

Vergaderjaar 2022–2023

**34 104**

**Langdurige zorg**

**Nr. 370**

**BRIEF VAN DE MINISTER VOOR LANGDURIGE ZORG EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 24 februari 2023

Op 20 december 2022 (Handelingen II 2022/23, nr. 37, item 3) zijn tijdens het vragenuur mondelinge vragen gesteld door Kamerleden Mohandis (PvdA), Hijink (SP), Den Haan (Fractie Den Haan) en Bevers (VVD) over het CIZ naar aanleiding van onderzoek door Platform Investico en berichtgeving in de media. Ik heb daarbij toegezegd om uw Kamer voor 1 maart 2023 te informeren over de stand van zaken bij het CIZ.

In deze brief ga ik achtereenvolgens in op de volgende onderwerpen:

- De vragen die de leden van uw commissie hebben gesteld naar aanleiding van het onderzoek van Platform Investico<sup>1</sup>. Het CIZ heeft mij gemeld dat er geen vragen of meldingen vanuit (naasten van) cliënten binnen zijn gekomen naar aanleiding van de berichtgeving.
- De stand van zaken bij het CIZ ten aanzien van de hoge werkvoorraad, het hoge ziekteverzuim en de maatregelen die het CIZ hiertegen heeft genomen.

Het CIZ stelt indicaties en beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet zorg en dwang (Wzd). De indicaties die het CIZ stelt zijn levenslang<sup>2</sup> en worden niet jaarlijks of halfjaarlijks herzien. Van een herindicatie is alleen sprake wanneer de zorgbehoefte zodanig toeneemt dat het zorgprofiel niet meer toereikend is.

### **Opvolging Investico onderzoek**

De artikelen in De Groene Amsterdammer, Trouw en de radio-uitzending van Argos op basis van onderzoek van Investico van december jl., waar het CIZ medewerking aan heeft verleend, zijn kritisch over het handelen van het CIZ. Het CIZ handelt op jaarbasis bijna 150.000 aanvragen af. Ik betreur het uiteraard als er in de individuele gevallen fouten in het

<sup>1</sup> Met Trouw, de Groene Amsterdammer en het radioprogramma Argos.

<sup>2</sup> Met uitzondering op enkele tijdelijke specifieke indicaties, zoals de profielen (SG)LVG.

indicatieproces worden gemaakt. Het CIZ heeft na publicatie van de artikelen gezorgd voor een bericht op de eigen website en telefonische bereikbaarheid zodat cliënten die vragen hadden of een melding wilden doen direct te woord werden gestaan. Het CIZ heeft mij laten weten dat er geen meldingen bij hen zijn binnengekomen over onjuiste besluiten of mensen die onterecht geen toegang tot de Wlz hebben gekregen. Vanuit cliëntenorganisaties en branches heeft het CIZ naar aanleiding van de berichtgeving ook geen signalen ontvangen van fouten bij de indicatiestelling.

### Juiste en onjuiste besluiten

Het doel van het CIZ is dat elke cliënt een juiste indicatie krijgt, daarom monitort het CIZ de kwaliteit van de besluiten op verschillende manieren. De continue kwaliteitsmetingen zorgen voor gerichte verbeterpunten, zowel op individueel als teamniveau. Dit helpt ook de medewerkers om scherp te blijven en van elkaar te leren.

Van de bijna 150.000 aanvragen die het CIZ in 2022 heeft afgegeven is 10% gereviewd, bij nieuwe medewerkers ligt dat percentage hoger. De review houdt in dat een collega-indiciësteller meekijkt voordat het definitieve besluit wordt genomen. Na elke review wordt individueel teruggekoppeld, het voorgenomen besluit kan hierdoor nog veranderen. In 2023 is het gemiddelde reviewpercentage opgehoogd naar 15% omdat het vierogen-principe bijdraagt aan het lerend vermogen in de organisatie.

