

Regionale contractmanagers
Per mail verzonden

Ede, 22 november 2024
Betreft: brief reactie op artikel Follow the Money

Beste contractmanagers,

Zaterdag 16 november is door Follow the Money een artikel over onze organisatie gepubliceerd. Dit betreuren we zeer voor onze patiënten, medewerkers en betrokkenen, want er worden in het artikel suggesties gewekt en aannames gedaan waar we ons totaal niet in herkennen. We zijn hierdoor geraakt en voelen ons aangetast in onze integriteit. Daarom nemen we afstand van dit artikel en van de manier waarop Karakter wordt neergezet.

Tegelijkertijd kunnen wij ons goed voorstellen dat dit artikel mogelijk vragen op roept.

We hebben betrokken gemeenten voor publicatie mondeling en/of schriftelijk meegenomen en jullie hiermee zo goed mogelijk getracht te informeren. Ook hebben we een algemeen statement op onze website geplaatst en met deze brief geven we antwoord op mogelijke vragen. Dit zijn stappen in een proces waarin we ons inzetten om het vertrouwen weer te vergroten.

Deze brief kan worden gebruikt om jullie wethouder(s) te informeren.

Aanleiding

Zaterdag 16 november is door Follow the Money, een online nieuwsplatform, een artikel over Karakter gepubliceerd. Daarin wordt gesuggereerd dat Karakter zorg declareert die niet is geleverd en zorg dubbel declareert. Volgens de klokkenluiders hebben zij geprobeerd dit intern aan te kaarten maar zijn zij tegengewerkt.

Hoe zit het met de melding?

In maart 2023 is door de raad van Toezicht van Karakter één geanonimiseerde melding ontvangen. De Raad van Toezicht heeft de melder of melders, we weten het aantal niet, meermaals uitgenodigd om in gesprek te gaan. Daar is geen gehoor aan gegeven.

De Raad van Toezicht heeft de geanonimiseerde melding uiterst serieus genomen en naar aanleiding daarvan opdracht gegeven om een aantal onderzoeken te laten uitvoeren door externen. De bevindingen van deze onderzoeken gaven in het geheel geen blijk van misstanden bij Karakter. Deze bevindingen zijn aan de melder(s) terug gerapporteerd. Daarop is geen reactie vernomen. De melder(s) wilde(n) helaas, ondanks veelvuldige uitnodiging, daartoe nooit in contact treden met de Raad van Toezicht. Het betrof dus een anonieme melding. Later is nog door (de adviesafdeling van) het Huis voor Klokkenluiders geïnformeerd naar de voortgang van de ingestelde onderzoeken. Daar is medio maart 2024 door de Raad van Toezicht in voorzien. Met het uitblijven van een reactie van zowel de melder(s) als (de adviesafdeling van) het Huis voor Klokkenluiders hebben we verondersteld dat de melding is afgesloten.

De Raad van Toezicht heeft de signalen uit de melding naar eer en geweten serieus genomen, uitgebreid onderzoek verricht en geconstateerd dat van onregelmatigheden geen sprake is/was. Het is teleurstellend om te constateren dat de situatie blijkbaar niet zodanig was dat de melder(s) dit met de Raad van Toezicht hebben willen bespreken.

Welke zorg declareert Karakter?

In het artikel wordt gesuggereerd dat Karakter zorg dubbel declareert en meer zorg levert dan nodig is. Karakter is een stichting zonder winst oogmerk en behaalt elk jaar een klein positief resultaat, tussen de 0% en 1%. Karakter declareert zorg waar recht op is en als deze is geleverd. De jaarlijkse productieverantwoordingen (lees: de declaraties) zijn door de accountant gecontroleerd en voorzien van goedkeurende accountantsverklaringen, die 99% nauwkeurigheid bieden. De accountantscontroles zijn

gebaseerd op het landelijke controleprotocol (<https://i-sociaaldomein.nl>). Een goedkeurende verklaring betekent dat de accountant heeft vastgesteld dat de zorg rechtmatig is verstrekt en dat de zorg is geleverd. Elk van onze behandelaren is opgeleid om de patiënt de voor hem/haar beste behandeling te geven. De duur en intensiteit van de behandeling houdt verband met goede zorg leveren; dit staat compleet los van declaraties. Wij zetten behandelaren niet aan tot onregelmatigheden. Onze behandelaren werken conform de standaarden in de zorg, waaronder HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector), TOPGGZ en GGZ standaarden. Karakter is ook geaccrediteerd voor de opleidingen voor kinder- en jeugdpsychiaters, gz-psychologen en verpleegkundig specialisten. Die certificaten en accreditaties worden alleen toegekend als aan alle vereisten is voldaan.

