

Mistanden in de zorg

Als jij je eigen route volgt, kun je nooit verkeerd gaan. Het is jouw route: jij kiest, jij bepaalt.

Wanneer je zorg of ondersteuning levert of ontvangt heb je rechten en plichten. Deze dragen bij aan de veiligheid, het vertrouwen en de kwaliteit in de zorg- en dienstverlening binnen Nederland.

In de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) staan de rechten en plichten van cliënten die zorg of ondersteuning ontvangen. Deze wet heeft betrekking op de relatie tussen jou en je specialist of de hulpverlener waar je zorg afneemt.

In dit document kun je hier meer over lezen. Onder andere over het ontstaan van een vrijere zorgmarkt, de gevolgen van deze vrijere zorgmarkt en de manieren waarop misstanden en zelfs criminaliteit in de zorg ontstaan.

Door middel van dit document willen wij bewustwording creëren. Hierdoor hopen wij meer bekendheid te geven aan de manieren waarop grenzen worden opgezocht, druk wordt uitgeoefend, grenzen worden overschreden of richtlijnen niet worden gerespecteerd.

Transitie

Sinds de transitie/decentralisatie van de zorg in januari 2015 regelt de overheid de zorg niet meer centraal. De AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) werd opgesplitst in Wmo, Jeugdwet, Wlz en Zvw. Waar Wlz en Zvw nu bij zorgkantoren en zorgverzekeraars is ondergebracht, worden Wmo en Jeugdwet nu geregeld door de gemeente.

Door deze verandering is een vrijere markt ontstaan in de zorg. Dit zorgt voor een grotere concurrentie tussen zorgaanbieders en een angstcultuur bij indicatieverstrekkers waarbij met regelmaat helaas ook misbruik gemaakt wordt van de kwetsbare doelgroepen die zorgbehoevend zijn. Zij zijn vaak onwetend betreffende bepaalde onderwerpen die bij kwalitatief goede zorg- en dienstverlening horen.

Deze vrijere markt met zijn concurrentie zorgt voor commercialisering waarbij financiële aspecten soms zwaarder lijken te wegen dan zorginhoudelijke aspecten. Dit leidt niet alleen tot discussies op beleidsniveau, maar is ook bij zorgaanbieders onderling en cliënten een terugkerend onderwerp van gesprek.

Dergelijke onderwerpen zorgen ervoor dat er veelvuldig sprake is van onrust in het sociaal domein, een domein waar juist behoefte is aan rust om te kunnen realiseren wat nodig is; ontwikkeling. Zorgregio's worstelen dan ook nog met de hervormingen in de zorg die noodzakelijk zijn geworden door deze transitie.

Criminaliteit

Onduidelijkheden op beleidsniveau zorgen ervoor dat er 'creatieve oplossingen' worden gezocht. En hoewel innovatie en creativiteit steeds meer gevraagd en gesteund worden binnen het sociaal domein, worden steeds meer grensoverschrijdende gevallen bekend.

Een inmiddels welbekend fenomeen en goed voorbeeld van zorgcriminaliteit is de zogenoemde PGB-fraude. De afgelopen jaren zijn in de media verschillende zaken van PGB-fraude aan het licht gekomen. Voorbeelden van PGB-fraude zijn; het verduisteren van gelden door valse zorgovereenkomsten, het declareren van zorg die niet gegeven werd, gelden die gebruikt werden voor niet zorg gerelateerde doeleinden, etc.

Mede door de aandacht die de media heeft gegeven aan PGB-fraude, zijn meer fraudegevallen met PGB aan het licht gekomen. Deze toename heeft ervoor gezorgd dat het ministerie inmiddels heeft ingegrepen en maatregelen heeft genomen om dergelijk misbruik in de toekomst te voorkomen. Daardoor komen dergelijke gelden minder snel in handen van mensen die niet in staat zijn hier goed mee om te gaan.

PGB-fraude is helaas niet de enige vorm van criminaliteit in de zorg. Een andere bekend fenomeen zijn onbetrouwbare bewindvoerders die misbruik maken van kwetsbare doelgroepen door gelden niet goed te beheren of zelfs te ontvreemden. Er zijn verhalen bekend waarbij kwetsbare zorgbehoevenden hierdoor met torenhoge schulden achterbleven.



Jouw route naar verandering



Mistanden in de zorg

Zorgcriminaliteit komt op meerdere manieren, in meerdere lagen binnen de zorghiërarchie voor. We spreken van criminaliteit wanneer wet- en regelgeving overtreden wordt en mensen strafbare feiten plegen.

Velen malen vaker wordt er echter gebruik gemaakt van 'grijze gebieden' in wet- en regelgeving. Ook wel 'mazen in de wet' genoemd. In dat geval worden wet- en regelgeving niet overtreden, maar worden er beslissingen genomen die niet ten gunste zijn voor het welbevinden van de zorgbehoevende.

In dat geval worden vaak andere belangen gevolgd, zoals financiële of commerciële belangen. Uit ervaringsverhalen kunnen wij opmaken dat zowel zorgcriminaliteit als andere misstanden op cliëntniveau, organisatieniveau als beleidsniveau regelmatig plaats vinden.

Voorbeeld

In Nederland geldt dat mensen die in aanmerking komen voor zorg- en dienstverlening, het vrije recht van keuze hebben. Dit wil zeggen dat jij als hulpbehoevende zelf een zorgaanbieder mag kiezen waar je vertrouwen in hebt en waar jij je goed bij voelt.

