



Samenvatting CIZ werkplan

Opgesteld juli 2015

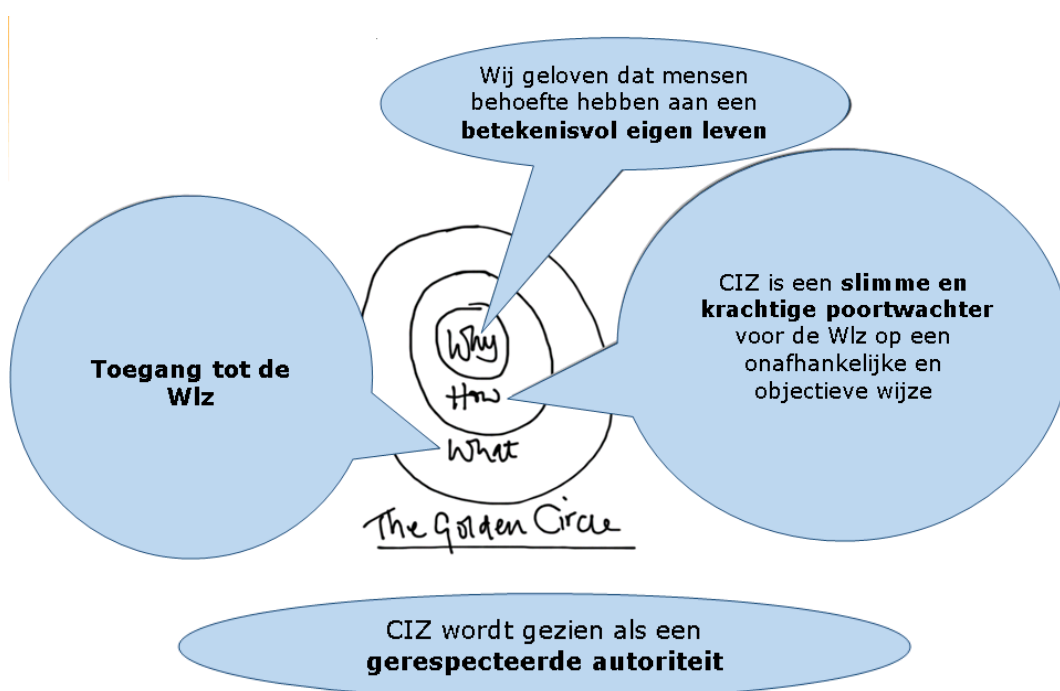
## **Concept samenvatting CIZ werkplan 2016**

## 1. Het CIZ, de basis

Het CIZ is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en is opgericht op 1 januari 2005. Het CIZ voerde in de eerste tien jaar de toegangsbeoordeling uit voor de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Met ingang van 1 januari 2015 zijn de taken van het CIZ vastgelegd in de Wet langdurige zorg (Wlz). Vanaf deze zelfde datum is het CIZ een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en is ook de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen op het CIZ van toepassing.

### Waar wij in geloven

Het CIZ heeft de volgende invulling aan *why* (waar geloven we in), *how* (hoe geven we hier invulling aan) en *what* (welke producten en diensten leveren we)<sup>1</sup>:



Hieruit zijn de volgende strategische doelstellingen afgeleid:

- Het CIZ is de deskundige poortwachter van de Wlz
- Het CIZ is persoonlijk en goed te volgen
- Het CIZ is een slimme uitvoerder

De *transitie* naar een organisatie die per 1 januari 2015 uitvoering kon geven aan de Wlz is afgerond. Met ingang van deze datum voert het CIZ zijn nieuwe opdracht uit, met een nieuw klantbedieningsconcept en een nieuwe organisatie-inrichting. Het pad van *transformatie*, ofwel de dieper gaande verandering van onze organisatie, werd in 2015 ingezet. Maar ook het jaar 2016 zal hiervoor in combinatie met andere uitdagingen als het project Herindicatie Wlz-indiceerbaren en de toegangsbeoordeling voor Eerstelijns verblijf ten volle benut moeten worden.

