



ciz

De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.



Eindrapport project **CIZ Versnelt** september 2020

Inhoud

1.	Leeswijzer	5
2.	Inleiding & aanleiding	6
2.1	Inleiding	6
2.2	De rol van het CIZ	6
2.3	Aanleiding werkwijze CIZ Versnelt	6
2.4	Effect voor cliënten, zorgaanmelders en zorgaanbieders	7
2.5	Effecten voor het CIZ	7
2.6	Relatiebeheer	7
3.	Beschrijvende terugblik over 2019-2020	8
3.1	Beschrijving werkproces	8
3.2	Vorbereiding op de uitrol	10
3.3	Uitrol	10
3.4	Financieel	11
4.	Kwantitatieve terugblik	13
4.1	Conclusie	13
4.2	Gefaseerde uitrol	14
4.3	Doorlooptijden	15
4.4	Bezwaar en beroep	21
5.	Kwalitatieve terugblik	22
5.1	Conclusie	22
5.2	Toetsing	22
5.3	Uitkomsten toetsing	23
5.4	Uitkomsten CIZ Versnelt en reguliere afhandeling	23
5.5	Tevredenheid zorgaanbieders, cliënten en ketenpartners	25
5.6	Ervaringen van overige ketenpartners	29
5.7	Zorgaanbieders Verlengde ERAI	30
5.8	Medewerkerstevredenheid	31
6.	Conclusie en borging	32
6.1	Borgen en vooruitblik	32



De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

Het CIZ beoordeelt met ingang van 2015 of mensen recht hebben op zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Het CIZ doet dit in het besef dat de regels voor iedereen gelijk zijn, maar dat mensen wel van elkaar verschillen. Daarom onderzoeken medewerkers van het CIZ persoonlijk de individuele zorgbehoefte van een aanvrager van langdurige zorg. Het onderzoek is onafhankelijk, en vindt plaats volgens objectieve criteria, zodat de beoordeling overal in het land hetzelfde is. Deze criteria zijn gebaseerd op richtlijnen van het ministerie van VWS. Het CIZ bestaat sinds 2005. De organisatie heeft ongeveer 1100 medewerkers en heeft vestigingen in Amsterdam, Nijmegen, Rotterdam, Utrecht (hoofdkantoor) en Zwolle.

1. Leeswijzer

In 2018 werd het CIZ voor de uitdaging gesteld om te komen tot een versnelling en verbetering van het indicatiestellingsproces met behoud van onafhankelijkheid. Het ging hierbij om een groot deel van de aanvragen voor zorg die het CIZ behandelt. Zorgvuldige analyse van het tot dan toe bestaande proces en toepassing van de juiste interventies leidden tot een nieuw werkproces: **CIZ Versnelt**. Met het implementeren van CIZ Versnelt binnen het CIZ is het gelukt om de doorlooptijden drastisch te verkorten.

In dit document leest u de eindrapportage van het project werkwijze CIZ Versnelt.

In hoofdstuk 2 beschrijven wij de rol van het CIZ bij de indicatiestelling en de aanleiding en het beoogde effect van de versnelling van het indicatieproces.

In hoofdstuk 3 geven wij een beschrijvende terugblik op de start en uitrol van de werkwijze CIZ Versnelt bij het CIZ. De onderbouwing van de resultaten van de werkwijze CIZ Versnelt zoals genoemd in bovenstaande conclusie is terug te lezen in hoofdstuk 4 (Kwantitatieve terugblik) en hoofdstuk 5 (Kwalitatieve terugblik).

Tenslotte volgt in hoofdstuk 6 de samenvatting van de resultaten.

Voorafgaand is het goed om te weten dat wij in dit document afwisselend spreken van **werkdagen** en **kalenderdagen**. In de afspraken voorafgaand aan de uitrol van het werkproces CIZ Versnelt is afgesproken dat wij de doorlooptijden meten en rapporteren in werkdagen. Om een goede vergelijking te maken met de periode vóór de uitrol wordt soms ook gemeten met en gesproken over kalenderdagen.

Tevens maken wij in dit document onderscheid tussen **netto** en **bruto** doorlooptijden. In voorkomende situaties wordt op enig moment in het proces een zogenoemde opschorting aangemaakt. Een opschorting wordt aangemaakt wanneer bijvoorbeeld gewacht wordt op de benodigde (medische) informatie of wanneer op verzoek van de cliënt het persoonlijk contact op een later moment plaatsvindt. Op dat moment kan het CIZ even niets doen aan de aanvraag. De totale doorlooptijd, verminderd met deze opschorting noemen wij de netto doorlooptijd. De doorlooptijd inclusief deze opschorting noemen wij de bruto doorlooptijd.

2. Inleiding & aanleiding

2.1 Inleiding

Een ingrijpende wijziging in de werkwijze van het primair proces doorvoeren doe je als organisatie niet zomaar. Binnen het CIZ wordt gewerkt in het besef dat onze cliënten veelal een beroep op ons doen wanneer zij op hun kwetsbaarst zijn. Dat vraagt om vlot en adequaat handelen. Een werkproces dat is ingericht met de wettelijke afhandeltermijn van zes weken als uitgangspunt sluit daar niet goed op aan. Sinds 2017 werd binnen het CIZ al met de Lean methodiek gewerkt aan kleinere verbetertrajecten gericht op de doorlooptijden. De werkwijze CIZ Versnelt werd het project waarin alles samenkwam.

2.2 De rol van het CIZ

Zorgvuldig onderzoeken wie recht heeft op zorg uit de Wlz. Volgens de regels, maar vooral met aandacht voor de mens. Daar staat het CIZ voor. Het CIZ is een onafhankelijke organisatie en gebruikt objectieve criteria. De wet is de basis van ons werk, maar de mens is ons uitgangspunt. Want iedereen is anders. Het CIZ wil iedereen de zorg toekennen die bij hem past. Dat vraagt ook bij de indicatiestelling om een persoonlijke benadering waarin mensen geen nummers worden, maar mens blijven.

Bij het CIZ kan een indicatie worden aangevraagd voor:

- zorg uit de Wet langdurige zorg;
- extramurale behandeling in het kader van de Wlz-subsidieregeling;
- ADL assistentie (hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen in een ADL woning) in het kader van de Wlz subsidieregeling;
- besluit tot opname en verblijf, op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd art. 21) (tot 1-1-2020 Bopz).

Daarnaast geeft het CIZ in opdracht van het ministerie van SZW ook adviezen af aan de SVB ten aanzien van het Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk). Ook heeft het CIZ, met ingang van 1 januari 2020, aanvullende taken gekregen inzake de Wzd:

- verzoek Rechterlijke machtiging;
- verzoek Voorwaardelijke machtiging;
- verzoek Beslissing rechter na opname voorwaardelijke machtiging;
- verzoek Verlenging van de inbewaringstelling;
- advisering Officier van Justitie in het kader van de Wet forensische zorg.

2.3 Aanleiding werkwijze CIZ Versnelt

Tot in 2018 was de inrichting van het werkproces bij het CIZ nog hoofdzakelijk geënt op de wettelijke afhandeltermijn van zes weken (twee weken voor een selecte groep aanvragen), waarbij we geregeld worstelden met fluctuaties in de instroom en de doorlooptijden vaak onder druk stonden. In het eerste kwartaal van 2018 was daarom al een verbeteringslag ingezet om duurzaam 95% van de aanvragen binnen de wettelijke termijnen af te handelen.