Behandelaren beslissen samen met ouders (van kinderen) en jongeren welke behandeling zinvol is. Zodra de ene patiënt is uitbehandeld, nemen we de andere in zorg. Verder wordt de suggestie gewekt dat we patiënten nabellen. Dit kunnen wij niet plaatsen, ook omdat de vraag naar de diensten van Karakter groot is en daarmee nabellen niets toevoegt.

Hoe kan Karakter met minder jeugdigen een hogere omzet realiseren en hoe zit het met de wachtlijsten?

In het artikel wordt door FtM aangegeven dat Karakter voor minder jeugdigen meer zorg levert en daarmee meer omzet realiseert en wordt gesuggereerd dat Karakter dat als positieve ontwikkeling beschouwt.

De omzet van Karakter is in de periode 2016 tot en met 2023 gestegen, voornamelijk door indexering van het tarief op basis van inflatie en loonkostenontwikkeling. Daarnaast was er over deze jaren een autonome groei van iets meer dan 3%. Om de groeiende wachtlijsten van jongeren die specialistische jeugdhulp nodig hebben te verminderen, heeft Karakter in deze periode extra professionals aangenomen. Bovendien is de zorg sterk geambulanteerd, en hebben enkele jeugdhulpregio's Karakter gevraagd om zich meer in te zetten voor jongeren met (zeer) complexe eetstoornissen.

Karakter voert - in goed overleg met de jeugdhulpregio's - een strenge screening uit aan de voordeur. Niet omdat we deze kinderen en jongeren niet willen helpen, maar omdat we onze personele capaciteit willen richten op jongeren met complexe psychiatrische problematiek die onze hoogspecialistische zorg het hardst nodig hebben. Ongeveer 25 tot 30% van de kinderen en jongeren die zich aanmelden, krijgt geen toelating. Dit resulteert in een toename van de complexiteit van de problematiek bij de jeugdigen die wel bij ons in zorg komen, met verwijzingen van nog zwaardere gevallen. De screeningscriteria worden regelmatig aangescherpt, waardoor de patiënten in de zorg gemiddeld intensievere zorg nodig hebben over een langere periode. Dit is geen positieve ontwikkeling maar wel een gegeven. Door de aanmeldingen zorgvuldig te beoordelen hebben we een goed beeld van de kinderen en jongeren die wachten op zorg vanuit Karakter.

We constateren daarbij dat zo'n 20% van de aantallen jeugdigen verantwoordelijk zijn voor 70% van de kosten. De meest zware zorgvragen hebben daarmee de grootste impact op de kosten die worden gemaakt.

Hoe zit het met de dienstoverdracht?

In het artikel wordt de suggestie gewekt dat in de dienstoverdracht te veel behandelaren betrokken zijn en onnodig tijd wordt geregistreerd.

Bij Karakter wordt met de 24-uurs functie continuïteit geboden voor intensieve en acute kinder- en jeugdpsychiatrische zorg voor de brede regio. Daarbij ligt het zwaartepunt van de activiteiten op de drie acute afdelingen: High en Intensive Care (HIC) Jeugd in Ede, Zwolle en Nijmegen, met de meest complexe zorgvragen.

De dienstoverdracht die dagelijks maximaal 30 minuten duurt, betreft een breder overleg van behandelaren van de acute afdelingen, artsen in opleidingen en psychiaters. Alleen de behandelaren die betrokken zijn bij een patiënt schrijven tijd. De dienstoverdracht heeft daarbij een aantal essentiële functies. Deze betreffen onder andere het continueren van het ingezette zorgbeleid, het overdragen van de zorg voor de patiënt tussen dienstdoende behandelaren, het borgen van de korte lijnen en het voorkomen van destabilisatie van individuele patiënten.

Tijdens de coronaperiode hebben wij onze dienstoverdracht aangepast om de continuïteit van (acute) zorg aan kinderen en jongeren te waarborgen. De telefonische dienstoverdracht werd geïntensiveerd en functioneerde als (multidisciplinair) crisisoverleg om in te spelen op de complexe patiëntenproblematiek. De tijdsbesteding van behandelaren in de dienstoverdracht was hierbij patiëntgebonden. Waar in

ziekenhuizen een dreigende code zwart werd ervaren, speelde deze druk ook binnen de acute psychiatrie. De omstandigheden tijdens de covid-periode waren uitzonderlijk en na evaluatie is de werkwijze weer genormaliseerd. Om misinterpretaties te voorkomen, zijn correcties met terugwerkende kracht doorgevoerd. Aangezien deze correcties beperkt waren in omvang op patiënt- en gemeenteniveau, is hier destijds geen separate communicatie over verstuurd.