<sup>1</sup> De *Why*, *how*, *what* maken onderdeel uit van het Golden Circle-denkmodel van Simon Sinek.

## 2. Het CIZ, de uitvoeringsorganisatie

De Wlz is er voor mensen die 24 uur per dag intensieve zorg en/of toezicht dichtbij nodig hebben. Een cliënt komt in aanraking met het CIZ als hij of zij een aanvraag indient voor toegang tot de Wlz. Het daarop volgend indicatiebesluit wordt vaak afgegeven voor de rest van iemands leven.

### “De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.”

Het CIZ hecht veel waarde aan goede communicatie met de cliënt. Die moet kunnen rekenen op een zorgvuldige afweging van de persoonlijke situatie, als basis waarop een besluit genomen wordt. Het CIZ heeft dit vertaald in zijn klantbedieningsconcept en inrichting van de processen.

Kernaspecten hierbij zijn:

- persoonlijk;
- goed te volgen;
- een relevant gesprek.

### De dienstverlening aan de cliënt

*Nemen van besluiten Wet langdurige zorg (Wlz) en Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet bopz) en daaruit eventueel voortvloeiend bezwaar en beroep*  
Centraal staat het onderzoek naar de situatie van de individuele cliënt. Dit gebeurt door dossieronderzoek en persoonlijk contact met de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger (huisbezoek, spreekuurafpraak of telefonisch).

#### *Eerstelijns verblijf*

Nu de staatssecretaris heeft besloten de subsidieregeling voor eerstelijns verblijf ook in 2016 voort te zetten, zal het CIZ die aanvragen volledig meenemen in het Wlz-beoordelingstraject, als waren het Wlz-aanvragen.

#### *Herindicatie Wlz-indiceerbaren*

Met het besluit van de staatssecretaris tot verlenging van het overgangsrecht voor Wlz-indiceerbaren met één jaar wordt het CIZ in staat gesteld de herindicaties van deze cliëntengroep zorgvuldig en met respect voor haar belangen uit te voeren. Hoewel de nieuwe indicaties pas ingaan op 1 januari 2017 wil het CIZ dit herindicatietraject al in de loop van 2016 afgerond hebben. Zo worden cliënten tijdig geïnformeerd over mogelijke consequenties.

#### *Experiment Regelarme Instellingen (ERAI)*

Net als in 2015 blijft de status van ERAI-deelnemer voor zes zorgaanbieders gehandhaafd. Aanvragen van deze aanbieders worden, afwijkend van het reguliere Wlz-beoordelingstraject, afgehandeld volgens de afspraken ERAI 2.0.

#### *Andere subsidieregelingen*

Naast de subsidieregeling voor eerstelijns verblijf zal het CIZ ook in 2016 de werkzaamheden voortzetten voor de subsidieregelingen ADL-assistentie en tijdelijke extramurale behandeling.

#### *Klachten*

Het CIZ heeft een klachtenreglement. In voorkomende gevallen wordt altijd via een bemiddelingsgesprek persoonlijk contact gezocht met de klager. Als de cliënt dit wil, komt er een hoorzitting bij een onafhankelijke klachtencommissie die schriftelijk gemotiveerd advies uitbrengt.

### Advies Besluit uitvoering kinderbijslag (BUK)

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) onderzoekt het CIZ of er sprake is van intensieve zorgbehoefte bij thuiswonende kinderen, voor het vaststellen van aanspraak op dubbele kinderbijslag. Dit leidt dan tot een advies aan de Sociale Verzekeringsbank.

