

RIS-nummer:

**Schriftelijke vragen:** torenhoge winsten bij zorgbedrijven  
**Indiener:** Pieter Grinwis, ChristenUnie/SGP

Datum: 27 juni 2019

Aan de voorzitter van de gemeenteraad,

Op 26 juni publiceerde onderzoeksplatform Follow The Money het artikel “Dossier zorgcowboys: binnen twee jaar miljonair in de thuiszorg”<sup>1</sup>, waarin wordt uiteengezet hoe een groep zorgbedrijven erin slaagt om structureel torenhoge winsten te behalen.

Overeenkomstig art. 30 van het Reglement van orde stelt het raadslid Pieter Grinwis (ChristenUnie/SGP) de volgende vragen:

- 1) Is het college bekend met het genoemde artikel?
- 2) Wat is de reactie van het college op de onderzoeksresultaten die in het artikel worden gepresenteerd?
- 3) Welke verklaringen heeft het college voor het feit dat sommige bedrijven winsten van soms meer dan 60 procent binnenslepen, als een paar procent winst maken in de thuiszorg al een hele kunst is?

Onder de onderzochte grote zorginstellingen met een winst boven de 10 procent in 2017, zijn acht gevestigd in Den Haag. Drie daarvan hadden in 2017 zelfs een winst van meer dan 25%.

- 4) Kan het college aangeven of hier bedrijven bij zijn waarbij de gemeente Den Haag zorg, welzijn, ondersteuning of andere diensten heeft ingekocht?

Uit de analyse van Follow The Money kwam een lijst van 97 bedrijven die samen in een jaar tijd ruim 51 miljoen euro winst maakten; zij hielden gemiddeld een vijfde van hun omzet over.

- 5) Wat vindt het college van de hoge winsten in relatie tot de omzet van de zorgbedrijven?
- 6) Op welke wijze houdt de gemeente toezicht op organisaties?
- 7) We hebben begrepen dat wethouder Parbhudayal overweegt een maximum in te stellen op reserves die een zorginstelling mag aanhouden. Is het mogelijk om op soortgelijke wijze een maximum in te stellen op de winst die zorgbedrijven uitkeren?

---

<sup>1</sup> Zie hieronder

(link naar artikel: [https://www.ftm.nl/artikelen/zorgcowboys-megawinsten-bedrijven?share=1&utm\\_source=Twitter&utm\\_medium=social&utm\\_campaign=Zorgcowboys&utm\\_content=FTM1700#](https://www.ftm.nl/artikelen/zorgcowboys-megawinsten-bedrijven?share=1&utm_source=Twitter&utm_medium=social&utm_campaign=Zorgcowboys&utm_content=FTM1700#) )

## Dossier zorgcowboys: binnen twee jaar miljonair in de thuiszorg

Uitgebreid data-onderzoek van Follow the Money en KRO-NCRV's Pointer en Reporter Radio wijst uit dat een groep zorgbedrijven erin slaagt om structureel torenhoge winsten te behalen. Dat onderzoek leverde een lijst op van 97 bedrijven die samen in een jaar tijd ruim 51 miljoen euro winst maakten; zij hielden gemiddeld een vijfde van hun omzet over. De lijst bevat een aantal oude bekenden van Follow the Money, zoals thuiszorgbedrijf Anahid uit Almelo. Er zijn sterke aanwijzingen dat de hoge winsten niet altijd rechtmatig behaald worden.

### Dit stuk in 1 minuut

- Nadat de thuis- en jeugdzorg in 2015 naar de gemeenten werd overgeheveld en voortaan lokaal (en via de vrije markt) moest worden georganiseerd, hebben talloze zorgbedrijven zich op deze nieuwe markt gestort.
- Toezicht op deze zorgbedrijven ontbreekt vrijwel geheel. Slechts weinig bedrijven zijn verplicht om jaarverslagen in te leveren, de Inspectie controleert zelden, bijna iedereen kan een zorgbedrijf oprichten, en gemeenten en zorgverzekeraars kunnen amper nagaan of de ingediende declaraties gerechtvaardigd zijn.
- Sommige zorgbedrijven maken sinds 2015 miljoenenwinsten.
- Ondertussen wordt de lokale zorg steeds duurder en weten gemeenten niet goed meer hoe zij die moeten bekostigen.
- Follow the Money onderzocht samen met KRO-NCRV's *Pointer* en *Reporter Radio* hoge winsten in de thuiszorg, de GGZ en de gehandicaptenzorg. Waar winstmarges van 2 tot 3 procent gewoonlijk al heel netjes zijn, troffen wij liefst 174 bedrijven die een winstmarge hadden van boven de 10 procent. We plozen hun jaarrekeningen uit. Bij 97 daarvan waren de hoge winsten (van gemiddeld 20 procent) *niet* incidenteel en ook na een nadere analyse *niet* verklaarbaar.

De 29-jarige verpleegkundige Shanna Naborgh won nooit de Lotto en haar familie staat niet in de Quote 500. Toch rijdt de Rotterdamse in een glanzend zwarte BMW I8 uit 2017 met een waarde van ruim anderhalve ton. Haar BMW is van de zaak: Thuiszorg Naborgh BV. Ze richtte het bedrijf in 2015 op, na eerder als zelfstandig verpleegkundige te hebben gewerkt. Twee jaar later had ze zichzelf een miljoen euro winst uitgekeerd en bijna een half miljoen aan bestuurdersvergoeding opgestreken. Dat laat de winstmarge van het bedrijf, die stevast ver boven de 35 procent uitkomt, makkelijk toe. De thuiszorg als *get-rich-quick-scheme*? Het idee alleen al zal velen de wenkbrauwen doen fronsen. Maar het opvallende financiële succes van Thuiszorg Naborgh blijkt geen uitzondering te zijn. Ook thuiszorgbedrijf Anahid uit Almelo loopt uitstekend: Follow the Money [onthulde](#) al eerder dat daar liefst 66,8 procent winst werd gemaakt. En er zijn tientallen andere zorgbedrijven die megawinsten blijken te maken.