Hoe wordt er gestuurd op patiëntgebonden tijd?

In het artikel wordt gesuggereerd dat de bedrijfsvoering onvoldoende is.

In de context van het artikel is het van belang om op te merken dat de accountant van Karakter de afgelopen jaren steeds aan heeft gegeven dat de interne beheersing van Karakter vanuit het perspectief van de controle op de jaarrekening van voldoende niveau is.

We herkennen de aandacht die in het najaar nodig was om bij te sturen. Zorgbreed is er sprake van seizoensinvloeden, waaronder die van de (zomer)vakanties van zowel patiënten als medewerkers. Bijsturen op patiëntgebonden tijd was soms nodig om te zorgen dat we zoveel mogelijk kinderen en jongeren helpen, dat is wat ons drijft. In het stelsel waarin we zorg leveren, krijgen we alleen op basis van patiëntgebonden tijd betaald. Daarom is het ook nodig om financieel gezond te blijven en de continuïteit van de organisatie te borgen.

(Bij)sturing op patiëntgebonden tijd is niet altijd prettig en kan leiden tot werkdruk. Werkbelasting is breed in de zorg aan de orde. Hierin is Karakter geen uitzondering. De arbeidsmarkt is krap, de administratieve lasten zijn sinds de decentralisatie in 2015 sterk verhoogd, de patiënten komen met complexere zorgvragen vanwege onder andere landelijk beleid ten aanzien van de afbouw gesloten jeugd, etc.

De daaruit voortkomende druk op behandelaren heeft, in combinatie met een na Covid aanhoudend hoger dan gewoon ziekteverzuim, in 2023 geleid tot verstoringen in de zorgprocessen. Hierdoor waren we genooddaakt om voor behandelaren de patiëntenzorg tot prioriteit te maken, wat leidde tot het tijdelijk vervallen van niet noodzakelijke werkzaamheden.

Begin 2024 hebben we geconstateerd dat de eerder genoemde maatregelen konden worden opgeheven en dat er weer een gezonde balans ontstond tussen patiëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek, opleiden en de doorontwikkeling van onze zorg. Deze balans is gedurende 2024 behouden. Uiteraard reflecteren we op de situaties die zich voordeden en -doen en leren we daarvan, zodat we de aansturing en bedrijfsvoering kunnen verbeteren binnen de mogelijkheden die we (o.a. financieel) hebben.

We realiseren ons dat de werkdruk bij behandelaren als hoog wordt ervaren. Dit blijkt ook uit recent onderzoek onder de medewerkers. We zijn ons er uiteraard van bewust dat we zorgvuldig moeten omgaan met onze mensen.

Hoe zit het met de tarieven?

In het artikel wordt gesuggereerd dat Karakter onterecht het hoogste tarief declareert.

Karakter is een academisch centrum met een bijbehorende infrastructuur. Voorafgaand aan de zorg wordt een beoordeling gemaakt wie het best betrokken kan worden bij de zorg. Omdat de capaciteit van medisch specialisten schaars is, en in sommige regio's de arbeidsmarktproblematiek fors is, maken we hierin zorgvuldige afwegingen. We werken volgens ons kwaliteits- en professioneel statuut.

Daarin is een belangrijke verantwoordelijkheid weggelegd voor onze medisch specialisten.

Het kwaliteitsstatuut is te vinden op onze website via:

<https://www.karakter.com/assets/uploads/Downloads/Kwaliteitsstatuut-2022-def-versie-1.0-dd-22-6-2022.pdf>

Karakter en de gemeenten komen jaarlijks een integraal tarief overeen dat gebaseerd is op de gemiddelde inzet van behandelaren met verschillende professionele achtergronden. Gemeenten (jeugdzorgregio's) voeren regelmatig kostprijsonderzoeken uit bij Karakter als onderbouwing van dat tarief.

Houtje-touwtje software?

In het artikel wordt de suggestie gewekt dat Karakter haar bedrijfsvoering niet op orde heeft als gevolg van onvoldoende aansluitende software en niet voldoende beveiligde software / informatiesystemen.

