

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres

Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk

3441611-1035638-LZ

Bijlage(n)

-

Uw brief

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.*

Datum 17 oktober 2022
Betreft Stand van zaken CIZ

Geachte voorzitter,

In september en december 2021 heb ik u geïnformeerd over de vertraging die destijds was ontstaan bij de afhandeling van indicatieaanvragen door het CIZ voor de Wet langdurige zorg (Wlz)¹. Ik kon u eind 2021 laten weten dat dankzij de inzet van maatregelen het CIZ de werkvoorraad naar een normaal niveau had teruggebracht en de doorlooptijden weer binnen de wettelijke norm waren. Als gevolg van een aanhoudend hogere aanvragenstroom voor de Wlz (waaronder die voor de geestelijke gezondheidszorg) en de Wet zorg en dwang (Wzd) in het afgelopen voorjaar en de personele krapte bij het CIZ is deze zomer opnieuw een te grote werkvoorraad ontstaan, voor de gehele Wlz. Het CIZ heeft maatregelen genomen om de werkvoorraad terug te dringen en te voorkomen dat indicatieaanvragen niet binnen de wettelijke termijn van zes weken kunnen worden afgehandeld. Cliënten zouden anders langer moeten wachten op benodigde zorg vanuit de Wlz. Met deze brief informeer ik u over de mogelijke oorzaak van de ontstane knelpunten, de huidige situatie bij het CIZ en de tijdelijke maatregelen die het CIZ heeft genomen. Tot slot informeer ik u over de her-aanbesteding van de ICT bij het CIZ.

Oorzaken van de ontstane knelpunten

Het CIZ ziet sinds april 2022 dat gemiddeld 500 aanvragen per maand meer binnenkomen dan verwacht. Er bestaat een grote fluctuatie tussen de weken, waarbij in sommige weken sprake is van een piek van 700 aanvragen meer dan de prognose. Het CIZ heeft aangegeven dat zij signalen ontvangt dat er meer oorzaken zijn voor de verhoogde aanvraagstroom. Zo was tijdens de COVID-lockdowns de opnamewens van cliënten laag. De laatste maanden valt het CIZ op dat deze wens duidelijk toeneemt. Er zijn ouderen die langer dan gebruikelijk thuis zijn gebleven bijvoorbeeld vanwege angst voor isolatie. Een deel van deze ouderen komen met een grotere zorgbehoefte naar het verpleeghuis en overlijden als gevolg van hun gezondheidssituatie binnen korte tijd waardoor weer een plek beschikbaar komt. Daarnaast lijkt volgens het CIZ sprake te zijn van een inhaalslag voor de Wzd art. 21 aanvragen voor cliënten die tijdens de COVID-periode zijn opgenomen op een afdeling met vrijheidsbepalende maatregelen.

¹ Kamerstuk 34 104, nr. 341 en Kamerstuk 34 104, nr. 350.

Deze aanvragen zijn destijds uitgesteld en worden nu alsnog bij het CIZ ingediend.

Kenmerk
3441611-1035638-LZ

Tot slot krijgt het CIZ signalen uit een aantal regio's dat knelpunten in de voorliggende domeinen kunnen leiden tot het sneller en eerder doorverwijzen naar de Wlz, waardoor meer aanvragen worden gedaan bij het CIZ. Ik heb het CIZ gevraagd mij op de hoogte te houden van signalen uit het veld, het effect van de maatregelen en het aantal indicatieaanvragen.

Het CIZ heeft laten weten dat ook problemen worden ervaren bij het aantrekken van nieuwe medewerkers en het behouden van huidige medewerkers vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Het opnieuw werven van medewerkers kost veel tijd en vraagt veel begeleiding van medewerkers in het primaire proces. Daarnaast is het ziekteverzuim bij het CIZ hoog, mede als gevolg van COVID. De verhoogde aanvraagstroom en de combinatie van een hoog ziekteverzuim en de beperkte uitbreiding van capaciteit door de krappe arbeidsmarkt zorgen voor een hoge werkdruk en problemen bij het CIZ.