### De samenwerking in het stelsel

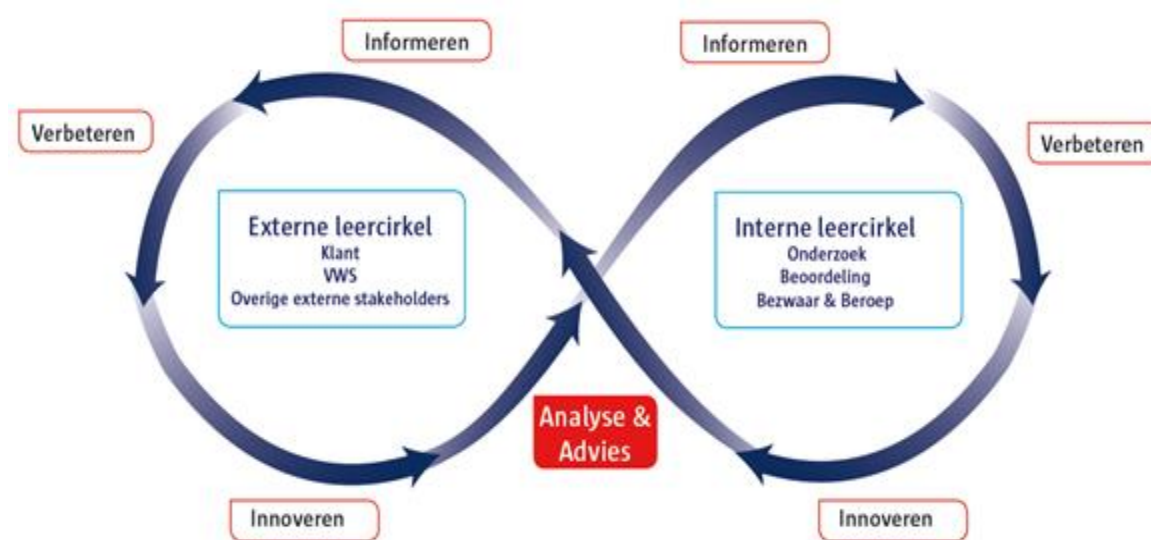
Het CIZ werkt in nauwe afstemming met het ministerie van VWS, met respect voor ieders verantwoordelijkheid: die van de eigenaar (strategie en continuïteit), de opdrachtgever (geeft invulling aan het 'wat') en de opdrachtnemer (geeft invulling aan het 'hoe'). Maar het CIZ is ook onderdeel van het zorgstelsel in Nederland. Hiervoor zoekt het CIZ veel contact met ketenpartijen (gemeenten, zorgaanbieders, zorgverzekeraars). Zo wordt invulling gegeven aan de consultatiefunctie van het CIZ en een positieve bijdrage geleverd aan het functioneren van het stelsel als geheel.

## 3. Het CIZ, de slimme uitvoerder

Het CIZ voert niet alleen uit, maar denkt ook mee en zoekt actief de dialoog. Niet alleen over zijn eigen werk, maar ook over de eigen rol binnen het zorgstelsel en het functioneren van het stelsel als geheel. Dat is de kern van hoe een slimme uitvoerder te werk gaat.

### Lerende organisatie intern en extern

De afhandeling van de aanvragen voor de Wlz, Wet bopz of BUK levert een schat aan informatie op. Hier ligt een grote kans. Het CIZ gebruikt deze informatie om de lerende organisatie te stimuleren, zowel intern als extern.



#### Intern

Informatie wordt onder meer gebruikt om de interne leercirkel te faciliteren. Dit verbetert het lerend vermogen van de organisatie, verbetert de kwaliteit van onze producten (indicaties) en processen en verbetert onze organisatie en het vakmanschap van de medewerkers.

#### Extern

Het CIZ heeft informatie die niet alleen intern toegevoegde waarde heeft, maar die juist ook voor andere partijen in het stelsel interessant is. Door die beschikbaar te stellen, wordt de

externe leercirkel gefaciliteerd. Het CIZ signaleert en monitort trends en ontwikkelingen in het werkveld en koppelt dit terug aan het beleidsveld en andere partijen in het werkveld.

### **Informatie-uitwisseling**

Ook in 2016 wil het CIZ zich inzetten voor koppeling van data uit verschillende domeinen om stakeholders van goede informatie te voorzien. Daarom wordt de samenwerking met Vektis, ZN en CAK voortgezet. Tevens wordt gezocht naar samenwerking met gemeenten, om ook die te voorzien van zinvolle data die kunnen helpen bij de beleidsvorming. Het CIZ verzorgt per kwartaal cijfermatige rapportages over de aantallen indicaties, zorgprofielen en cliëntkenmerken. Ook levert het CIZ in 2016 eenmalige of nieuwe rapportages op.