Het CIZ trekt daarnaast maandelijks een steekproef uit de reeds genomen besluiten. Deze 135 besluiten<sup>3</sup> per maand worden getoetst en opnieuw onderzocht door een landelijk team van toetsers. Hierbij wordt gekeken of er op basis van zorgvuldig onderzoek een deugdelijk besluit is genomen. Het CIZ heeft mij gemeld dat er in 2022 ruim 1.600 dossiers zijn getoetst door het landelijk team van toetsers. Ik heb het CIZ in december jl. gevraagd om nader te onderzoeken of daar onjuiste besluiten bij zaten waardoor cliënten onterecht geen toegang tot de Wlz hebben gekregen. Van die 1.600 dossiers waren er zeven dossiers waarvan het CIZ niet met zekerheid kon vaststellen dat de toegang terecht was geweigerd. Dat is afgerond 0,44% van de 1.600 getoetste dossiers. Deze zijn allemaal opnieuw onderzocht. Uiteindelijk heeft het CIZ drie besluiten omgezet in wel toegang en één dossier is nog in onderzoek. Bij drie dossiers kon worden bevestigd dat het juiste besluit was genomen. Wanneer het CIZ deze aantallen extrapoleert naar het totaal aantal van 150.000 aanvragen die door het CIZ in 2022 zijn behandeld, zijn er potentieel 656 dossiers waarbij mogelijk onterecht geen toegang is verkregen. Het CIZ is een onderzoek gestart om te kijken of zij deze 656 potentieel onjuiste besluiten kunnen identificeren en als dit is gelukt, nader kunnen onderzoeken. Het CIZ streeft ernaar om dit proces voor de zomer af te ronden. Ik waardeer de inspanningen van het CIZ om gevallen waarin mogelijk onterecht geen toegang tot de Wlz is verkregen recht te zetten. Het beeld dat het om duizenden gevallen gaat waarin cliënten onterecht geen toegang tot de Wlz hebben gekregen herken ik op basis van het onderzoek van het CIZ niet.

Wanneer uit de maandelijks steekproeven overigens blijkt dat een cliënt onterecht wél toegang tot de Wlz heeft gekregen, wordt dit eenmaal afgegeven besluit niet ingetrokken, om te voorkomen dat de cliënt hier nadelige gevolgen van ondervindt (zoals moeten verhuizen of geen zorg

<sup>3</sup> Dit getal van 135 staat vast, want dat is op het totaal aantal aanvragen het minimaal benodigd aantal dossiers voor valide conclusies.

uit de Wlz meer ontvangen). Wanneer een cliënt zelf de wens heeft om de Wlz-indicatie in te laten trekken, kan een aanvraag bij het CIZ worden ingediend.

Overigens staat voor een cliënt de weg van bezwaar en beroep open. Deze procedures geven het CIZ ook inzicht in de kwaliteit van de besluiten. In de bezwaarprocedure onderzoeken een andere indicatiesteller en medisch adviseur de aanvraag helemaal opnieuw. Als zij voornemens zijn om niet mee te gaan in het bezwaar van de cliënt, moet het dossier voor advies worden voorgelegd aan het Zorginstituut Nederland. Het Zorginstituut Nederland kijkt inhoudelijk (medisch en juridisch) naar het betreffende bezwaar. Mocht de cliënt het vervolgens niet eens zijn met de uitkomst op bezwaar, dan kan hij in beroep gaan bij de rechtbank. In dat geval velt de rechter een oordeel. In 2022 is ruim 2.000 keer een bezwaar ingediend bij het CIZ (ca. 1,3% van het totaal aantal aanvragen) in 23% van de gevallen is het bezwaar gegrond verklaard, het gaat dan om toegang tot de Wlz maar ook om bezwaar over het afgegeven zorgprofiel. Hierbij speelt mee dat er in de bezwaarprocedure vaak nieuwe informatie beschikbaar is op basis waarvan het besluit wordt aangepast. Er zijn in 2022 100 beroepen behandeld (ca. 0,06% van het totaal aantal aanvragen), waarvan 11% gegrond verklaard.

Tot slot heb ik het CIZ gevraagd om in alle publieke rapportages over de kwaliteit van de besluiten de volledige steekproef op te nemen. Dit betekent dat zowel over de netto als de bruto steekproef wordt gerapporteerd. Daarmee zijn niet alleen de juiste en onjuiste besluiten inzichtelijk, maar ook de dossiers waarbij niet alle ondersteunende en bewijzende informatie aanwezig was of de redeneerlijn ontbreekt, hoe de indicatiesteller tot het besluit is gekomen. Het CIZ heeft externe deskundigen betrokken om te kijken welke meting zij in de toekomst gaan gebruiken om de kwaliteit van de besluiten te monitoren. In de bestuurlijke overleggen met het CIZ wordt de kwaliteitsmeting en de opvolging daarvan besproken met als doel de kwaliteit van de besluiten zo hoog mogelijk te houden.

