteiten moet een zorgaanbieder dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen te melden. Meldt een aanbieder niet, ook niet na een verzoek, dan kan de toezichthouder zelf een onderzoek starten. In de regio centraal Gelderland¹ is hiervoor een protocol 'toezicht calamiteiten' opgesteld. <https://cms.vggm.nl/Calamiteitenprotocol>

Meer informatie over hoe het toezicht op kwaliteit wordt uitgevoerd is te vinden in het jaarverslag Wmo toezicht 2025 van de GGD. [https://cms.vggm.nl/Jaarverslag Wmo toezicht 2025.pdf](https://cms.vggm.nl/Jaarverslag%20Wmo%20toezicht%202025.pdf)

Handhaving rechtmatigheid

Bij de afweging of een onderzoek rechtmatigheid wordt ingesteld gelden de volgende wegingsfactoren om het onderzoek op te starten.

- a) Het aantal betrokken inwoners;
- b) De veiligheid van inwoners: zijn er signalen dat de veiligheid van cliënten in het geding is? (naar aanleiding van onderzoeken IGJ, meldingen wijkteams / politie, combinatie van jeugdige en volwassen cliënten);
- c) De omzet van een zorgaanbieder;
- d) Eerdere signalen over mogelijke misstanden;
- e) De specifieke zorgvorm die geboden wordt: op welke zorgvorm richt de aanbieder zich voornamelijk? Bij de ene zorgvorm is de kans groter dat er sprake is van zeer kwetsbare inwoners dan bij de andere;
- f) De haalbaarheid van een onderzoek: Duiden de signalen erop dat contracteisen of andere regelgeving wordt overtreden?

Een onderzoek rechtmatigheid kent doorgaans de volgende stappen:

1. Uitvraag gegevens bij zorgaanbieder;
2. Beoordeling diploma's, Verklaringen Omtrent Gedrag en arbeidsovereenkomsten;
3. Analyse van de ontvangen gegevens;

¹ Gemeenten Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort, Zevenaar.

4. Opstellen concept-rapport;
5. Reactiemogelijkheid zorgaanbieder (hoor- en wederhoor);
6. Opstellen definitief rapport;
7. Versturen terugvorderingsbesluit en aanmaningen, indien nodig;
8. Procedure starten bij de rechtbank;
9. Nemen besluit tot openbaarmaking van rapport;
10. Bezwaar en beroep tegen openbaarmakingsbesluit door zorgaanbieder.

De duur van een onderzoek hangt in belangrijke mate af van de medewerking van de zorgaanbieder. Sommige aanbieders beschikken over een adequate administratie en leveren gegevens netjes op tijd aan. Andere aanbieders voeren een minder goede administratie, waardoor het hen veel moeite en tijd kost om de voor het onderzoek noodzakelijke informatie aan te leveren. Hierdoor ligt de gemiddelde duur van een onderzoek rechtmatigheid nu op ongeveer 9 maanden.

Aandringen op een snellere aanlevering van gegevens is niet de oplossing. Want als een zorgaanbieder gegevens té laat aanlevert, moeten deze toch op hun waarde worden beoordeeld. Doe je dat niet als gemeente, dan moet dat alsnog gebeuren in een mogelijke juridische procedure met veel hogere kosten voor de gemeente tot gevolg.

3. Zijn er op dit moment andere aanbieders waarover zorgen of signalen over mogelijke tekortkomingen bestaan?

Ja, er zijn op dit moment andere aanbieders waarover zorgen of signalen over mogelijke tekortkomingen bestaan. Om ervoor te zorgen dat kinderen en jongeren in Arnhem en in de regiogemeenten centraal Gelderland de zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben, is een gezamenlijke aanpak nodig. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat zij goede en passende zorg ontvangen.

In de regio centraal Gelderland zijn 341 zorgaanbieders actief. Op dit moment zijn er over 34 aanbieders signalen of zorgen bekend. Een signaal betekent niet automatisch dat er sprake is van onrechtmatigheid. Signalen worden altijd onderzocht. Wanneer inwoners, professionals of gemeenten zorgen hebben over de kwaliteit van zorg of over mogelijk onrechtmatig gebruik van zorggeleden, worden deze beoordeeld. Afhankelijk van het signaal kan vervolgonderzoek plaatsvinden en kunnen maatregelen worden genomen. Het eerste wat gebeurd is dat een gesprek plaatsvindt tussen gemeente en zorgaanbieder.

Binnen de regio centraal Gelderland werken 11 gemeenten samen met verschillende partijen, zoals aanbieders, lokale (wijk)teams, frontoffices, backoffices, toezichthouders, contractmanagers, business controllers, beleidsmedewerkers en juristen. Deze partners delen signalen zorgvuldig met elkaar, volgens de geldende regels. Als het nodig is, werken zij samen aan een casus.

Om dit goed te organiseren, zijn er twee belangrijke onderdelen:

- **Regionaal signalenoverleg:** hierin stemmen gemeenten en Inkoop MGR SDCG met elkaar af over signalen en de vervolgstappen.
- **Regionaal meldpunt signalen zorg** (bij Inkoop MGR SDCG): hier kunnen inwoners, gemeentemedewerkers en professionals signalen melden over slechte kwaliteit van zorg, fraude of onrechtmatig gebruik

Bij onrechtmatige declaraties en zeker in het geval van fraude eist Arnhem dat de zorgaanbieder een bedrag terugbetaalt aan de gemeente.

Resultaten rechtmatigheidsonderzoek

Binnen Arnhem is 3 miljoen euro teruggevorderd. Daarvan is de helft daadwerkelijk geïnd. Voor de rest lopen nog betalingsregelingen. Sommige bedragen krijgen we niet meer terug doordat de zorgaanbieder failliet is gegaan. Deze cijfers zijn vanaf 2019.

Stand van zaken onderzoeken rechtmatigheid gemeente Arnhem	
Aantal lopende, nog niet gepubliceerde onderzoeken rechtmatigheid (nu)	11
Aantal afgeronde en gepubliceerde onderzoeken	21
Aantal terugvorderingen bij aanbieders	27
Vastgestelde vorderingen	3 M euro
Waarvan ontvangen bij gemeente	1,5 M euro