In het kader van de 'Toekomstverkenning Indicatiestelling' inzake de Wlz is in opdracht van VWS in de zomer van 2018 een behoeftepeiling uitgevoerd waaruit duidelijk naar voren kwam dat zorgaanmelders en zorgaanbieders behoefte hadden aan een verdere substantiële versnelling van het (her)indicatieproces van de Wlz. Om hieraan gehoor te geven heeft VWS het CIZ uitgedaagd een voorstel te doen voor versnelling en verbetering van het reguliere proces. Daarop is een werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van alle geledingen binnen de organisatie aan de slag gegaan met de opdracht om een werkproces te bedenken waarmee een substantiële versnelling gerealiseerd kon worden, zonder in te boeten op de kwaliteit en onafhankelijkheid van onze indicatiestelling.

Met behulp van de Lean methodiek is een nieuw werkproces vormgegeven waarin het uitgangspunt is de wachttijden (de momenten dat er niets met een aanvraag gebeurt) en overdrachten (het intern overdragen/overzetten van een aanvraag) te minimaliseren. Dit heeft geresulteerd in een werkproces dat bijdraagt aan een substantiële versnelling van het indicatieproces, zonder daarmee afbreuk te doen aan de kwaliteit en onafhankelijkheid waar het CIZ voor staat. Met de werkwijze CIZ Versnelt organiseert het CIZ dat tenminste 95% van de digitale aanvragen vanuit zorgaanbieders voor zorg vanuit de Wlz en/of een Bopz/Wzd-toets art. 21 binnen 7 (netto) werkdagen kunnen worden afgehandeld.

De werkwijze is vervolgens in het najaar van 2018 in drie pilots getest, verdeeld over drie regio's van het CIZ. De pilots zijn uitgebreid geëvalueerd met de betrokken beoordelaars, onderzoekers, medisch adviseurs en teamcoaches waarna de bevindingen zijn meegenomen in de plannen ten behoeve van de landelijke uitrol. Resultaten en aandachtspunten van de evaluatie van de pilot zijn met VWS besproken en meegenomen in de uitvoeringstoets van 4 december 2018 (geaccordeerd door VWS op 21 december 2018).

2.4 Effect voor cliënten, zorgaanmelders en zorgaanbieders

Wat op papier bedacht was bleek in de praktijk van de pilots ook echt mogelijk: de werkwijze CIZ Versnelt voorziet in een substantiële en structurele versnelling van de indicatiestelling voor al onze cliënten, met borging van de landelijk uniforme, kwalitatieve en onafhankelijke indicatiestelling.

Voor onze cliënten betekent dit onder andere een snelle terugkoppeling op de volledigheid van de aanvraag, snel contact en/of een afspraak op korte termijn met binnen 7 (netto) werkdagen een zorgvuldig opgesteld (her)indicatiebesluit. En daarmee snel zekerheid over het recht op zorg uit de Wlz en overgang dan wel continuering van zorg. Waarbij tijdige en objectieve informatievoorziening omtrent eventuele financiële gevolgen van een Wlz-indicatie, onafhankelijke cliëntondersteuning en keuzevrijheid van zorgaanbieder geborgd blijven.

Voor zorgaanmelders en ketenpartners betekent dit onder andere snelle duidelijkheid omtrent het (her)indicatiebesluit met mogelijkheden tot het hierop (her)inrichten van het eigen proces en snel kunnen starten met het leveren van passende zorg. In de wetenschap dat onafhankelijkheid bij het stellen van (her)indicaties gewaarborgd is.

2.5 Effecten voor het CIZ

De werkwijze CIZ Versnelt heeft niet alleen gunstige effecten voor onze cliënten, zorgaanmelders en zorgaanbieders. Gedurende de pilots was tevens duidelijk geworden dat de werkwijze eraan bijdroeg dat de teams veel meer *in control* waren ten aanzien van hun werkvoorraden en doorlooptijden. Dit bereikten ze door dagelijkse korte overlegmomenten met het team (dagstarts en dagsluitingen), gericht op de juiste prioritering van de werkzaamheden en het verdelen van de taken. De werkwijze CIZ Versnelt valt of staat met de juiste dingen doen op het juiste moment; de dagelijkse overlegstructuur en de prestatiedialoog zijn daarin een integraal onderdeel.

2.6 Relatiebeheer

Het behalen van de beoogde doelstellingen van de werkwijze CIZ Versnelt is in grote mate afhankelijk van een goede samenwerking met zorgaanmelders en ketenpartners. Dit relatiebeheer wordt vanuit het CIZ ingevuld door medewerkers die ook de indicaties stellen. Door nauw contact te onderhouden met de zorgaanmelders en afstemming te zoeken over zaken als de kwaliteit van aanvragen, de planning van aanvragen en afspraken en eventuele knelpunten in de samenwerking kan het proces voor alle betrokkenen zo soepel mogelijk verlopen. Goed ingericht relatiebeheer is daarom belangrijk geweest voor het slagen van de werkwijze CIZ Versnelt en is om die reden een integraal onderdeel van de werkwijze.

3. Beschrijvende terugblik over 2019-2020

3.1 Beschrijving werkproces

De werkwijze CIZ Versnelt heeft tot doel om 95% van de digitale aanvragen, ingediend door zorgaanbieders, binnen 7 netto werkdagen af te handelen.

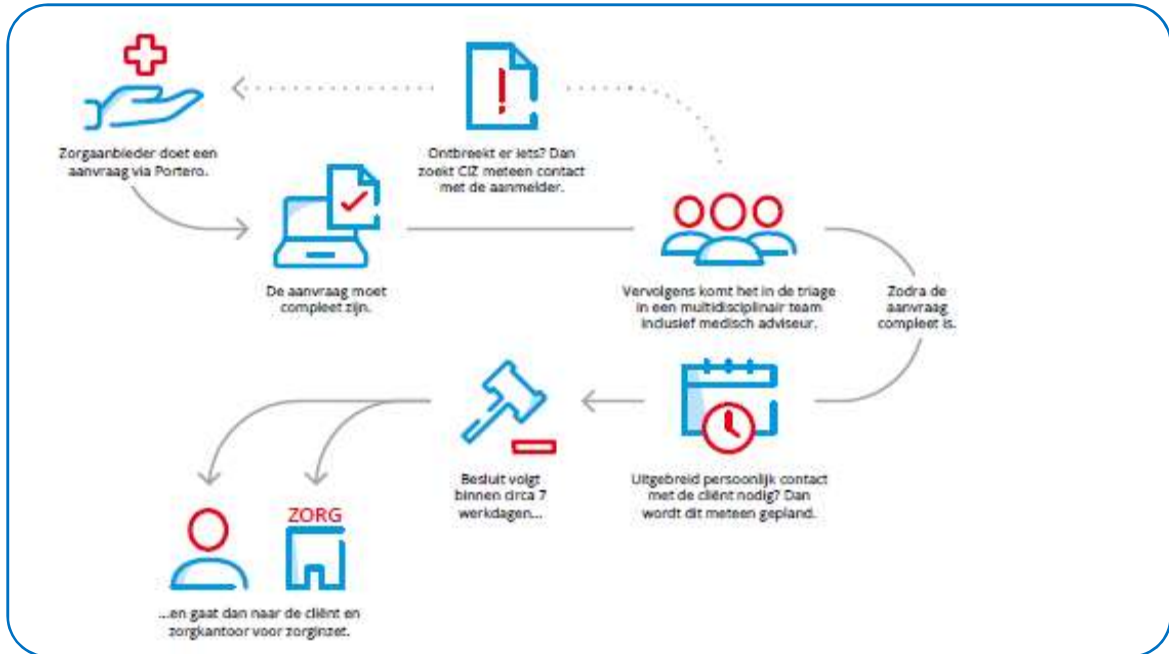
Met een werkdag bedoelen we een doordeweekse dag (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde een officiële feestdag. Voor de berekening van de netto doorlooptijd wordt het totaal aantal werkdagen tussen aanvraagdatum en besluitdatum (de bruto doorlooptijd) verminderd met het totaal aantal werkdagen dat wij moeten wachten op (informatie van) derden alvorens verder te kunnen met de inhoudelijke behandeling van de aanvraag.