#### Medewerkers en deskundigheid

De signalen uit het onderzoek van Investico omtrent deskundigheid van medewerkers worden door het CIZ niet herkend. Het CIZ beschikt over kundige en capabele medewerkers, bij wie vooraf getoetst is of zij over de juiste competenties beschikken om een bepaalde functie uit te voeren. Ik waardeer de inzet van de medewerkers van het CIZ omdat zij bijdragen aan de toegang tot de Wlz voor kwetsbare mensen die langdurige zorg nodig hebben.

Voor de medewerkers van het CIZ is een intern leeraanbod beschikbaar met zogenaamde leerpaden, passend bij de verschillende functietypen en bijbehorende werkzaamheden. Deze leerpaden zijn gebaseerd op de verschillende wetten die worden uitgevoerd. Dit interne leeraanbod wordt aangeboden middels een digitaal platform, begeleidingssessies, trainingen en leren op de werkvloer. Het CIZ breidt dit leeraanbod elk kwartaal uit met aanvullende leeractiviteiten en/of evalueert het en past het aan. Elke nieuwe medewerker doorloopt een inwerkprogramma waar bovengenoemde leerpaden onderdeel van uitmaken. Na het inwerkprogramma lopen nieuwe medewerkers met ervaren collega's mee in de praktijk, waarna zij vervolgens zelfstandig dossiers kunnen oppakken. Daarnaast is er de mogelijkheid om gebruik te maken van extern leeraanbod, door opleidingen te volgen ter verdieping, specialistische kennis of gebruik te maken van externe expertise. Voor medisch adviseurs

is zowel het interne leeraanbod beschikbaar als wel aanvullende, externe scholingen en trainingen.

Medio februari 2023 wordt bij het CIZ een periodieke gesprekscyclus geïmplementeerd. Het invoeren van een gesprekscyclus stelt medewerkers in staat om op regelmatige basis samen met de leidinggevende te reflecteren en te leren. Concreet betekent dit dat minimaal twee keer per jaar een formeel gesprek plaatsvindt tussen medewerker en leidinggevende over werkplezier, ontwikkeling en prestaties. Het verslag van deze gesprekken wordt vastgelegd in het HRM-systeem. Met het invoeren van de nieuwe gesprekscyclus blijft het CIZ in gesprek met haar medewerkers over hun duurzame inzetbaarheid.

## **Stand van zaken CIZ**

### Werkvoorraad

Het CIZ heeft al enige tijd te maken met een hoge werkvoorraad die is ontstaan vanwege de toename in aanvragen voor de Wlz en Wzd, een hoog ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt. In oktober<sup>4</sup> 2022 en voor het kerstreces 2022 heb ik uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken bij het CIZ. De werkvoorraad van het CIZ is in de laatste maanden van 2022 verder toegenomen ondanks de tijdelijke maatregelen die het CIZ heeft genomen. De werkvoorraad is begin 2023 opgelopen tot bijna 11.000 dossiers. Hierdoor is een belangrijke grens overschreden; bij een werkvoorraad tot maximaal 10.000 dossiers kan de doorlooptijd van de aanvragen binnen de wettelijke termijnen van zes weken worden gehaald. Desondanks wordt nog steeds 93% van de aanvragen binnen deze wettelijke termijn afgehandeld. Een werkvoorraad van 7.000 is nodig om de doorlooptijd van CIZ-Versnelt<sup>5</sup> volledig weer te kunnen realiseren. Momenteel wordt 65% van deze aanvragen binnen zeven werkdagen afgehandeld.

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij het CIZ is nog steeds hoog. Begin februari was het totale verzuim 8,7%. Het CIZ heeft veel aandacht voor preventie, verzuimbegeleiding en vitaliteit. Zo worden er o.a. verzuimspecialisten binnen het CIZ ingezet om ondersteuning en advies te bieden ten behoeve van adequate opvolging van verzuimdossiers en het structureel verlagen van het verzuim. Ook is het CIZ in 2023 gestart met het project «*Eigen regie op duurzame inzetbaarheid*». Hierdoor zal het accent gefaseerd verschuiven van verzuimmanagement naar een beleid gericht op eigen regie op duurzame inzetbaarheid. Het project richt zich op het ontwikkelen en investeren in duurzame inzetbare medewerkers, nu en in de toekomst. Concreet moet dit plan bijdragen aan meer grip op ziekteverzuim. Hoewel de verwachting is dat de effecten van de maatregelen op het ziekteverzuim enige tijd in beslag zullen nemen heb ik vertrouwen in de aanpak van het CIZ. Het ziekteverzuim is daarbij continu onderwerp van gesprek tussen CIZ en VWS.