Karakter beschikt over een elektronisch patiëntendossier (EPD), wat gangbaar is in de GGZ. Dit systeem is geschikt om de inhoudelijke en administratieve registratie rondom de zorg vorm te geven. Via dit systeem verloopt de declaratie naar gemeenten. Ook vormt het de bron voor interne en externe rapportages. Hierin

ontwikkelen we continue door. Voor de planning van patiëntenzorg heeft Karakter nog geen software beschikbaar. We maken continu afwegingen waarin we investeren en erkennen dat goede software belangrijk is voor efficiënte bedrijfsvoering.

Ons privacy- en informatiebeveiligingsbeleid is strikt en we zijn recent opnieuw gecertificeerd voor NEN 7510. Een van de onderdelen van de NEN-certificering is een streng beveiligingsbeleid ook om te voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

Het NEN 7510 certificaat bevestigt dat wij in staat zijn om vertrouwelijk om te gaan met patiëntgegevens, ze te beveiligen en risico's op datalekken te minimaliseren. In 2024 heeft een volledige hercertificering plaatsgevonden en heeft Karakter in oktober dit jaar het certificaat mogen ontvangen.

Datalekken worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld en intern behandeld met een focus op leren en verbeteren. Toegang tot patiëntendossiers wordt continu gelogd om ongeautoriseerd gebruik te detecteren en indien nodig in te grijpen. Er worden regelmatig audits en gegevensbeschermings-effectbeoordelingen (DPIA's) uitgevoerd om te blijven voldoen aan wet- en regelgeving en om toegangsrechten correct te beheeren. Autorisaties worden daarnaast grondig gecontroleerd door de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om ongeoorloofde toegang te voorkomen.

Zijn de meldingen bij Karakter toegenomen?

In het artikel wordt gesproken van een toenemend aantal meldingen.

Ja, ook bij Karakter is het aantal meldingen toegenomen naar 28 in 2022 en 30 in 2023. In 2024 zien we een daling. We nemen meldingen altijd uiterst serieus. Dat doen we ook met geluiden van onvrede onder medewerkers. Zowel stijging als een daling van meldingen zet aan tot nadenken over verbeteringen. Naar aanleiding van het toegenomen aantal meldingen, hebben we binnen onze organisatie onder alle medewerkers een grootschalig onderzoek laten uitvoeren naar prettig en sociaal veilig werken bij Karakter. Het doel van dit onderzoek was om via een objectieve kwantitatieve en kwalitatieve analyse inzicht te krijgen in het werkklimaat. We wilden hiermee ook ontdekken wat ons verbindt, wat we willen behouden en in welke richting we ons kunnen ontwikkelen. Het onderzoek, uitgevoerd door een extern bureau, bevestigt dat Karakter een sociaal veilige organisatie is. De resultaten weerspiegelen trots op onze organisatie en op het werk dat we doen. Daarnaast biedt het rapport concrete aandachtspunten om aan te werken, zoals op het gebied van communicatie en werkdruk. De onderzoeksresultaten zijn in de teams besproken. Dit onderzoek beschouwen we niet als een eenmalige actie, maar als onderdeel van een voortdurend gesprek over prettig en veilig werken. Het helpt ons ook om gerichte stappen te zetten binnen de organisatie. Wat doen we goed en kunnen we verder versterken? En waar liggen kansen om verder te leren en te verbeteren? De uitkomsten en verbeterpunten zijn breed gedeeld binnen de organisatie.

Vervolg

We pogen om met dit document vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Tevens begrijpen we dat het wellicht andere vragen oproept. Wij zijn uiteraard bereid om hierover verder in gesprek te gaan. Karakter wil recht doen aan deze vragen en het wellicht oncomfortabele gevoel wat het artikel heeft opgeroepen. We hechten er veel waarde aan om dit weg te nemen.

Met de contractmanagers van de 10 Karakter thuisregio's (Rijk van Nijmegen, Centraal Gelderland, Achterhoek, Rivierenland, Noordoost Brabant, Foodvalley, Noord Veluwe, Midden IJssel en Oost Veluwe, IJsselland en Twente) en van de VNG vanuit het LTA is op 20 november een gesprek geweest om toelichting te geven en om tot een vervolg te komen. Met de regio's is reeds besproken dat een onafhankelijk onderzoek hierin mogelijk een oplossing kan bieden.

Karakter gaat ook graag op korte termijn met (een vertegenwoordiging van) wethouders in gesprek. Via Judith Bos, ambtelijk secretaris, komen wij graag tot een uitnodiging hiervoor.

Als er vragen zijn, stel deze dan via ons centrale mailadres: menc@karakter.com.

Met vriendelijke groet,

Raad van Bestuur
Erica Harteveld en Toine van den Broek