Aanvragen in scope van deze werkwijze zijn: Wlz aanvragen, aanvragen voor een Wzd-toets art. 21 (voorheen de Bopz toetsingen), gecombineerde Wlz en Wzd-toets art. 21 aanvragen en aanvragen voor zorg vanuit de Wlz subsidieregelingen (ADL assistentie en Extramurale behandeling), digitaal ingediend door een zorgaanbieder, somatisch ziekenhuis of medisch specialistisch revalidatiecentrum via het ICT systeem Portero van het CIZ.

Aanvragen die buiten de scope van deze werkwijze vallen zijn:

- schriftelijk ingediende aanvragen;
- digitale aanvragen via MijnWlz (zelfaanmelders);
- aanvragen Waardigheid & Trots (thema indicatiestelling);
- registraties partnerverblijf;
- buitenlandindicaties;
- ambtshalve herindicaties;
- aanvragen in het kader van Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk);
- aanvragen in het kader van de Wzd aanvullende taken;
- aanvragen in het kader van de ggz 2020.

Bij de start van het project CIZ Versnelt is voor deze scope gekozen vanwege de mogelijkheid om met zorgaanbieders effectief afspraken te kunnen maken over de aan te leveren informatie en hen daarbij optimaal te kunnen ondersteunen via Portero. Veel zorgaanbieders maken gebruik van het aanmeldsysteem Portero, waardoor het effect van de versnelling een groot bereik zou hebben.



Direct na het indienen door de zorgaanmelder komt de aanvraag binnen bij de 'trriage'. In de triage wordt beoordeeld of de aanvraag administratief en inhoudelijk volledig is. Eventueel ontbrekende informatie wordt direct opgevraagd bij de aanmelder. Daarna bepaalt de triage op welke wijze de aanvraag het beste verder afgehandeld kan worden. De triage wordt vormgegeven door een multidisciplinair team, bestaande uit de verschillende disciplines die belast zijn met het inhoudelijke onderzoek naar de zorgbehoefte van de cliënten, aangevuld met medisch adviseurs die direct raadpleegbaar zijn voor vragen en onduidelijkheden op medisch vlak.

Wanneer de aanvraag administratief en inhoudelijk volledig is en op basis van de beschikbare informatie en kort telefonisch contact met de cliënt (of contactpersoon) een weloverwogen besluit genomen kan worden, wordt de aanvraag direct afgehandeld door de medewerker op triage. Indien aanvullend onderzoek nodig is in de vorm van een uitgebreid persoonlijk contact met de cliënt (telefonisch, via Skype, spreekuur of (zieken)huisbezoek) wordt daarvoor direct in afstemming met de cliënt of zorgaanmelder een afspraak ingepland. Dit persoonlijk contact vindt in principe binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvraag plaats waarna binnen enkele werkdagen het indicatiebesluit wordt afgegeven.

In vergelijking met het oude werkproces valt op dat met de werkwijze CIZ Versnelt het aantal interne overdrachten structureel wordt verlaagd. Dit wordt mogelijk gemaakt door de multidisciplinaire samenwerking in de teams hetgeen laagdrempelig intercollegiaal overleg en medisch consult mogelijk maakt. Zo kan de medewerker die de aanvraag in behandeling neemt deze ook zo ver als de aard van het onderzoek toelaat zelf afhandelen. Hierdoor nemen interne overdrachten en de tijd dat er inhoudelijk niets met een aanvraag gebeurt, de interne wachttijd, aanmerkelijk af. Ook krijgt de cliënt en/of aanmelder snel terugkoppeling of de aanvraag volledig is en wanneer een eventueel persoonlijk contact plaatsvindt. Met een beperkt aantal procesverbeteringen is het dus mogelijk gebleken de doorlooptijden drastisch te verkorten.

In de processtappen die inhoudelijk nodig zijn voor een gedegen onderzoek om te komen tot een juist besluit voor de cliënt, bijvoorbeeld het persoonlijk contact met de cliënt, zijn geen aanpassingen gedaan. De tijd die besteed wordt aan het onderzoeken van de zorgbehoefte en zorgaanpak is onveranderd en wordt te allen tijde afgestemd op de behoefte van de cliënt. Snel indien mogelijk, uitgebreid wanneer nodig of gewenst.

3.2 Voorbereiding op de uitrol

Informatievoorziening en -systemen en teamsamenstelling

Om de 'Werkwijze CIZ Versnelt' mogelijk te maken en te ondersteunen waren omvangrijke aanpassingen in de diverse systemen van het CIZ noodzakelijk. Uitgangspunten voor het werken volgens de nieuwe werkwijze waren:

- werken in multidisciplinaire teams voor het optimaal benutten en bundelen van de ervaring en expertise;
- interne overdrachtsmomenten tot een minimum beperken;
- alle teams behandelen zowel aanvragen in scope van de 'Werkwijze CIZ Versnelt' als reguliere aanvragen;
- beide aanvraagstromen en hun doorlooptijden moeten duidelijk herkenbaar en inzichtelijk zijn.

Om recht te doen aan deze uitgangspunten moesten alle teams binnen het primair proces opnieuw samengesteld worden: zo zijn er 57 multidisciplinaire teams gevormd, waarvan er 49 gingen werken met het nieuwe werkproces. Deze nieuwe teamsamenstelling bracht noodzakelijke wijzigingen in de personeelsadministratie en het salarissysteem met zich mee, maar ook in de inrichting van de cliëntgebonden systemen en telefonie- en mailstructuur. Het nieuwe werkproces resulteerde in gewijzigde interne processtappen en verantwoordelijkheden en in nieuwe afhandelstromen en bijbehorende doorlooptijden.

Hiervoor zijn aanpassingen gedaan in het aanmeldsysteem Portero, het interne planningssysteem, de telefonie en het Data Warehouse voor het ontsluiten van de benodigde rapportages. De implementatietijd van de genoemde aanpassingen was vooraf ingeschat op minimaal vijf maanden. Uiteindelijk is na het akkoord van VWS op de uitvoeringstoets, eind december 2018, in zes maanden toegewerkt naar het beschikbaar stellen van alle systeemaanpassingen en de nieuwe teamindeling op 1 juli 2019.

Processen, aanwijzingen en handleidingen

De werkwijze CIZ Versnelt heeft een aanzienlijke impact gehad op proces, aanwijzingen en handleidingen wat betreft de triage, aan de start van het indicatietraject. Op dit punt verschilt het werkproces wezenlijk van het voorgaande werkproces. Er moesten nieuwe (deel)procesbeschrijvingen en aanwijzingen worden gemaakt om de medewerkers inzicht te verschaffen in en te ondersteunen bij het aanleren van de nieuwe werkwijze. Het inhoudelijk onderzoek zelf kent geen grote wijzigingen waardoor de procesbeschrijvingen, proces-aanwijzingen en handleidingen op dit onderdeel grotendeels konden blijven bestaan.

3.3 Uitrol

Bij de uitrol van de werkwijze CIZ Versnelt stond het CIZ voor de uitdaging om de 49 teams die gingen werken met het nieuwe werkproces, hiermee vertrouwd te maken, maar gelijktijdig ook de dienstverlening op het gewenste niveau te houden en de voorbereidingen voor de implementatie van de ggz en Wzd per 1 januari 2020 doorgang te laten vinden.