Follow the Money onderzocht samen met KRO-NCRV's *Pointer* en *Reporter Radio* hoge winsten in de thuiszorg, de GGZ en de gehandicaptenzorg. Waar winstmarges van 2,2 procent de norm zijn, identificeerde het onderzoeksteam binnen een groep van 1959 zorgorganisaties 174 bedrijven die een winstmarge hadden van meer dan 10 procent. Daarvan bleven na bestudering van al hun jaarverslagen 97 bedrijven over waarvan de winsten niet incidenteel zijn, noch makkelijk te verklaren. Deze groep maakte in het peiljaar 2017 in totaal 51 miljoen euro winst, wat neerkomt op 21 procent van hun gezamenlijke omzet in dat jaar.

### Hoe is dit onderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek dat Follow the Money en KRO-NCRV's *Reporter Radio* en *Pointer* samen uitvoerden, richtte zich op de cijfers die zorginstellingen jaarlijks moeten aanleveren bij het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) van het ministerie van Volksgezondheid. Het ging voor het laatste complete peiljaar – 2017 – om de financiële gegevens van in totaal 1959

zorginstellingen. We besloten alleen bedrijven in de verpleging, de verzorging en thuiszorg, de gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg te analyseren. We lieten bedrijven met een kleine omzet (onder de 100.000 euro) buiten beschouwing, evenals VOF's (aangezien het salaris van de ondernemer in de VOF belandt, lijkt bij een wat kleinere omzet al snel alsof veel winst wordt gemaakt). De selectiecriteria zijn uitgebreid beschreven in de [verantwoording](#) van ons onderzoek. Er bleef een groep van 1077 organisaties over, waarbinnen we opnieuw een selectie maakten: nu met als criterium een winst voor belasting van meer dan 10 procent van de omzet. Dit criterium werd door hoogleraren Jeroen Suijs en Harrie Verbon vastgesteld als gereede grond voor nader onderzoek. In totaal maakten 174 instellingen in 2017 meer dan 10 procent winst – een flinke groep dus. We lazen de jaarverslagen van 2017 van deze organisaties. We plozen ook hun jaarverslagen van 2016 en 2015 uit, omdat een hoge winst maken niet altijd betekent dat het bedrijf extreem lucratief is. Er zaten bijvoorbeeld maatschappen tussen, waar de winst goeddeels het loon is van de maten – medisch specialisten – en nog niet verdeeld was. Ook kon een winst incidenteel zijn, bijvoorbeeld door de verkoop van een bedrijfsonderdeel of een eenmalige grote gift aan een stichting. Nadat we die organisaties hadden uitgesloten, resteerde een groep van 97 bedrijven waarvan we kunnen zeggen dat ze structureel opmerkelijk hoge winsten boeken, die ver afwijken van wat in hun sector gangbaar is.

Het is een astronomische marge in vergelijking met de rest van de sector. Volgens hoogleraren Jeroen Suijs en Harrie Verbon, die op verzoek van [Omroep Gelderland](#) in 2016 een vergelijkbaar onderzoek onder Gelderse zorgbedrijven uitvoerden, is een winstmarge van 2 tot 3 procent voor een thuiszorgbedrijf al heel efficiënt. Dat percentage wordt ook genoemd door bestuurder Aad de Groot van zorgverzekeraar DSW. Hij waarschuwt: 'Als een bedrijf in de thuiszorg meer dan 10 procent winst maakt, is er iets niet pluis.'

Wanneer een paar procent winst maken in de thuiszorg al een hele kunst is, hoe kunnen sommigen dan winsten van soms meer dan 60 procent binnenslepen? Die vraag stelden we de afgelopen weken tientallen malen aan de eigenaren en bestuurders van de bewuste bedrijven. En bijna altijd bleef een antwoord uit.

De cijfers mogen sprekend zijn, de betrokkenen doen er liever het zwijgen toe. Bestuurders zijn er, een enkele uitzondering daargelaten, niet happig op de achtergrond van hun financiële succes toe te lichten. Maar het kostte ook de grootste moeite om oud-medewerkers, cliënten en andere betrokkenen aan de praat te krijgen. Slechts een enkeling was bereid te praten, en vrijwel niemand wilde dat met naam en toenaam doen.

In sommige gevallen waren de reacties dusdanig heftig dat het verbazing wekt dat het hier *zorgorganisaties* betreft: 'Ik kan niet met naam genoemd worden,' zegt een bron die in het verleden lokaal samenwerkte met een van deze instellingen. 'Ze kennen elkaar hier allemaal en je wordt al snel gezien als een *snitch*. Ik zit niet te wachten op een steen door mijn raam.'