Deze keuzevrijheid wordt echter lang niet altijd gerespecteerd. Omdat veel hulpbehoevenden onwetend zijn met betrekking tot dit onderwerp, wordt hier meer dan eens misbruik van gemaakt. Hierdoor wordt hen deze vrijheid ontnomen en word je bijvoorbeeld in zorgtrajecten geforceerd waar jij als hulpbehoevende niet achter staat.

Zo vallen indicatieverstrekkers (mensen die moeten regelen dat jij hulp kunt ontvangen) vaak liever terug op, voor hen, bekende hulpverleners en grote zorgaanbieders. Wanneer zij jou als hulpbehoevende onder druk zetten en proberen te overtuigen om voor een dergelijke zorgaanbieder te kiezen, staan zij op dat moment te weinig open voor jouw mening, wensen en recht van eigen keuze.

Het gevolg hiervan is dat de gewenste resultaten van de ingezette zorg- en dienstverlening en verbeteringen in het welbevinden achter blijven. Intrinsieke motivatie wordt in dat geval 'extrinsieke motivatie', wat bij mensen die openstaan voor hulpverlening niet constructief, maar destructief is.

Daardoor kan het zijn dat jij het vertrouwen in de zorg- en dienstverlening verliest en hierdoor niet meer openstaat voor hulp. In dergelijke gevallen kunnen we spreken over ernstige fouten al vóór de hulpverlening is opgestart.

Ook zorgaanbieders maken zichzelf soms schuldig aan het ontnemen van keuzerecht. Bijvoorbeeld door te doen alsof je verplicht bent zorg af te nemen bij hen, wanneer jij naar hen wordt doorgestuurd door een indicatieverstrekker.

Of wanneer je niet te spreken bent over de geleverde zorg- en dienstverlening en daarom aangeeft graag van zorgaanbieder te willen veranderen. Ook dan kan er misbruik gemaakt worden van het keuzerecht door een verandering van zorgaanbieder tegen te gaan.

Is dat het enige?

Helaas is het antwoord hierop nee. De afgelopen jaren heeft TMP talent van verschillende zaken kennis genomen in het sociaal domein, welke bestempeld kunnen worden als misstanden.

In het sociaal domein gaan miljoenen om en helaas zijn er mensen en partijen die proberen misbruik te maken van deze aanwezige gelden, ten koste van de kwetsbare doelgroepen die zich in dit domein bevinden. TMP talent heeft ondertussen een lijst weten samen te stellen met 15 veelvoorkomende misstanden, waarbij de belangen van de hulpbehoevende genegeerd of onvoldoende gehoord worden.

TMP talent houdt deze lijst actueel en is alert op signalen. Wij registreren meldingen die aan ons kenbaar gemaakt worden of waar wij bij betrokken raken. Op deze manier houden wij ons bewust van hetgeen er gaande is in het sociaal domein en kunnen wij blijven anticiperen en ons blijven distantiëren van dergelijke misstanden.



Jouw route naar verandering



Mistanden in de zorg

Ben je slachtoffer, of bang om slachtoffer te worden?

Wanneer je bang bent om slachtoffer te worden, is het belangrijk om je 'innerlijk compas' te blijven volgen. Met andere woorden; volg je gevoel, het heeft het vaker bij het rechte eind dan je vaak denkt! Zet nooit een handtekening onder documenten waar je over twijfelt of niet volledig achter staat, de gevolgen kunnen groot zijn. Hoe groot de behoefte ook is aan hulp of ondersteuning!

Onthoud dat er vaak niet alleen vanuit jouw belangen gedacht wordt, maar dat er ook andere belangen spelen. Wanneer er zaken zijn die niet of niet volledig duidelijk voor je zijn, laat je dan door een onafhankelijke partij adviseren of bijstaan. Wanneer je vermoedt dat mensen misbruik maken van jouw rechten, laat je dan juridisch adviseren of bijstaan door mensen die hiervoor gestudeerd hebben.

Als je al het gevoel hebt om slachtoffer te zijn, maak dan gebruik van de klachtenprocedure van de partij waardoor jij je slachtoffer voelt. Elk bedrijf in Nederland is verplicht over zo'n procedure te beschikken en zijn bij wet verplicht iets te doen met klachten die gemeld worden.

Kom jij er samen met die partij niet uit, dan sta je in je recht om je klacht door te sturen naar een onafhankelijke klachtencommissie; zij zullen dan bemiddelen in de klacht. Deze onafhankelijke klachtencommissie kan objectief naar de situatie kijken en hierin bemiddelen.

Je kunt zorgcriminaliteit en misstanden in de zorg ook melden via <http://www.meld.nl>. Dit is het centrale meldpunt van Nederland voor misstanden, fouten en onregelmatigheden in de zorg. Voor juridische ondersteuning kun je jezelf melden via <http://juridischmeldpunt.nl/medisch-recht>

Wanneer je slachtoffer bent of bang bent om slachtoffer te worden van misstanden of criminaliteit in de zorg, weet dan dat TMP talent bereikbaar is om naar je te luisteren en je van advies te voorzien. Wij kunnen je indien nodig doorverwijzen naar instanties die dit met jou op kunnen pakken.



Jouw route naar verandering