Scholingen

Alle teams startten met een tweedaagse scholing. Hiervan nam de training voor de werkwijze CIZ Versnelt één dag in beslag, de andere dag stond vooral in het teken van teamontwikkeling. De teams waren immers net allemaal opnieuw samengesteld en het werken met CIZ Versnelt vraagt om een goede samenwerking in het team waarin het belangrijk is om gebruik te kunnen maken van elkaars expertise, af te stemmen en van elkaar te leren. Dat maakt dat er blijvend veel aandacht is en was voor teamontwikkeling.

De training voor de werkwijze CIZ Versnelt was gericht op de aanleiding van de wens tot versnelling van de indicatiestelling en uitleg over het werkproces. Daarnaast is tijdens deze dagen veel gelegenheid geweest om zelf te ervaren waar 'verspillingen' zaten in het oorspronkelijke werkproces en hoe de tijd van wachten ervaren kan worden door onze cliënten. Andere onderdelen van de scholing waren gericht op het belang van relatiebeheer voor het

realiseren van de doelstellingen, net als de onderlinge samenwerking en werken met een dagstart en dagafsluiting om grip te houden op het werk.

Na een aantal pilottrainingen in juni 2019 startte in week 27 de uitrol met het eerste team dat op scholing ging en aansluitend startte met de nieuwe werkwijze. Vanaf dat moment gingen wekelijks één tot vier teams op scholing en aansluitend over op de werkwijze CIZ Versnelt. Op 21 november 2019 waren alle scholingen voltooid en maakte ook het laatste team een start met de nieuwe werkwijze. Door de gefaseerde uitrol waren de eerste teams op dat moment al meer ervaren in en vertrouwd geraakt met de nieuwe werkwijze, waar de laatste teams nog aan het begin stonden van de omschakeling. De laatste teams konden zodoende van de eerdere ervaringen van andere teams gebruikmaken.

Begeleiding in de regio

Bij de start van de nieuwe werkwijze is stevig ingezet op de begeleiding op de werkvloer. Direct aansluitend aan de tweedaagse scholing startten de teams met de nieuwe werkwijze. Het team werd vanaf de eerste dag in de dagelijkse praktijk begeleid in het toepassen van de nieuwe werkwijze. Per regio was er circa 4 fte vrijgemaakt voor praktische ondersteuning; collega's waren beschikbaar voor het inwerken op de nieuwe werkwijze, het beantwoorden van vragen, ondersteunen en coachen bij dagstarts, etc.

Deze begeleiding is heel belangrijk geweest, niet alleen om de medewerkers de nieuwe werkwijze eigen te maken, maar ook om te helpen de nieuwe werkwijze vast te houden en niet terug te vallen in oude gewoontes. Daarnaast was per regio inzet van een proces- en veranderadviseurs twee (externe) coördinatoren voor onder andere het faciliteren van evaluatie- en teamontwikkelingssessies en implementatie van de overleg- en verbeterstructuur.

Communicatie extern

Voorafgaand aan de landelijke uitrol van het werkproces was het belangrijk om onze ketenpartners te informeren over de aanstaande veranderingen en afspraken te maken over de samenwerking. Zo organiseerden we bijeenkomsten voor zorgaanbieders, zodat zij op de hoogte waren van de veranderingen en hun proces daarop konden inrichten. Ook ontwikkelden we een kaart waarop men kon zien in welke regio per week de uitrol plaatsvond en communiceerden we via onze nieuwsbrief. Mede via de brancheorganisaties heeft communicatie plaatsgevonden over het vernieuwde werkproces van het CIZ. Op het moment dat teams gingen werken met het nieuwe werkproces zijn zorgaanbieders benaderd voor het maken of intensiveren van samenwerkingsafspraken en het geven van informatie. Gedurende de uitrol zijn de relaties van het CIZ steeds op de hoogte gehouden via de gebruikelijke kanalen als onze website, de maandelijkse nieuwsbrief CIZ Info en het relatiebeheer vanuit de teams.

3.4 Financieel

In 2018 is voor de uitvoering van CIZ Versnelt een begroting ingediend van € 4,5 mln. Deze kosten bestaan hoofdzakelijk uit personele kosten (€ 3,7 mln.), automatiseringskosten (€ 0,6 mln.) en communicatiekosten (€ 0,1 mln.). Daarnaast is voor € 0,1 mln. aan investeringen begroot, voor telefoons en laptops voor de medewerkers.

Begroting uitvoeringstoets Werkwijze CIZ Versnelt (* € mln.)	2019	2020
exploitatiebegroting van de uitvoeringskosten	3,6	0,8
investeringsbegroting van de aanschaf van hardware	0,1	-
bevoorschotting van exploitatie- en investeringsuitgaven	3,7	0,8
formatie (fte) van de uitvoering	32,0	8,0

In 2019 en 2020 zijn de in de uitvoeringstoets gevraagde fte toegevoegd aan de formatie van de betreffende afdelingen. Deze formatie is samen met de benodigde fte voor de uitvoeringstoetsen ggz en Wzd door middel van de grote wervingsactie van 2019 aangetrokken, hoofdzakelijk als vaste medewerkers. Doordat de vaste medewerkers geen urenregistratie bijhouden, zijn de personele kosten niet één op één aan de verschillende uitvoeringstoetsen, waaronder CIZ Versnelt, te koppelen. Dit geldt ook voor de automatiseringskosten aangezien de wijzigingen voor CIZ Versnelt via het reguliere beheer en onderhoud zijn uitgevoerd. Voor de functie medisch advies geldt dat hiervoor 3 fte capaciteit is toegewezen aan het project.

Voor de uitvoeringstoets CIZ Versnelt is door de projectleider gestuurd op het werven van de benodigde formatie. De formatie is ingevuld en niet overschreden. De personele kosten zijn als reguliere kosten in de jaarrekening verwerkt en niet als aparte projectkosten verbijzonderd.

4. Kwantitatieve terugblik

4.1 Conclusie

Bij de start van CIZ Versnelt is afgesproken dat we voor de aanvragen binnen de scope van CIZ Versnelt de indicatiestelling zouden verkorten naar maximaal 7 werkdagen netto. Vanaf januari 2020 zien we het aantal aanvragen dat een besluit krijgt binnen de 7 netto werkdagen oplopen. In de periode 1 april tot 1 juli 2020 werd bij 96% (20.428 van 21.327) van de CIZ Versnelt besluiten de beoogde doorlooptijd van 7 netto werkdagen behaald. Hiermee is de afgesproken doelstelling behaald.

Bij bijna de helft van de aanvragen waarbij er sprake was van een overschrijding van de termijn van 7 werkdagen, betrof het 1 of enkele dagen. De oorzaak lag veelal in de noodzaak van een uitgebreid(er) medisch advies of een review die pas de volgende werkdag kon worden afgerond.

Daarnaast zien wij dat door de uitrol van CIZ Versnelt ook over de gehele linie een substantiële versnelling van de indicatiestelling is gerealiseerd. In juli 2019 kreeg 38% van alle aanvragen Wlz, Bopz/Wzd die het CIZ behandelt een besluit binnen 7 werkdagen netto, in juni 2020 is dit opgelopen naar 82%.

Gezien over Q1 en Q2 2020 wordt respectievelijk 64-68% van de aanvragen die het CIZ binnenkrijgt binnen de werkstroom CIZ Versnelt afgehandeld. Dit percentage ligt respectievelijk zo'n 8 à 4% lager dan waar vooraf rekening mee werd gehouden. Dit is grotendeels te verklaren door de veranderde aanvraagstroom sinds de overgang van Bopz naar Wzd art. 21 en de impact van COVID-19.