Huidige situatie bij het CIZ

Als gevolg van de hogere aanvraagstroom is de werkvoorraad voor Wlz- en Wzd-aanvragen in de zomerperiode opgelopen tot ruim boven de 10.000 dossiers. Begin september bedraagt deze circa 9.500 dossiers, waarbij het CIZ streeft naar een totale werkvoorraad van maximaal 7.000 dossiers. Dan kan het CIZ structureel en gegarandeerd de wettelijke doorlooptijden én de doorlooptijden van de werkwijze 'CIZ Versnelt'² behalen. De doorlooptijd, de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een aanvraag en het daarop genomen besluit, is momenteel net onder de grens van de wettelijke termijn van zes weken. Op dit moment wordt 93% van de Wlz-aanvragen binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. De norm die het CIZ hanteert gaat uit van $\geq 95\%$ afhandeling binnen zes weken. Voor Wzd-aanvragen wordt deze norm precies gehaald.

Het CIZ staat in goed contact met de cliënt en het zorgveld om situaties die om spoed vragen op die wijze af te kunnen handelen. Ook de zorgkantoren zijn via Zorgverzekeraars Nederland geïnformeerd over de verhoogde aanvraagstroom. Voor cliënten en naasten, die hoe dan ook al een zware fase doormaken als een verhuizing naar een verpleeghuis of intensievere zorg noodzakelijk is, en ook voor zorgaanbieders brengt vertraging veel onzekerheid met zich mee. Het CIZ handelt actief op signalen van cliënten, hun wettelijk vertegenwoordigers of zorgaanbieders om schrijnende situaties te voorkomen. Bijvoorbeeld wanneer de mantelzorger wegvalt en het daardoor niet langer verantwoord is om thuis te blijven wonen en opname noodzakelijk is.

Het CIZ heeft de afgelopen tijd verschillende maatregelen genomen, zoals het verdelen van de aanvragen over de regio's, het efficiënt vullen van dossiers en extra werken door medewerkers. Deze maatregelen bleken echter niet toereikend om te zorgen dat cliënten niet langer dan de wettelijke termijn hoeven te wachten op een besluit en om de werkvoorraad weer op een normaal niveau te krijgen. Daarom heeft het CIZ aanvullende maatregelen genomen. Het zijn maatregelen die enkel in uitzonderlijke situaties en voor korte duur worden genomen. Het CIZ handelt momenteel een deel van de aanvragen verkort af. De maatregelen zijn vergelijkbaar met de maatregelen die het CIZ in 2021³ heeft genomen.

² Reguliere werkwijze van het CIZ waarbij aanvragen door (geselecteerde) zorgaanbieders binnen 7 werkdagen worden afgehandeld.

³ Kamerstuk 34 104, nr. 341 en Kamerstuk 34 104, nr. 350.

Er was toen ook sprake van een uitzonderlijke situatie als gevolg van de vele malen hoger dan verwachte instroom van cliënten na de openstelling van de Wlz voor mensen met een psychische stoornis. De maatregelen zien alleen op aanvragen in de V&V sector aangezien het risico op onterechte toekenningen in deze doelgroep laag is. Het effect hiervan is echter wel zichtbaar op de gehele werkvoorraad.

De maatregelen betreffen:

1. Verkorte afhandeling herindicatieaanvragen Verpleging & Verzorging (VV)

Het CIZ heeft laten weten tijdelijk herindicatieaanvragen voor een aantal VV-profielen⁴ verkort af te handelen. Het gaat daarbij om aanvragen waarvan uit data blijkt dat het toekenningspercentage zeer hoog ligt⁵ en waar vanwege de leeftijd van de cliënt slechts een beperkte periode gebruik van wordt gemaakt. De inschatting van het CIZ is dat ongeveer 1.000 aanvragen uit de geïsoleerde werkvoorraad op deze manier verkort afgehandeld kunnen worden.