### **Mercedessen, BMW's en een racemotor van de zaak**

Het bestuderen van de jaarverslagen van winstgevende zorgorganisaties is een arbeidsintensief karwei. De nu gepubliceerde lijst bevat [alle 174 bedrijven en stichtingen](#) die in 2017 meer dan 10 procent winst maakten. Dat wil niet zeggen dat er iets mis is: onder hen bevonden zich tientallen organisaties waarvan de winst heel verklaarbaar was. Na een uitgebreide analyse konden 77 organisaties weggestreept worden; bij hen was de winst eenmalig, verklaarbaar door bijzondere omstandigheden, of niet betekenisvol omdat die als loon gezien moest worden. In sommige gevallen ging het om een stichting die veel giften ontvangen had, of wel veel winst maakte maar die ook een duidelijke en logische bestemming gaf binnen de organisatie.

Bij de overige 97 zorgorganisaties blijven vooral heel veel vragen over. Het is een breed scala aan bedrijven met één gemene deler: ze maken allemaal *structureel* buitensporig veel winst. We ontdekten onder meer een zeer rendabel hospice, lucratieve autismebegeleiding en zelfs een cashcow in de vorm van een paardenpension/zorgboerderij. We troffen oude bekenden aan, waarover Follow the Money eerder schreef: de eigenaren van gehandicaptenopvang De Karmel in Angeren, en de ADG Dienstengroep (zie kader). Ook thuiszorgbedrijf Anahid uit Almelo kwam opnieuw in beeld, aanleiding om nog eens onderzoek te doen naar het bedrijf. Dat leverde nieuwe informatie op, die de suggestie wekt dat [onderbetalen van personeel](#) beslist niet de enige manier was waarop eigenares Nver Dermovsesian haar dividenduitkering van 6 ton bij elkaar verdiende. Lees aanstaande vrijdag op Follow the Money uitgebreid wat bronnen rond Anahid tegenover ons verklaarden.

Oude bekenden: De Karmel en ADG Dienstengroep

Eigenaren Teun en Joke Kaptein van zorgorganisatie De Kroon kennen we nog als de [grootverdieners](#) die eerder De Karmel runden. Bij De Karmel werd veel verdiend, terwijl de zorgeltparen die verstandelijk gehandicapte jongeren in huis opnamen en verzorgden, weinig betaald kregen. Toen die gezinsouders zich vervolgens probeerden los te maken van De Karmel, liet het echtpaar Kaptein het op een rechtszaak aankomen door hen aan het concurrentiebeding te houden. De ouders van de licht verstandelijk gehandicapte bewoners voegden zich in die zaak tegen De Karmel om hun kinderen met hun vertrouwde verzorgers te laten meeverhuizen.

De Karmel blijkt als De Kroon te zijn doorgedaan en levert het echtpaar Kaptein nog altijd forse winst op. In 2017 bedroeg die bijna 9 ton, oftewel 19,6 procent van de omzet. De Karmel keerde ruim 1,5 miljoen euro winst uit, terwijl dat ogenschijnlijk tegen de regels van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi) indruist. De Inspectie Jeugd en Gezin bracht een bezoek aan de instelling, maar heeft zich in haar daaropvolgende rapport nooit uitgelaten over de rechtmatigheid van die winstuitkering. Die bleef zodoende zonder gevolgen.

Achter Faveo uit Rotterdam, dat vooral thuishulp levert in Emmen, gaat de ADG Dienstengroep schuil. Dit bedrijf is ook eigenaar van TSN Thuiszorg, waarvan de thuishulpbranche rond de jaarwisseling van 2015-2016 failliet ging. FTM [schreef er uitgebreid over](#) en ontdekte toen dat ADG via een schijnconstructie had geprobeerd haar schuldeisers – voornamelijk het personeel – buitenspel te zetten. ADG Dienstengroep specialiseert zich in de exploitatie van de onderkant van de arbeidsmarkt, of zoals directeur Henny Kroeze het ooit denigrerend tegenover *de Volkskrant* [formuleerde](#), de ‘intensieve menshouderij’.

ADG Dienstengroep haalde in 2017 volgens Faveo's jaarrekening 5,1 miljoen euro winst uit het bedrijf, via een dividenduitkering. Dat bedrag had Faveo bij elkaar gespaard door jaarlijks zo'n 20 procent winst te maken. In 2017 was dat ruim 6 ton op een omzet van circa 3 miljoen. Dat geld wordt vooral verdiend met hulp in de huishouding, die door gemeenten wordt vergoed. De gemeente Emmen is Faveo's grootste afnemer; zij betaalt het bedrijf niet per uur, maar heeft Faveo gecontracteerd om mensen te voorzien van 'een schoon en leefbaar huis'. Faveo krijgt daarvoor een standaardbedrag. Hoeveel uren daarvoor nodig zijn, bepaalt Faveo zelf.

Blijkens de jaarrekeningen zet Faveo daarvoor elk jaar minder personeel in. Van 2016 op 2017 is het personeelsbestand gehalveerd en daalde de omzet met 7 ton. Maar er werden wel 122 cliënten meer geholpen. Meer zorg voor minder geld: lijkt te mooi om waar te zijn. Hoe redt Faveo dat zonder de kwaliteit geweld aan te doen?

Niet, zo lijkt het. Lous Folkers, juridisch adviseur voor mensen die problemen hebben met de thuiszorg, behandelde de afgelopen twee jaar 80 dossiers van mensen in Emmen die geen of te weinig zorg ontvangen. Over Faveo, dat in Emmen onder de naam Thalia opereert, krijgt ze veel klachten; het huis komt niet schoon en er wordt te weinig hulp geleverd. 'Ik had laatst een mevrouw van 94, die krijgt maar eens in de week twee uur hulp. Terwijl er veel meer nodig is. De hulp springt nu maar in haar vrije tijd bij, maar dat doet ze puur vrijwillig.'