Van alle aanvragen die niet via CIZ Versnelt zijn afgehandeld, gaat het in gemiddeld 80% om aanvragen die schriftelijk of via MijnWlz.nl worden gedaan.

In de hierna volgende paragrafen volgt de cijfermatige onderbouwing voor deze conclusies.

4.2 Gefaseerde uitrol

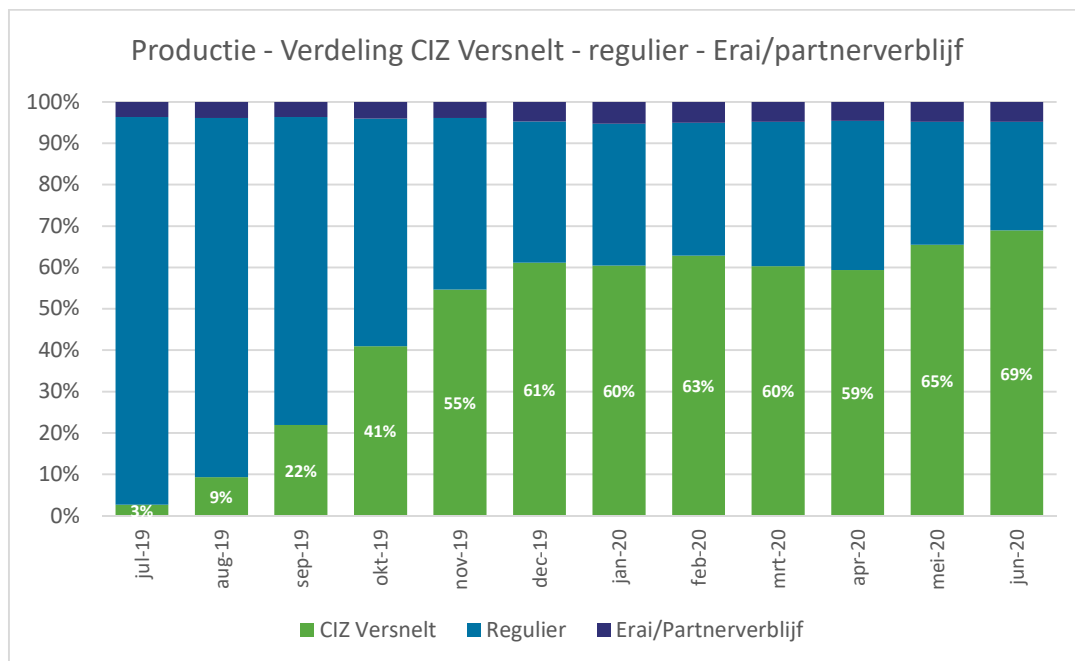
CIZ Versnelt is gefaseerd uitgerold. Dit was een vereiste om gelijktijdig de dienstverlening op het gewenste niveau te kunnen houden en de implementatie van de indicatiestelling ggz en Wzd per 1 januari 2020 doorgang te kunnen laten vinden. Vanaf 1 juli tot medio november 2019 gingen daarom wekelijks twee tot vier teams op scholing en schakelden vervolgens over op de werkwijze CIZ Versnelt. Dit is te zien in het geleidelijk groeiend aandeel van CIZ Versnelt in de productiecijfers.

Onderstaande tabel toont de aantallen besluiten per werkstroom per kwartaal en hun onderlinge verhouding.

Kwartaal	CIZ Versnelt		Regulier (incl. Erai / Partnerverblijf)		Totaal
	Aantal	%	Aantal	%	
Q3 2019	4.538	11%	35.964	89%	40.502
Q4 2019	21.820	54%	18.500	46%	40.320
Q1 2020	25.617	64%	14.146	36%	39.763
Q2 2020	21.327	68%	10.076	32%	31.403
Totaal	73.302	48%	78.686	52%	151.988

De algehele daling van het aantal besluiten in Q2 2020 moeten we toeschrijven aan de effecten van de COVID-19 uitbraak; vanaf eind maart werd de indicatiestelling in ernstige mate gehinderd doordat onze cliënten geruime tijd niet bezocht konden worden.

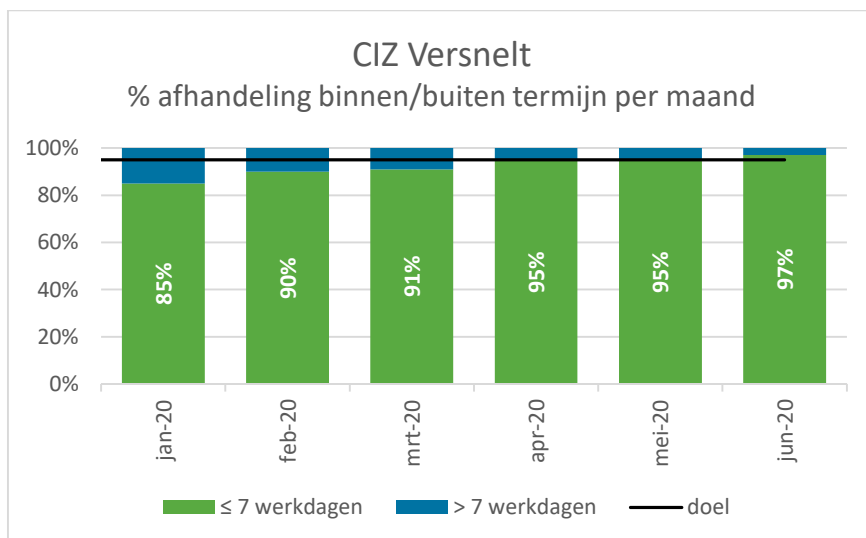
Wanneer we naar de onderlinge verdeling van de productie over de werkstromen per maand kijken, is de gefaseerde uitrol van CIZ Versnelt in de maanden juli tot en met november 2019 duidelijk te herkennen.



Voor de verdere analyse van de resultaten van de implementatie van CIZ Versnelt zoomen we in op de data van Q1 en Q2 2020; vanaf dat moment waren alle teams overgeschakeld op en tenminste zes weken werkzaam volgens de werkwijze CIZ Versnelt.

4.3 Doorlooptijden

Voor de aanvragen die in scope van CIZ Versnelt vallen hebben wij een afhandeltermijn van maximaal 7 netto werkdagen afgesproken. Onderstaande grafiek toont het percentage afhandeling binnen 7 netto werkdagen per maand.



Teams verschilden onderling in hoe snel zij de werkwijze onder de knie hadden en de doelstelling op doorlooptijd structureel konden behalen; deze verschillen hingen samen met factoren als instroom en werkvoorraad en het al dan niet hebben van eerdere ervaring met de werkwijze uit de pilotperiode.

Sinds januari 2020 zien we het landelijke percentage afhandeling binnen 7 netto werkdagen structureel stijgen. Tijdens de COVID-19 uitbraak heeft het CIZ gezocht naar mogelijkheden om cliënten veilig en snel te kunnen blijven helpen, zoals via beeldbellen.

In Q2 2020 werd bij 96% van de CIZ Versnelt-besluiten het besluit binnen de gestelde termijn genomen.

Gemiddelde doorlooptijd in werkdagen en kalenderdagen

In het tweede kwartaal 2020 was de gemiddelde doorlooptijd in **werkdagen** voor aanvragen die binnen CIZ Versnelt zijn behandeld 3 werkdagen netto en 8 werkdagen bruto. Voor de reguliere aanvragen was dit in dezelfde periode 10 werkdagen netto en 18 werkdagen bruto.