2. Verkorte afhandeling nieuwe aanvragen VV

Deze zomer is het CIZ met een tijdelijke maatregel gestart die inmiddels is afgerond. Dit betrof de verkorte afhandeling van eerste aanvragen voor zorgprofielen VV05 van 80-plussers, gedaan door zorgaanbieders. Het CIZ heeft mij laten weten dat ongeveer 750 aanvragen op deze manier zijn afgehandeld.

Vinger aan de pols

Alle maatregelen van het CIZ zijn erop gericht te voorkomen dat indicatieaanvragen boven de wettelijke termijn van zes weken worden afgehandeld en mensen langer moeten wachten op Wlz-zorg. Daarnaast ligt de prioriteit van het CIZ bij het beperken van de werkvoorraad zodat de werkdruk voor medewerkers niet te hoog wordt. Het CIZ is goed op weg richting de doelstelling om eind dit jaar de werkvoorraad en doorlooptijden op orde te hebben. In september is de werkvoorraad verder afgenomen tot circa 9.271 dossiers. Helaas blijft er onzekerheid over de hoogte en complexiteit van de aanvraagstroom en heeft ook het CIZ te maken met de uitzonderlijke krapte op de arbeidsmarkt in verschillende sectoren, zoals de zorg. We moeten ons ervan bewust zijn dat deze krapte niet op korte termijn in zijn geheel op te lossen is.⁶ Het CIZ geeft aan dat het ziekteverzuim in het najaar vanwege het griepseizoen een extra risico vormt voor de beschikbare capaciteit aan medewerkers. Daarbij voorziet het CIZ dat het aantal aanvragen voor de Wlz in het vierde kwartaal weer gaat oplopen, omdat dit in andere jaren ook het geval was. Dit kan 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 gevraagd na te denken over meer toekomstbestendige en passende maatregelen om de rol als poortwachter in een blijvend krappe arbeidsmarkt te kunnen vervullen. Het CIZ zal mij tot het einde van het jaar, of tot een stabiele situatie is bereikt, elke twee weken door middel van een rapportage op de hoogte stellen van de situatie en de voortgang van de interventies.

ICT Her-aanbesteding

Tot slot informeer ik u over de her-aanbesteding van de ICT bij het CIZ. Om de

⁴ Bij de herindicaties VV gaat het om de zorgprofielen VV04 naar VV06 en VV05 naar VV07 ingediend door een zorgaanbieder.

⁵ Uit onderzoek van het CIZ is gebleken dat wanneer de aanvraag op de gebruikelijke wijze wordt onderzocht, in meer dan 95% van de gevallen de ophoging wordt toegekend.

⁶ Kamerstuk 29 544, nr. 1115.

digitale dienstverlening van het CIZ richting burgers op peil te houden is het nodig om een aantal ICT-applicaties bij het CIZ te vervangen. Het proces van indicatiestelling wordt nu ondersteund door een aantal voorzieningen die binnenkort *end of life* zijn en door het CIZ vervangen dienen te worden. Het programma Her-aanbesteding IT wil hiervoor drie aanbestedingen uitvoeren. Deze aanbestedingen zijn Applicatiedienstverlening, Data & Analytics en IT-dienstverlening. Er wordt hiervoor een totale investering van circa € 16,3 miljoen geraamd. De raming totale programmakosten bedragen circa € 30,4 miljoen. De uitvoering vindt plaats in de periode 2022–2024. Het programma is voorgelegd aan het Adviescollege ICT-toetsing en te vinden op het Rijks ICT Dashboard. Mocht het Adviescollege ICT-toetsing besluiten een onderzoek te doen naar de her-aanbesteding, dan maakt het programma, conform afspraken, een pas op de plaats. Een mogelijk gevolg hiervan kan zijn dat het contract met de huidige leverancier dan onrechtmatig dient te worden verlengd zodat de dienstverlening tijdelijk kan worden gecontinueerd met de huidige applicaties.

Kenmerk
3441611-1035638-LZ

Hoogachtend,

de minister voor Langdurige Zorg
en Sport,

Conny Helder
Conny Helder