### **Kwaliteit**

Om de juistheid en zorgvuldigheid van de indicatiebesluiten te borgen, werkt het CIZ binnen zijn primair proces met het '4-ogen principe'. Indicatiebesluiten, of hierin verwerkte medische adviezen, worden via een review getoetst op afweging, juistheid en onderbouwing.

### **Fraudebestrijding**

Het CIZ heeft, naast andere partijen, een rol in de rechtmatige uitvoering van de Wlz. Misbruik en onrechtmatigheden in de zorg die ten laste komen van de voor de zorg bestemde middelen zijn onaanvaardbaar. Voorkomen is beter dan herstellen, en daarom kiest het CIZ ervoor om fraude zo veel mogelijk vóór te zijn. Hierbij wordt een balans gezocht tussen 'vertrouwen waar mogelijk' en 'controleren waar nodig'. Het CIZ werkt hiervoor tevens nauw samen met de Taskforce Integriteit Zorg (TIZ) en het Expertisecentrum Zorgfraude Bestrijding (EZB).

### **Afwegingskader**

In 2016 zal het door Zorginstituut Nederland ontwikkelde afwegingskader Wlz in gebruik worden genomen. Daarmee vinden onderzoekers en beoordelaars van het CIZ ondersteuning bij het zorgvuldig afwegen van de toegang tot Wlz-zorg.

### **Uitvoeringstoetsen**

Het CIZ houdt ook rekening met zaken die gaande het uitvoeringsjaar nodig zijn door beleidswijzigingen. Verzoeken hiertoe kunnen vanuit de opdrachtgever binnen het ministerie van VWS komen, maar ook vanuit andere ministeries. Nog niet duidelijk is in hoeverre het CIZ te maken krijgt met initiatieven voortvloeiend uit het plan van aanpak 'Waardigheid en trots'<sup>2</sup>.

## **4. Het CIZ, ondersteund door bedrijfsvoering**

Het CIZ telt een aantal ondersteunende afdelingen: ICT, financiën, control, inkoop, HRM en facilitair. In 2016 hebben die als focus het ondersteunen van het primair proces. Natuurlijk dragen ze de verantwoordelijkheid voor hun eigen (wettelijke) taken. Maar ook hierbij wordt continu afgewogen hoe in de uitvoering daarvan het primair proces het beste kan worden ondersteund.

### **Personeel**

#### *Strategisch personeelsbeleid*

Bij het strategisch personeelsbeleid voor 2016 ligt de nadruk op twee dingen. Op het binden en (indien van toepassing) werven van de juiste mensen. En op het mogelijk maken van

---

<sup>2</sup> Ref. 723246-133104-LZ Uitwerking kwaliteitsbrief (Kamerbrief?) ouderenzorg: *Waardigheid en trots. Liefdevolle zorg voor onze ouderen*, plan van aanpak kwaliteit verpleeghuizen.

doorstroom, en zo een blijvend aantrekkelijke werkgever te zijn. Hierbij hoort ook het afscheid nemen van mensen die stagnerend werken op het gewenste resultaat.

### **Integriteit**

Integriteit vraagt voortdurend aandacht: het is een kwaliteitseis die hoort bij het werk van het CIZ in zijn rol als publieke organisatie. Het beleid op dit punt is: medewerkers ertoe aanzetten dat zij hun integriteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid voortdurend bewaken en versterken. Het CIZ wil zijn medewerkers een gezonde, veilige en open werkomgeving bieden en vindt het belangrijk om ook dit op te nemen in het integriteitsbeleid.

### **Huisvesting**

In 2016 is het CIZ gehuisvest op vijf locaties. Het hoofdkantoor staat in Utrecht en er zijn regiokantoren in Amsterdam, Nijmegen, Rotterdam en Zwolle. Zowel de behoefte aan ruimte als de daadwerkelijk huisvesting van het CIZ vallen binnen de normering van het Rijk<sup>3</sup>, die geldt voor huisvesting.