Gemiddelde netto en bruto werkdagen per kwartaal

Kwartaal	CIZ Versnelt		Aantal Regulier			Totaal Regulier + CIZ Versnelt			Aantal Totaal
	Netto	Bruto	Totaal	Netto	Bruto	Totaal	Netto	Bruto	
Q3 2019 ¹	3	4	4.538	14	17	35.964	12	15	40.502
Q4 2019	5	6	21.820	15	20	18.500	9	12	40.320
Q1 2020	4	7	25.617	15	21	14.146	8	12	39.763
Q2 2020	3	8	21.327	10	18	10.076	6	11	31.403

De lichte toename in bruto doorlooptijd in het tweede kwartaal van 2020 is o.a. het gevolg van het niet meer op huisbezoek kunnen in de zorginstellingen t.g.v. Covid-19.

Wanneer wij kijken naar de doorlooptijd in **kalenderdagen** voor alle aanvragen die het CIZ heeft behandeld, zien wij dat in Q2 2020 in vergelijking met Q2 2019 de aanvrager gemiddeld 11 kalenderdagen (netto) en 6 kalenderdagen (bruto) minder lang wacht op een besluit van het CIZ.

Kwartaal	Totaal doorlooptijd in kalenderdagen	
	Netto	Bruto
Q1 2019	17	21
Q2 2019	19	23
Q3 2019	17	21
Q4 2019	12	17
Q1 2020	11	16
Q2 2020	8	17

De meting van doorlooptijden in werkdagen passen wij pas toe sinds de uitrol van de werkwijze CIZ Versnelt, daardoor kunnen wij ten aanzien van de doorlooptijd in werkdagen geen vergelijking maken met gegevens van vóór 1 juli 2019.

Overzicht doorlooptijden in werkdagen

Er is in de totale **netto** doorlooptijd, dus *alle* besluiten die het CIZ de afgelopen maanden heeft genomen, een duidelijke stijging te zien van het percentage aanvragen dat binnen 0-3 werkdagen een besluit krijgt en dat binnen 4-7 werkdagen een besluit krijgt. In juli 2019 kreeg 38% van de aanvragen een besluit binnen 7 werkdagen, in juni 2020 is dit opgelopen naar 82%. Met CIZ Versnelt is dus ook over de gehele linie een substantiële versnelling van de indicatiestelling gerealiseerd.

¹ In Q3 2019 is het aantal aanvragen dat via CIZ Versnelt werd afgehandeld nog laag en daarmee niet representatief.

In de periode 1 april tot 1 juli 2020 werd bij 96% (20.428 van 21.327) van de CIZ Versnelt besluiten de beoogde doorlooptijd van 7 netto werkdagen behaald; 66% werd zelfs binnen 3 netto werkdagen afgerond. Van de reguliere besluiten die dus niet tot de scope van CIZ Versnelt behoren, werd in dezelfde periode 46% (4.599 van 10.076) binnen 7 netto werkdagen en 19% binnen 3 netto werkdagen afgerond.

In de volgende grafieken is te zien wat de **netto** doorlooptijd in werkdagen is voor:

- alle besluiten van het CIZ (dus regulier én CIZ Versnelt);
- alleen de besluiten uit de werkstroom regulier;
- alleen de besluiten uit de werkstroom CIZ Versnelt.

Dit is per maand en per kwartaal in beeld gebracht.



In de **bruto** doorlooptijd in werkdagen is deze stijging ook terug te zien.

Van alle besluiten die het CIZ neemt, werd in juli 2019 in 34% van de gevallen een besluit binnen 7 werkdagen bruto genomen. In juni 2020 was dit 55%. Wat in de uitsplitsing opvalt is dat van de besluiten uit de werkstroom CIZ Versnelt structureel 70-80% een besluit binnen 7 werkdagen bruto krijgt.

In onderstaande grafieken is te zien wat de **bruto** doorlooptijd in werkdagen is voor:

- alle besluiten van het CIZ (dus regulier én CIZ Versnelt);
- alleen de besluiten uit de werkstroom regulier;
- alleen de besluiten uit de werkstroom CIZ Versnelt.

Dit is per maand en per kwartaal in beeld gebracht.

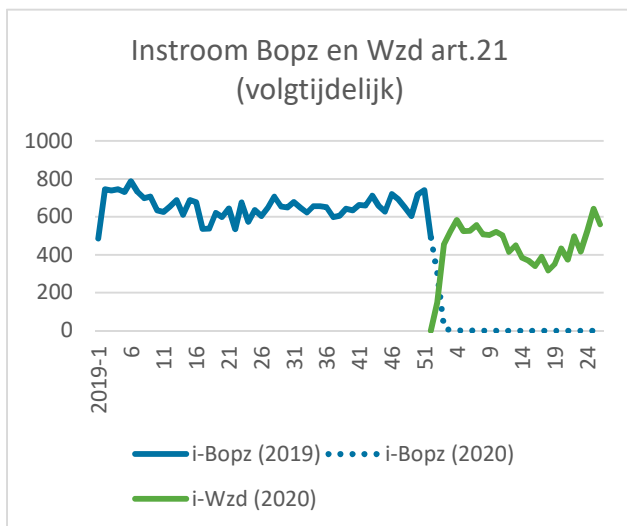


Wat opvalt is dat het aandeel aanvragen CIZ Versnelt wat een besluit binnen 7 werkdagen bruto ontvangt in de loop van de maanden is afgenomen van 97% naar 67%. Dit heeft te maken met de uitrol van het nieuwe werkproces waarin steeds meer teams volgens CIZ Versnelt zijn gaan werken. In juli 2019 waren dit vier teams, in juni 2020 waren dit 49 teams. Met de toename van het aantal teams groeide ook het volume van aanvragen dat voor afhandeling binnen de werkwijze CIZ Versnelt in aanmerking kwam. Daarmee ook het aandeel aanvragen dat bijvoorbeeld niet in één keer compleet wordt aangeleverd en waarbij dus gewacht moest worden op benodigde aanvullende informatie.

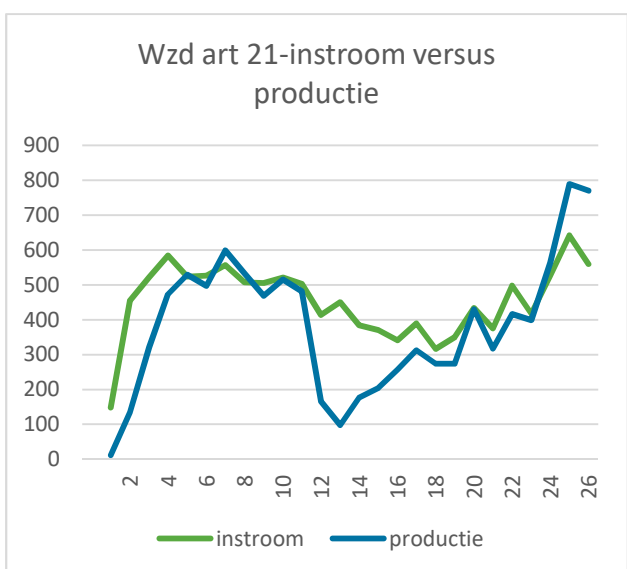
Over het geheel genomen zien we dat van alle aanvragen die het CIZ binnenkreeg in juli 2019 34% een besluit kreeg binnen 7 werkdagen bruto, terwijl dat percentage in juni 2020 is opgelopen naar ruim de helft, namelijk 55%.

Aantal besluiten en het percentage CIZ Versnelt

Gezien over Q1 en Q2 2020 werd respectievelijk 64-68% van de aanvragen die het CIZ binnenkrijgt binnen de werkstroom CIZ Versnelt afgehandeld. Dit percentage ligt wat lager dan waar vooraf rekening mee gehouden werd, namelijk 72%. Dit is enerzijds te verklaren door de veranderende aanvraagstroom sinds de overgang van Bopz naar Wzd art. 21.