Opmerkelijk is dat de winst per fte van 2016 op 2017 verdubbelde. Dit terwijl ook de kosten per fte met ruim 14.000 euro stegen. Betaalt Faveo zijn medewerkers ineens veel beter? We legden het voor, maar antwoord bleef uit. Ook wilde Faveo niet ingaan waar de winstverdubbeling per fte ineens vandaan kwam en hoe de kwaliteit van de zorg precies gewaarborgd is. Hoe kunnen de medewerkers van Faveo ineens zoveel meer doen in zoveel minder tijd?

Van het antwoord van Faveo-manager Halid Nordin worden we niet veel wijzer. 'De kwaliteit van zorg binnen onze organisatie is goed,' verzekert hij ons. Over de dalende personeelsinzet zegt Nordin wel iets interessants; door de bezuinigingen van gemeenten is de inzet per cliënt gedaald. 'De teruggang in uren is derhalve met name te wijten aan teruglopende gelden.' Opmerkelijk is dat de winst van Faveo juist licht steeg ten opzichte van 2016, toen ook al zo'n 6 ton resultaat overbleef. De genoemde bezuiniging wordt kennelijk een-op-een doorvertaald in minder uren voor de cliënt, terwijl Faveo zelf geen cent winst inlevert in tijden van krimpemde budgetten.

In de jaarrekeningen troffen we meermalen constructies aan waarmee zorggeld in de zakken van eigenaren kan belanden, zonder dat de winst direct wordt uitgekeerd. Organisaties lenen soms bijvoorbeeld tonnen uit aan hun bestuurders of eigenaren, of schrijven jaarlijks zonder toelichting grote sommen geld af als oninbare leningen. Soms huren zorgbedrijven voor hoge maandbedragen vastgoed van hun eigenaren of bestuurders. Dure leasewagens of auto's van de zaak zijn eveneens een terugkerend item. Shanna Naborgh is niet de enige BMW-liefhebber die we aantreffen; het merk is bij tientallen zorgondernemers geliefd, net als nieuwe Mercedesen. Een thuiszorginstelling zette een racemotor, een Kawasaki Ninja, op de zaak.

Ondanks de soms royale uitgaven van zorgbedrijven blijft er kennelijk genoeg over om als winst uit te keren. Nu is winst maken niet verboden, maar hoe verklaar je dergelijke rendementen in een sector waar bedrijven juist vaak krap bij kas zitten? Hoogleraar accountancy Jeroen Suijs van de Erasmus Universiteit oppert: 'In theorie kan er, wanneer er efficiënt gewerkt wordt en er daardoor lage kosten zijn, veel winst worden gemaakt,' zegt hij. In de thuiszorg is dat onwaarschijnlijk, juist doordat het mensenwerk betreft: er valt nauwelijks te automatiseren en er zit weinig rek in de productiviteit. Maar, zegt Suijs: 'Het is natuurlijk ook mogelijk dat er minder zorg geleverd wordt dan waarvoor betaald is, of zorg van mindere kwaliteit.'

Met name in de verpleging en verzorging aan huis vallen hoge winstmarges op, vanwege de magere resultaten die gemiddeld behaald worden in deze sector. Toch treffen we in de lijst van 97 organisaties tientallen bedrijven aan die thuiszorg, verzorging en begeleiding aanbieden en bakken met geld overhouden. Daarom besloten we deze bedrijven extra kritisch tegen het licht te houden.

#### **'Dat kan gewoon niet'**

In 2017 [onderzocht](#) consultancyfirma PwC in opdracht van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de tarieven in de verzorging en de verpleging. Op basis van het loon, productiviteit en zaken als reistijd en opleidingsuren, berekende PwC wat een uur zorg kost. Dat vergeleken ze met de daadwerkelijke vergoeding ervoor. Het verschil is niet meer dan enkele procenten; en met name op verzorging wordt verlies geleden omdat de kostprijs daarvan vaak hoger is dan het geldende tarief.

Het allergrootste bestanddeel van de tarieven die zorgverzekeraars, gemeenten en pgb-houders betalen voor verpleging, verzorging en hulp aan huis, is het loon van de zorgwerkers. De loonkosten in de thuiszorg beslaan gemiddeld 75 tot 85 procent van de totale omzet, stellen hoogleraren Suijs en Verbon. Dat maakt kostenbesparing uiterst lastig: je kunt een cliënt simpelweg niet 'efficiënter' aankleden, douchen, verbinden of naar de wc helpen, zonder de kwaliteit van de zorg geweld aan te doen. Thuiszorg is een dienst, en per definitie arbeidsintensief.

Dus wat te denken van thuiszorgorganisaties die soms maar 30 of 40 procent van hun omzet kwijt zijn aan personeel? Tijdens ons onderzoek troffen we meerdere bedrijven aan waarbij het rekenkundig onmogelijk lijkt dat alle uren zorg waarvoor zorgverzekeraars en gemeenten hebben betaald, ook daadwerkelijk zijn geleverd.