### **ICT**

De zorg voor de ICT-dienstverlening is ondergebracht bij de CIO Afdeling, onder leiding van de Chief Information Officer (CIO). In 2016 transformeert de afdeling naar een regie-organisatie. Doelstelling van de CIO Afdeling is om in brede zin zorg te dragen voor een ordentelijke informatiehuishouding, zodat het CIZ het geplande bedrijfsresultaat kan leveren. Kernpunten zijn het ontwikkelen van een informatiestrategie, het implementeren van nieuwe voorzieningen en het juiste gebruik en effectief en efficiënt beheer van voorzieningen.

#### *Informatiebeveiliging*

Bij het uitvoeren van zijn primaire taak verwerkt het CIZ veel bijzondere persoonsgegevens. Informatiebeveiliging neemt daarom een belangrijke plaats in. Dit vertaalt zich in een continu verbeterproces om continuïteit van de bedrijfsvoering en beveiliging van cliënten-privacy te waarborgen.

De ICT-dienstverlener voor het CIZ heeft in de beveiliging een belangrijke rol en verantwoordelijkheid. Voor het inrichten van de beveiligingsorganisatie wordt gebruik gemaakt van internationale standaarden, en wordt aangesloten op de geldende normenkaders vanuit de rijksoverheid.

#### *Ontwikkelingen binnen het Rijk*

Het CIZ werkt aan een informatieplan waarin de aansluiting wordt geconcretiseerd op de I strategie Rijk en VWS en open data. Ten behoeve van de aansluiting op de *Visiebrief digitale overheid 2017* zijn al stappen ondernomen, en wordt in 2016 nadrukkelijk ingezet op de ontsluiting van indicatiestellingsgegevens voor burgers. Die moeten een aanvraag digitaal kunnen indienen, maar ook aansluiting op MijnOverheid.nl is een belangrijk speerpunt. Ook moet een cliënt de voortgang van een indicatiestelling kunnen volgen, en het indicatiebesluit digitaal kunnen ontvangen.

#### *Projecten met een ICT-component*

Verscheidene projecten met een ICT-component dragen in 2016 bij aan het vergroten van de continuïteit, aan de doorontwikkeling van het klantbedieningsconcept en aan een verdere efficiencyslag.

---

<sup>3</sup> Als normering van het Rijk is uitgegaan van de normering van de Fysieke Werkomgeving Rijk (FWR), te weten 24,5 BVO per basiswerkplek met een norm van 0,9 werkplek per fte voor bestaande bouw en 0,7 bij nieuwbouw/renovatie.

## **5. Het CIZ, doorkijkje naar 2017**

De verdere doorontwikkeling van de organisatie, op vele terreinen, is ondergebracht in een transformatiepad dat in 2015 is gestart en een horizon heeft tot 2017.

### **De transformatie**

In het licht van alle nieuwe uitdagingen is gekozen voor een resultaatgerichte en lerende organisatie waarbij processen zo min mogelijk worden opgeknipt. Verantwoordelijkheden zijn zo laag mogelijk in de organisatie belegd. Medewerkers zijn aanspreekbaar op het resultaat van het proces waar zij verantwoordelijk voor zijn. Naast de kwaliteit en de snelheid van het proces staat het leren in de organisatie centraal. Dit laatste gebeurt op alle niveaus: medewerker, team, organisatie. Deze transformatie van zowel de inrichting als de cultuur van de organisatie is met de start van de Wlz in 2015 ingezet. De horizon van het CIZ-transformatiepad is 2017.

### **Resultaat van de transformatie**

De transformatie moet op 1 januari 2017 hebben geleid tot een onomkeerbaar proces waarbij veranderen (gedreven door externe ontwikkelingen of interne innovatie) een constante is. En waarbij organisatie, processen, systemen en personeel zodanig op elkaar zijn afgestemd dat er een flexibele organisatie staat die adequaat in kan springen op de op dat moment voorliggende belangen en behoeften. Hierbij wordt het CIZ gezien als gerespecteerde autoriteit.