### Stand van zaken maatregelen

Om de werkvoorraad van het CIZ te beperken en ervoor te zorgen dat de wettelijke termijn van zes weken voor het afhandelen van een aanvraag niet wordt overschreden neemt het CIZ sinds de zomer van 2022, met

<sup>4</sup> Kamerstuk 34 104, nr. 364.

<sup>5</sup> Reguliere werkwijze van het CIZ waarbij aanvragen door (geselecteerde) zorgaanbieders binnen 7 werkdagen worden afgehandeld.

enkele tussenpozen, tijdelijke maatregelen<sup>6</sup>. Maatregelen waarbij indicatieaanvragen verkort worden afgehandeld zijn op dit moment van kracht om de wettelijke doorlooptijd van zes weken te kunnen halen. Daarnaast ben ik met het CIZ in gesprek over meer toekomstbestendige maatregelen om de rol als poortwachter in een blijvend krappe arbeidsmarkt in te vullen. De indicaties die het CIZ stelt voor de Wlz zijn levenslang<sup>7</sup>. Van een herindicatie is alleen sprake wanneer de zorgbehoefte zodanig toeneemt dat het zorgprofiel niet meer toereikend is. Voor een aantal groepen in de Wlz ligt het voor de hand dat de zorgzwaarte zal toenemen. Het gaat dan bijvoorbeeld om ouderen die zijn opgenomen in een verpleeghuis met de diagnose psychogeriatricie waarbij de gezondheidssituatie verslechterd. Om de administratieve druk te verminderen voor zowel het CIZ als de cliënt, onderzoek ik de mogelijkheid om af te zien van het onderzoek bij herindicatie aanvragen. Immers, de toegang tot de Wlz is reeds onderzocht en hierop is positief besloten.

Een tijdbesparende structurele maatregel die het CIZ recent heeft genomen is het gebruik van een standaardmotivering in de besluitbrief bij positieve besluiten. Het gaat bij positieve besluiten om besluiten waarin het zorgprofiel wordt afgegeven dat is aangevraagd door een zorgaanbieder namens de cliënt. Bij het gebruik van de standaardmotivering in de besluitbrief wordt geen cliëntspecifieke motivering opgenomen en staat alleen nog op welk zorgprofiel de cliënt is aangewezen. De besluitbrief aan alle cliënten die een positief besluit ontvangen bevat daarmee dezelfde motivering. Met deze automatisering wordt slechts de motivering in de besluitbrief gestandaardiseerd, het onderzoek naar de toegang tot de Wlz wijzigt niet. Het CIZ verwacht dat een standaard besluitbrief vanaf eind februari 2023 voor een aanzienlijke tijds winst zorgt.

Helaas blijft er onzekerheid over de hoogte en complexiteit van de aanvraagstroom en heeft ook het CIZ, naast het ziekteverzuim, te maken met de uitzonderlijke krapte op de arbeidsmarkt waardoor het niet altijd lukt om vacatures op te vullen. Wanneer het aantal aanvragen oploopt, bijvoorbeeld in de ouderenzorg, kan dit relatief snel tot extra druk op de werkvoorraad leiden. Het is daarom niet uit te sluiten dat in de toekomst maatregelen nodig blijven. Ik heb het CIZ daarom gevraagd om mij tot juli 2023, of tot een stabiele situatie is bereikt, intensief op de hoogte te houden van de situatie en de voortgang van de interventies. Alle inspanningen van het CIZ zijn erop gericht om de toegang tot de zorg voor kwetsbare mensen te borgen.

De Minister voor Langdurige Zorg en Sport,  
C. Helder

---

<sup>6</sup> Kamerstuk 34 104, nr. 364.

<sup>7</sup> Met uitzondering op enkele tijdelijke specifieke indicaties, zoals de profielen (SG)LVG.