#### **Het raadsel van de stijgende personeelskosten**

Bij het doornemen van de jaarverslagen riepen de cijfers van thuiszorgbedrijven soms vooral nieuwe vragen op. Dat gold bijvoorbeeld voor het Centrum Zorg en Welzijn uit Den Haag. Eigenaresse Angela Badal bestuurt het CZW samen met Majid Taheri. Het bedrijf viel op vanwege de consequent hoge winstmarge. In 2017 hield het CWZ voor belasting 48,1 procent van zijn omzet over als winst (ruim 1,1 miljoen euro). In 2016 was de winstmarge 37,3 procent; in 2018 was die 41,1 procent (ruim 1 miljoen euro). Bijzonder veel geld voor een jong bedrijf dat verpleging, verzorging, begeleiding en huishoudelijke hulp levert.

Hoe doen ze dat toch? De jaarrekeningen laten zien dat de personeelskosten in 2017 op 46 procent lagen – erg weinig voor deze sector. Nadere beschouwing leert dat er krap acht ton aan loonkosten en bijna drie ton aan uitzendkrachten is besteed; bij elkaar 1,08 miljoen euro, ruim 250 duizend euro meer dan 2016. Maar als we [de personele bezetting](#) bestuderen – ook daarover moeten cijfers bij het ministerie worden aangeleverd – zien we iets heel vreemds. Het Centrum Zorg en Welzijn huurt volgens die gegevens geen uitzendkrachten in en heeft in 2017 twintig mensen minder in dienst dan in 2016. Het aantal fte's is wel gelijk. Minder personeel, evenveel arbeidsuren en toch 3 ton meer uitgegeven aan personeelskosten – hoe zit dat? En wat verdient het bestuur zelf eigenlijk? Dat wordt

niet in de jaarrekening vermeld. Hun beloning moet in de personeelskosten of in de post 'uitzendkrachten' zitten.

We stellen eigenaresse Angela Badal vragen over de hoge winst, de inzet van personeel en uitzendkrachten, en het salaris van de bestuurders. Daar wil Badal niet op ingaan: 'Bedankt voor uw belangstelling, wij hebben geen interesse,' antwoordt ze. Wanneer we haar duidelijk maken dat we dit antwoord zullen publiceren, mailt ze: 'Ik wil niet meedoen aan uw onderzoek en geef verder ook geen toestemming om mijn reactie te benoemen.' Ze voegt toe: 'Ik zal deze mail ook naar onze bedrijfsjurist ter info mailen,' waarna we niets meer vernemen.

Hoe het zit met de beloning van Badal en Taheri, en het raadsel van de stijgende personeelskosten bij een dalend aantal medewerkers, wordt niet duidelijk. En wie zijn er nu precies in dienst via een uitzendbureau, zijn dat misschien de bestuurders zelf?

Badal is gevolmachtigde bij uitzend- en reïntegratiebureau Work Agency, dat in 2016 even een rekening-courant met het Centrum Zorg en Welzijn had en volgens een medewerker eigendom is van medebestuurder Taheri. Bij de Kamer van Koophandel kunnen we dat niet controleren: de enige zichtbare vennoot van Work Agency is een Britse Ltd., [Work Saelices Netherlands Limited](#) – waarvan de enige genoemde functionaris Angela Badal is.

Hoogleraren Suijs en Verbon houden rekening met de mogelijkheid dat de hoge winsten zijn veroorzaakt doordat de gedeclareerde zorg niet volledig is geleverd. Dat betekent dat de winsten van deze bedrijven misschien niet altijd rechtmatig tot stand zijn gekomen. Kan er sprake zijn van fraude? Die vraag houdt ook de zorgverzekeraars bezig. Verzekeraar DSW uit Schiedam is al sinds 2015 bezig met onderzoek naar bedrijven in de wijkverpleging. [Enkele weken geleden](#) durfde DSW op basis daarvan voor het eerst een schatting te maken: in de wijkzorg wordt 100 tot 200 miljoen euro onrechtmatig of frauduleus gedeclareerd, stelt de verzekeraar. Ook collega ONVZ heeft de wijkverpleging benoemd tot aandachtsgebied. 'Hoge winsten in de zorg zijn sowieso niet wenselijk,' zegt bestuursvoorzitter Jean Paul van Haarlem. Hij laat weten dat ONVZ door intensievere controles onlangs enkele veroordelingen behaald heeft in de sector. 'Het gaat daarbij om tonnen. We hebben nog meerdere zaken in voorbereiding.'

Bestuursvoorzitter Aad de Groot van DSW wantrouwt thuiszorgbedrijven met grote winstmarges: 'Als je héél efficiënt te werk gaat, kun je met moeite 3 procent winst realiseren. Een winstmarge van 40 of 50 procent kán gewoon niet.'

Maar het gebeurt wel. Dat brengt ons terug bij Shanna Naborgh en haar thuiszorgbedrijf.

### **'Dit is fraude'**

In 2017 maakte Thuiszorg Naborgh een enorme winst; ruim 1 miljoen euro op een omzet van 2,7 miljoen. Dat komt neer op 38 procent. (In 2016 bedroeg de winst 40 procent.) De winst bedraagt bijna een ton meer dan de totale kosten voor salarissen, sociale premies en pensioenen. Shanna Naborgh zelf ontvangt jaarlijks een bestuursvergoeding van 240.000 euro, die ze laat uitbetalen aan haar eigen bv Djina, die de aandelen van Naborgh houdt. In 2017 keerde Naborgh bovendien een miljoen winst uit aan die bv. In rap twee jaar tijd onttrekt zij daarmee bijna 1,5 miljoen euro aan de firma.