De instroom van aanvragen voor de Wzd-toets art. 21 in 2020 ligt structureel iets lager dan de instroom van Bopz aanvragen in 2019. Bopz/ Wzd aanvragen worden veelal door zorgaanbieders en ziekenhuizen via Portero aangevraagd en vallen daarmee doorgaans in scope van CIZ Versnelt. Een lagere instroom op dit vlak heeft dus direct invloed op het aandeel aanvragen dat in scope van CIZ Versnelt kan worden afgehandeld.



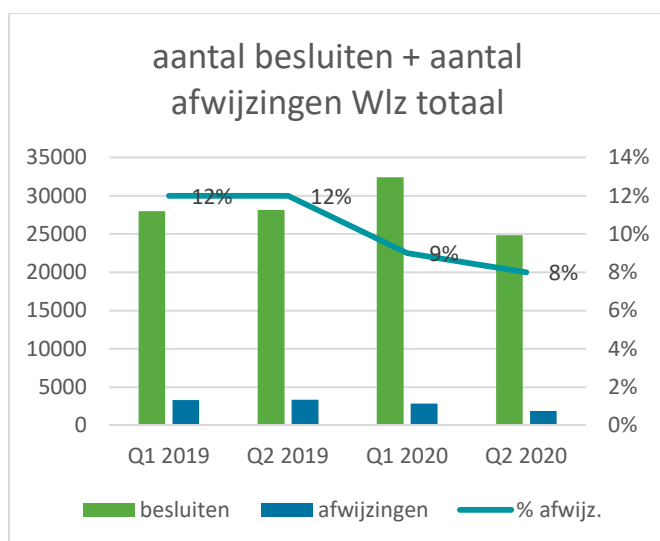
Deze grafiek toont vervolgens dat de productie ten aanzien van de Wzd-art. 21 aanvragen met name in de acute fase van de COVID-19 crisis substantieel achterbleef bij de instroom doordat de voor een Wzd-toets art. 21 vereiste huisbezoeken niet konden worden afgelegd. Ook deze 'dip' zal voor een groot deel juist de productie in scope van CIZ Versnelt gedrukt hebben. Dit effect is echter tijdelijk. De verwachting is dat met de verruiming van de mogelijkheden om cliënten te bezoeken het aandeel CIZ Versnelt op de totale productie weer toe gaat nemen. Die ontwikkeling menen we nu ook te kunnen zien: waar het aandeel CIZ Versnelt op de totale productie in maart en april 2020 60% respectievelijk 59% bedroeg, steeg dit in mei naar 65% en in juni 2020 naar 68%.

Uitkomst besluit CIZ Versnelt

Wanneer we kijken naar de besluiten die genomen zijn binnen CIZ Versnelt, zien we dat gemiddeld in 3% van de aanvragen Wlz een negatief besluit (besluit: geen toegang tot de Wlz) is genomen. Bij de aanvragen die niet in de werkstroom CIZ Versnelt zijn behandeld, is dit percentage aanmerkelijk hoger: 18-20%. Hierbij is enkel gekeken naar de Wlz aanvragen die een besluit hebben gekregen. De aanvragen die zijn komen te vervallen, afgebroken of niet in behandeling genomen, zijn hierin niet meegenomen.

In het totale aantal afwijzingen bij *alle* aanvragen voor zorg vanuit de Wlz zien wij in Q1 en Q2 2020, in vergelijking met dezelfde periode in 2019, een daling van het percentage afwijzingen. Wij zien dat het percentage negatieve besluiten/ afwijzingen vanuit de werkstroom CIZ Versnelt constant is (3%).

Bij de besluiten vanuit de reguliere werkstroom, verschuift het percentage afwijzingen van 2% naar 8%. Het gaat hierbij met name om aanvragen via MijnWlz.nl en schriftelijke aanvragen. Dit is niet direct te herleiden naar leeftijdsgroepen of cliëntkenmerken.



Aannemelijk is dat dit verschil niet komt door de behandeling binnen de werkstroom CIZ Versnelt, maar door het soort aanvragen dat binnen CIZ Versnelt wordt behandeld. Aanvragen die in scope van CIZ Versnelt vallen, worden immers ingediend en voorbereid door zorgaanbieders en somatische ziekenhuizen, waarbij er dus vooraf door de zorgaanmelder al de assessment is gemaakt of de cliënt in aanmerking kan komen voor Wlz zorg. De inzet op relatiebeheer, om zorgaanbieders uitleg en ondersteuning te geven bij het doen van aanvragen bij het CIZ, heeft hieraan bijgedragen.

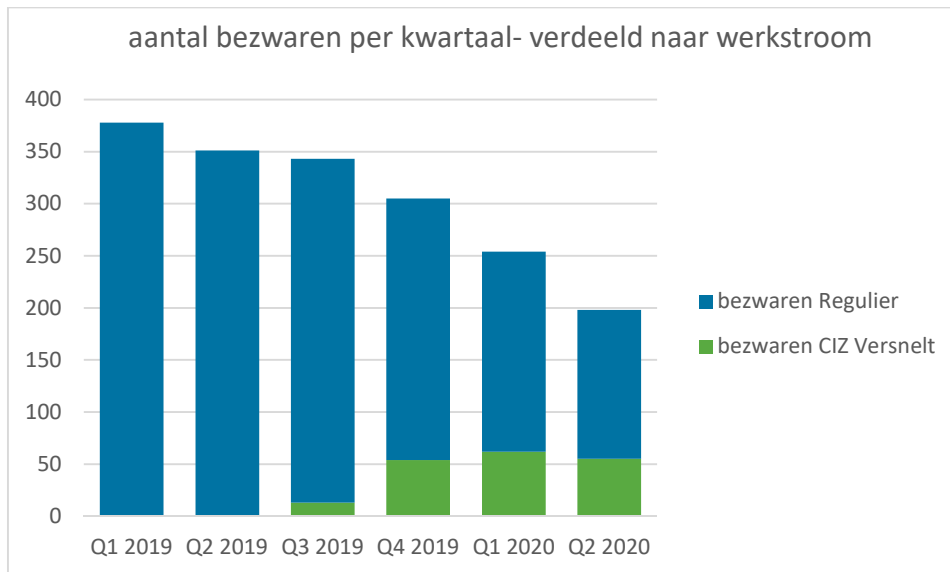
Ook is het goed ons hierbij te realiseren dat een onderzoek dat leidt tot een negatief besluit over het algemeen meer tijd kost. Hieruit kan dus worden geconcludeerd dat een onderzoek in de werkstroom 'regulier' gemiddeld gezien tijdrovender is dan een onderzoek in de werkstroom CIZ Versnelt.

4.4 Bezwaar en beroep

Het lage totaal aantal bezwaren CIZ Versnelt (184 in de periode juli 2019 - juni 2020) maakt dat er geen valide conclusies verbonden kunnen worden aan de uitkomsten van de bezwaarprocedures.

In de periode 1 januari – 1 juli 2020 is op 0,25% van de CIZ Versnelt besluiten bezwaar ingediend; bij de reguliere besluiten was dat 1,16%. Hierbij plaatsen wij de kanttekening dat de aanvragen binnen CIZ Versnelt anders van aard zijn doordat deze altijd door een zorgaanbieder of ziekenhuis worden ingediend.

Onderstaande grafiek toont het aantal bezwaren per kwartaal, verdeeld naar werkstroom waarin het onderliggende besluit is afgerond.



