

Fraudebeleid Zeno Holding en Zeno Ambulant

Versie 1.0 – 29 oktober 2025

Zorg draait om vertrouwen. Zorgprofessionals werken met kwetsbare cliënten, daarom zijn integriteit en eerlijkheid essentieel. Helaas komt het ook bij Zeno soms voor dat het vertrouwen wordt geschaad en dat er sprake is van fraude. In dit document leggen wij uit wat wij doen als wij fraude vermoeden of als er fraude is vastgesteld.

Wat verstaat Zeno onder fraude?

Onder fraude verstaan wij 'het doelbewust (opzettelijk) benadelen van Zeno, onze opdrachtgevers of cliënten om er zelf (of een ander) financieel beter van te (laten) worden'. Dit kan in vele vormen zoals te veel declareren, declareren van niet gewerkte uren, maar bijvoorbeeld ook diploma- en documentfraude.

Wat doet Zeno om fraude te voorkomen?

Wij screenen al onze medewerkers en ingezette zzp'ers. Wij controleren het diploma bij DUO, voeren altijd een ID check uit, controleren de SBI-code op het uittreksel KvK en de geldigheid van overige documenten. Daarnaast vragen wij regelmatig feedback bij zowel opdrachtgevers als ingezette begeleiders.

Onze medewerkers zijn getraind en gecertificeerd om valse documenten te herkennen en worden hierin regelmatig bijgeschoold. Mogelijke fraudegevallen worden altijd intern besproken binnen de verantwoordelijke teams, indien nodig passen wij onze processen en werkwijzen aan.

Als Zeno fraude vermoedt

Als wij denken dat iemand fraudeert, dan onderzoeken we dat. Wij hanteren hierbij de gedragsregels die hiervoor gelden, bijvoorbeeld het recht van hoor en wederhoor. Als daaruit blijkt dat er inderdaad gefraudeerd wordt, dan kunnen wij verschillende maatregelen nemen, zoals:

- Het (op staande voet) ontslaan of per direct uitschrijven van betreffende medewerker of ingezette zzp'er
- Extra gemaakte kosten in rekening brengen en/of het claimen van een schadevergoeding
- Het melden van fraude bij de IGJ en/of NZA en certificerende instellingen of opleidingen
- Aangifte doen bij de politie

Aangiftebeleid Zeno

Zeno voert een actief aangiftebeleid. Zo bereiken we in samenwerking met opsporingsinstanties dat fraudeurs hun straf krijgen. Zeno doet aangifte als dit zinvol is. Bijvoorbeeld als:

- Er sprake is van aanzienlijke financiële schade
- Er sprake is van ernstig verwijtbaar gedrag richting cliënten
- De opdrachtgever van Zeno daarom vraagt

Hoe informeert Zeno begeleiders en medewerkers die frauderen?

Als uit onderzoek blijkt dat een medewerker of ingezette zzp'er inderdaad fraudeert, krijgt de fraudeur schriftelijk bericht van onze beslissing en van de maatregelen die wij getroffen hebben. Hierin staat in ieder geval wat deze fraude betekent voor de relatie met ons (eventueel ontslag of uitschrijven) en of er een registratie plaats gaat vinden.