We vragen Thuiszorg Naborgh hoe deze hoge winst mogelijk is. En we vragen of het met Naborghs personeelsbestand wel mogelijk is om alle gedeclareerde uren te draaien. Het antwoord op onze uitgebreide vragen komt van advocaat Peter Schouten, nadat hij ons dagvaardt in kort geding om onze publicatie over Naborgh te voorkomen. Volgens Schouten is de winst mogelijk omdat Naborgh efficiënt werkt, door 'vergevoerde invoering van automatisering' en doordat Shanna Naborgh zelf 80 tot 100 uur per week meewerkt in het bedrijf. 'Het is opmerkelijk dat u kennelijk uitsluit dat Naborgh deze goede resultaten boekt omdat het een excellente organisatie is,' laat Schouten weten.

Naborgh-manager Walter van Leeuwe Kirsch beantwoordde eerder een aantal vragen. Volgens hem kan er geen sprake zijn van hoge winsten en is de reden dat die toch in de boeken staan, puur dat de accountant zijn werk niet goed heeft gedaan. Zo zou de accountant ervoor verantwoordelijk zijn dat de bestuursvergoeding van 240.000 euro die Shanna Naborgh zichzelf jaarlijks toekende, te hoog is volgens de Wet Normering Topinkomens (WNT). 'Het kan zijn dat er sprake is van onbewuste onbekwaamheid. Dat was voor ons ook de aanleiding om de relatie met deze accountant te beëindigen.'

Van Leeuwe Kirsch zegt ook niet te kunnen geloven dat de dividenduitkering zou hebben plaatsgevonden. Ook dat zou de schuld van de accountant zijn.

‘Dat is heel onwaarschijnlijk’, zegt hoogleraar Suijs. ‘De accountant werkt alleen met door het bestuur aangeleverde informatie.’ Het accountantskantoor in kwestie laat in een reactie weten de beschuldigingen te verwerpen en stelt net als Suijs dat het bestuur van de onderneming zelf verantwoordelijk is voor het aanleveren van de juiste informatie: ‘Gezien de valse beschuldigingen aan ons adres overwegen wij juridische stappen richting Thuiszorg Naborgh.’ Tijdens de zitting van vandaag herhaalt Van Leeuwe Kirsch zijn stellingen. De jaarrekeningen zouden allemaal niet kloppen en ons hele onderzoek zou zodoende gebaseerd zijn op een verkeerde voorstelling van zaken. Maar wanneer we aanbieden de zaken direct na de zitting uit te praten laat advocaat Peter Schouten, die Naborgh vertegenwoordigt, weten dat dit niet mogelijk is zonder de accountant. De enige bestuurder van de zorginstelling, Shanna Naborgh, zou namelijk niet in staat zijn die informatie te doorgronden. ‘Mevrouw Naborgh heeft helemaal geen verstand of kennis van dat soort zaken.’

Over de beweerde ‘excellentie’ van Thuiszorg Naborgh wordt door meerdere oud-medewerkers, betrokkenen en oud-cliënten anders gedacht. Negen mensen verklaarden anoniem, en onafhankelijk van elkaar, tegenover het onderzoeksteam dat Naborgh gedeclareerde zorg niet altijd levert, en indicaties en handtekeningen vervalst.

Eén oud-cliënt wil wel openlijk spreken. Anita Kharagjitsing ontving tussen februari en juli 2016 thuiszorg van Naborgh. Haar vertrouwen in de organisatie raakte gedurende die maanden ernstig beschadigd toen er door personeelsgebrek niemand meer langskwam en haar nicht Cindy de zorg onbetaald moest overnemen. Mevrouw Kharagjitsing ontdekte vervolgens dat haar handtekening was vervalst. Ze stapte naar de politie, waar ze aangifte deed maar nul op rekest kreeg, en vervolgens naar de rechter. Tijdens die rechtszaak kwam de administratie van Naborgh op tafel, en die bleek nogal te verschillen van de administratiemap die medewerkers van Naborgh bij mevrouw thuis bijhielden. Op kantoor schrijft Naborgh aanzienlijk meer uren dan volgens mevrouw Kharagjitsing en volgens het logboek van de medewerkers is geleverd.

Volgens de kantooradministratie van Naborgh komt er in de periode van 12 februari 2016 tot en met 23 juli tweemaal daags een verpleegkundige of verzorgende bij mevrouw thuis. Maar volgens de map bij mevrouw Kharagjitsing thuis komt er hooguit eens per dag iemand, en worden er dagen overgeslagen. Bovendien is ze van 26 maart tot 10 april op vakantie. Op kantoor wordt niettemin genoteerd dat er zorg geleverd wordt in die periode. Verzorgende Henriëtte noteert op 17 maart: ‘Mevrouw geeft aan dat ze van 26 maart tot en met 10 april afwezig is.’ Ook daags tevoren, op de 25e, wordt haar vakantie genoemd, en op 11 april, als mevrouw net terug is. In de tussentijd wordt de map uiteraard niet bijgehouden, want mevrouw Kharagjitsing zit in het buitenland. Vanuit Duitsland zet ze op 27 maart een aantal vakantiefoto’s online.

Maar volgens de kantooradministratie van Naborgh zou ze de 27e echter tweemaal uit en in bed zijn geholpen en verzorgd zijn, nota bene door Shanna Naborgh zelf. Twee weken lang declareert Naborgh zorg voor mevrouw Kharagjitsing, die op dat moment echter van haar vakantie geniet. ‘Dat kan niet. Dit is fraude,’ zegt Kharagjitsing. ‘En ik ben niet de enige bij wie ze dit hebben gedaan. Ik heb het ook van anderen gehoord.’ Twee oud-cliënten van Naborgh bevestigen dat het thuiszorgbedrijf ook bij hen in de kantooradministratie regelmatig zorgbezoek heeft genoteerd, soms maandenlang, terwijl er in werkelijkheid niemand bij hen langskwam; drie oud-medewerkers van Naborgh bevestigen deze praktijk in gesprekken met ons.

Naborgh stelt dat de zorg tijdens de vakantie gewoon gerapporteerd werd omdat mevrouw zich niet op tijd zou hebben afgemeld voor haar vakantie. Maar de beweringen in de thuisadministratie suggereren het tegenovergestelde.

Het verschil tussen de kantoor- en de thuisadministraties, plus de verklaring van mevrouw Kharagjitsing, vormen een sterke aanwijzing dat niet alle declaraties van Naborgh rechtmatig zijn geweest. Want hoe kan er thuiszorg zijn geleverd als de patiënt niet thuis was?

Maar volgens advocaat Peter Schouten, die namens Naborgh optreedt, is Anita Kharagjitsing niets dan een rancuneuze oud-cliënt. Hij wijst erop dat de rechter haar in het ongelijk heeft gesteld. Dat is correct. Anita Kharagjitsing vertelt ons dat de rechter de twee verschillende administraties echter nooit onder ogen heeft gekregen, omdat haar advocaten hebben nagelaten die in te brengen.

Schouten stelt dat mevrouw Kharagjitsing de thuisadministratie zou hebben vervalst. Tijdens het kort geding tegen KRO-NCRV en Follow the Money draait bijna zijn hele betoog om deze zogenaamd 'vervalste' rapportage. Die zou de basis vormen voor alle onderzoeken die nu gedaan worden naar Thuiszorg Naborgh. Dat zijn er nogal wat: verschillende zorgverzekeraars en de NZa hebben Naborgh onder de loep. Schouten zegt dat Naborgh 'er vergif op in durft te nemen' dat de rapportage van mevrouw Kharagjitsing de oorzaak is geweest van de huidige onderzoeken.

Maar dan besluit een van de anonieme bronnen zich vlak voor de zitting op woensdag toch bekend te maken. Anneke Vermeule, oud-medewerker van Naborgh en een van de medewerkers die de thuismap heeft bijgehouden, bevestigt tegenover het onderzoeksteam dat die authentiek is en haar eigen mededelingen bevat. Per mail laat ze nog aan ons weten dat de handelingen die in de thuisadministratie van mevrouw Kharagjitsing ook daadwerkelijk hebben plaatsgevonden - en dat de administratie op kantoor een valse voorstelling van zaken geeft. Ze laat ook weten nooit vaker dan een keer per dag bij mevrouw thuis te zijn geweest. Bovendien voorziet ze ons van een e-mail van Shanna Naborgh zelf. Ruim voor mevrouw Kharagjitsing op vakantie gaat, geeft Shanna de aangekondigde vakantie van mevrouw door aan de planning.

Waar manager Van Leeuwe Kirsch jegens het onderzoeksteam verschillende malen toegeeft dat er fouten zijn gemaakt met declaraties, ontkent advocaat Schouten namens zijn cliënte dat er ooit onterecht zorg is gedeclareerd. Follow the Money biedt Shanna Naborgh ook tijdens de zitting nog aanvullende wederhoor aan, eventueel met accountant erbij. Daarvan zegt Schouten gebruik te willen maken. Liefst nog meteen. Even na de zitting belt hij op: 'We gaan het nu toch niet doen.'

Aan het einde van de zitting op woensdag, neemt Shanna Naborgh tenslotte het woord. 'Je hoeft het woord fraude maar te laten vallen en er is geen verzekeraar of gemeente meer die niet meteen de geldkraan dichtdraait,' zegt ze in een dramatisch betoog tegen de rechter. Ze begint - met droge ogen - te huilen. 'Ik ben die robot die 22 uur per dag in de zorg werkt,' zegt ze. Dan, met overslaande stem, over mevrouw Kharagjitsing: 'Al twee jaar lang stalkt ze mij, wanneer stopt het? Ik heb nu door die meldingen al het stempel op me van fraude. Mijn bedrijf is al kapot.'

Na afloop van de zitting vragen we Shanna Naborgh wat ze nu zelf vindt van het feit dat ze een miljoen aan zichzelf kon uitkeren. 'Ik heb geen zin aan om overhoord te worden nu,' antwoordt ze. 'Mag ik er even langs?'

De kans dat Naborgh aangepakt wordt door de verzekeraars is groot, er lopen verschillende onderzoeken naar haar, bevestigt ook Aad de Groot van DSW. Maar dat een zorgbedrijf na wat vage beschuldigingen over de kop gaat, is niet waarschijnlijk. Integendeel, zo weten we.

### **Gebrek aan consequenties**

Zorgfraude bewijzen en vervolgen is ontzettend moeilijk. Follow the Money sprak hierover al [eerder](#) met het Openbaar Ministerie. Door de complexiteit van financiering in de zorg is het buitengewoon lastig en arbeidsintensief om een fraudezaak voor de rechter te krijgen, zo bleek. Dat geldt ook voor de zorgverzekeraars, die er bovendien zelden de menskracht voor hebben.

Van alle zorgverzekeraars heeft DSW een van de meest actieve fraude-afdelingen. DSW-bestuurder Aad de Groot: 'Wij hebben momenteel een dossier liggen van een bedrijf waar twaalf van onze verzekerden zorg van ontvingen. In dat dossier is maanden werk van onze medewerkers gaan zitten. En dat is nog maar één bedrijf. Wij hebben niet de capaciteit om alle gevallen van fraude op te sporen.' Voor zorgverzekeraars is het ook een zakelijke afweging; als een frauderend bedrijf opgedoekt wordt, is de kans dat het gefraudeerde geld terugkomt klein. De Groot: 'Als we eenmaal kunnen bewijzen dat er onrechtmatig is gedeclareerd, valt er vaak al niets meer te halen. Maar dan hebben wij er wel een boel menskracht in gestoken. En wie betaalt dat?' Hij wijst naar de gebouwen die door het raam van zijn kantoor te zien zijn. 'De mensen in die flats. Onze verzekerden. Die draaien er uiteindelijk voor op.'



Zelfs wanneer een zorgorganisatie voor fraude wordt vervolgd, zoals bijvoorbeeld de Rotterdamse [Zorgstichting Vivence](#), is het voor bestuurders en eigenaren eenvoudig om daarna overnieuw te beginnen. Om een zorgorganisatie te starten en een vergunning te krijgen via de Wet Toelating Zorginstellingen, hoef je slechts enkele formulieren in te vullen. 'Dat is een formaliteit,' zegt hoogleraar Harrie Verbon, 'het biedt geen enkele garantie dat je kwaliteit levert of überhaupt betrouwbaar bent.' Dat wekt de indruk dat het zorgstelsel zo lek als een mand is. "Alle cijfers en informatie die wij gebruikten, zijn openbaar. Maar wat gebeurt er met die cijfers?"

### **Toezicht vereist tijd en geld**

Opmerkelijk is dat alle cijfers en informatie die het onderzoeksteam van Follow the Money, Pointer en Reporter Radio gebruikte, openbaar toegankelijk zijn. De financiële gegevens en informatie over de bedrijfsvoering moet zelfs jaarlijks aangeleverd worden bij het ministerie van VWS en bij de IGJ. Maar wat gebeurt er met die cijfers? De NZa, toezichthouder op de zorgmarkt, liet weten dat de jaarcijfers onder de verantwoordelijkheid van de IGJ vallen. De Inspectie liet ons op haar beurt weten toe te zien op de kwaliteit van de zorg, niet op de boekhouding van instellingen. Het lijkt erop dat toezichthouders niet bepaald fanatiek in stelling komen om zorgfraude op te sporen en te voorkomen. Jeroen Suijs heeft daar wel een verklaring voor. 'Toezicht is een kwestie van tijd en geld. En het is ook de vraag of de opbrengst van dat extra toezicht wel groot genoeg is om een uitbreiding aan de kant van toezichthouders te rechtvaardigen.'

We confronteerden ministers Bruno Bruins en Hugo de Jonge van Volksgezondheid met de uitkomsten van ons onderzoek, en vroegen ze te reageren. 'Het is goed om te zien dat daar onderzoek naar wordt gedaan,' zegt een woordvoerder van het ministerie namens beide ministers. 'Transparantie heeft op zichzelf al een disciplinerende werking.' Zij wijst erop dat het kabinet vorig jaar de opsporings- en vervolgingscapaciteit van de Inspectie heeft uitgebreid, om fraude aan te pakken. Het kabinet werkt ook aan nieuwe maatregelen, aldus VWS. We moeten daarbij denken aan strengere toelatingseisen voor nieuwe zorgaanbieders, constructies aanpakken waarmee zorgaanbieders zich onttrekken aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en maatregelen 'gericht op het bevorderen van integere en professionele zorgaanbieders'. Voor de zomer zal het kabinet een plan van aanpak presenteren, zegt de woordvoerder.

### **Top van de ijsberg**

Een stevige controle op de financiën en werkwijze van zorgaanbieders is zonder meer een enorme klus. Het onderzoek van Follow the Money, Pointer en Reporter laat slechts de top van de ijsberg zien wat betreft grootverdieners in de zorg. Immers: slechts 2500 tot 3500 zorgbedrijven hoeven een jaarverslag in te leveren, terwijl in Nederland in totaal zeker 80.000 organisaties in de zorg werken. Bovendien zijn er veel manieren om geld aan de zorg te onttrekken. Winst kan boekhoudkundig verdoezeld worden door schulden af te schrijven, door creatief te zijn met kosten, of kantooruimte voor hoge prijzen van een moederholding te huren. Ook de constructie waarbij een stichting het zorggeld declareert en dat direct doorbetaalt aan een gelieerde bv, is populair: daarbij is er nauwelijks winst zichtbaar, en de betrokken bv hoeft geen jaarverslag in te dienen bij de inspectie. Wanneer de mogelijkheden om geld te verdienen ruim zijn en de pakkans en consequenties bij onregelmatigheden klein, lijkt het systeem lek. 'Vaak moet het eerst de spuigaten uitlopen,' zegt Jeroen Suijs. 'Dan trekken de media aan de bel, en daarna komt de politiek eindelijk eens in actie.' Of dat moment nu is aangebroken, zal blijken. Donderdag 27 juni voert de Tweede Kamer een debat over dit onderwerp.

*Het data-onderzoek van Follow the Money, Pointer en Reporter leverde nog veel meer interessante zaken op. Lees aanstaande vrijdag op Follow the Money meer over hoe het het Almelose thuiszorgbedrijf Anahid verging sinds onze publicatie en wat we over de winsten van dit bedrijf ontdekten.*