5. Kwalitatieve terugblik

5.1 Conclusie

Nu de werkwijze CIZ Versnelt geïmplementeerd is, willen we weten of de nieuwe werkwijze invloed heeft op de kwaliteit van de indicatiestelling. We hebben onszelf als norm gesteld te streven naar minimaal 95% juiste besluiten. Om te meten op welk niveau de kwaliteit van de besluiten ligt, toetsen we afgeronde besluiten aan de hand van de definitie juist besluit. Onder niet juiste besluiten vallen zowel indicaties waarbij het onderzoek niet volledig en/of zorgvuldig is gedaan waardoor het besluit nog niet genomen had kunnen worden (niet reproduceerbaar) als indicaties waar alle informatie aanwezig is, maar de regels niet juist zijn toegepast (reproduceerbaar). Bij de niet reproduceerbare besluiten kan het zijn dat de cliënt wel de zorg krijgt die hij nodig heeft en waar hij recht op heeft. We maken daarom onderscheid tussen de bruto steekproef (inclusief de niet reproduceerbare besluiten) en de netto steekproef (exclusief de niet reproduceerbare besluiten).

Op basis van deze reguliere verantwoordingstoets is gekeken of er een verschil in percentage juist besluit zit tussen de besluiten die via CIZ Versnelt en besluiten die op de reguliere wijze zijn afgehandeld. We bekijken hiervoor de toetsingsresultaten van de laatste twee kwartalen, aangezien alle teams in die periode volledig overgeschakeld en tenminste zes weken werkzaam waren volgens de werkwijze CIZ Versnelt. Er zijn kleine verschillen zichtbaar, echter deze zijn statistisch niet significant (volgens chi-kwadraat toets met een p-waarde van 0,05). Dit geldt zowel voor de kern als de uitgebreide definitie.

Hiermee concluderen wij dat er op dit moment **geen significant verschil** is tussen het percentage juist besluit van de besluiten uit de reguliere werkstroom en CIZ Versnelt.

In dit hoofdstuk wordt de analyse verder toegelicht.

5.2 Toetsing

Het CIZ is de deskundige poortwachter die cliënt specifiek en volgens de bedoeling van de wet- en regelgeving werkt. Dit stelt hoge eisen aan de indicatiestelling door vakmensen die hun vak met kwaliteit en op maat willen uitvoeren. De cliënt staat centraal in ons werk; wij willen iedere cliënt zo snel als mogelijk in één keer het juiste besluit geven. Het besluit is gebaseerd op feiten en is logisch en begrijpelijk opgeschreven voor de cliënt.

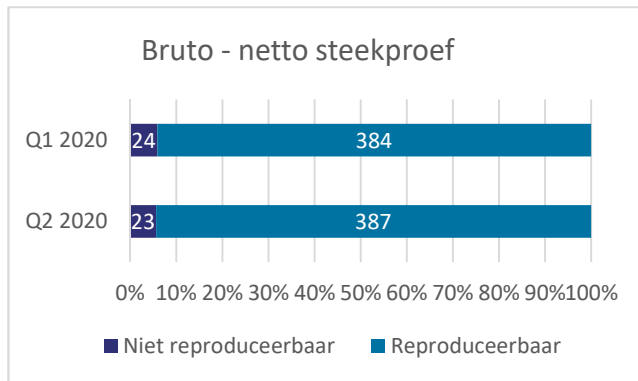
We hebben onszelf als norm gesteld te streven naar minimaal 95% juiste besluiten. Om te meten op welk niveau de kwaliteit van de besluiten ligt, worden afgeronde besluiten getoetst aan de hand van de definitie juist besluit:

1. Er is terecht vastgesteld dat er wel/geen toegang is tot de Wlz
 - a. de grondslagbepaling is juist;
 - b. de vaststelling wel/geen permanent toezicht of 24 uur zorg nabij is juist;
 - c. de vaststelling dat de zorgbehoefte wel/niet blijvend is, is juist;
 - d. uitzonderingen op de toegangscriteria zijn juist toegepast.
2. Bij terechte toegang: het best passende zorgprofiel is gekozen

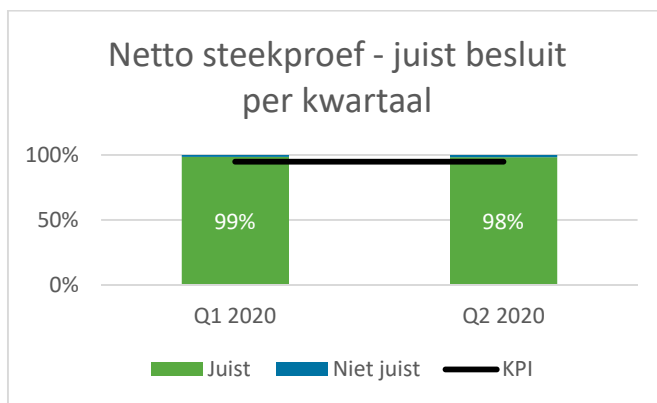
De definitie behelst alle onderdelen die iets zeggen over het recht op zorg vanuit de Wlz (toegang) en de aard, inhoud en (globale) omvang van de zorg. Bij het vaststellen van de kwaliteit van de indicatie wordt achteraf gekeken of er op basis van zorgvuldig onderzoek (naar feiten en belangen) een deugdelijk besluit is genomen. Het onderzoek dient zodanig te zijn dat het CIZ op verantwoorde wijze de indicatie kan stellen. Aan de hand van informatie uit het gehele digitale dossier, met alle beschikbare (medische) informatie, wordt achteraf gekeken of er een antwoord gegeven kan worden op de onderdelen van de definitie juist besluit. Een besluit is juist als alle onderdelen van de definitie juist zijn. Als een onderdeel niet duidelijk of niet juist is, dan is het voor het CIZ geen juist besluit.

5.3 Uitkomsten toetsing

In Q1 en Q2 2020 waren er in totaal 24 respectievelijk 23 niet reproduceerbare besluiten.

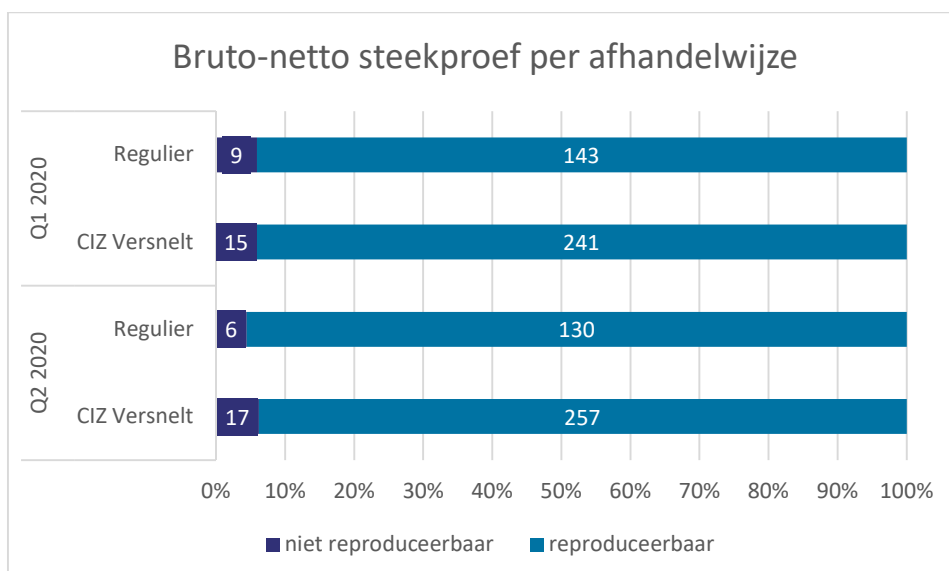


Op basis van de netto steekproef was het percentage juist besluit in Q1 2020 99%, in Q2 2020 was dat 98%.

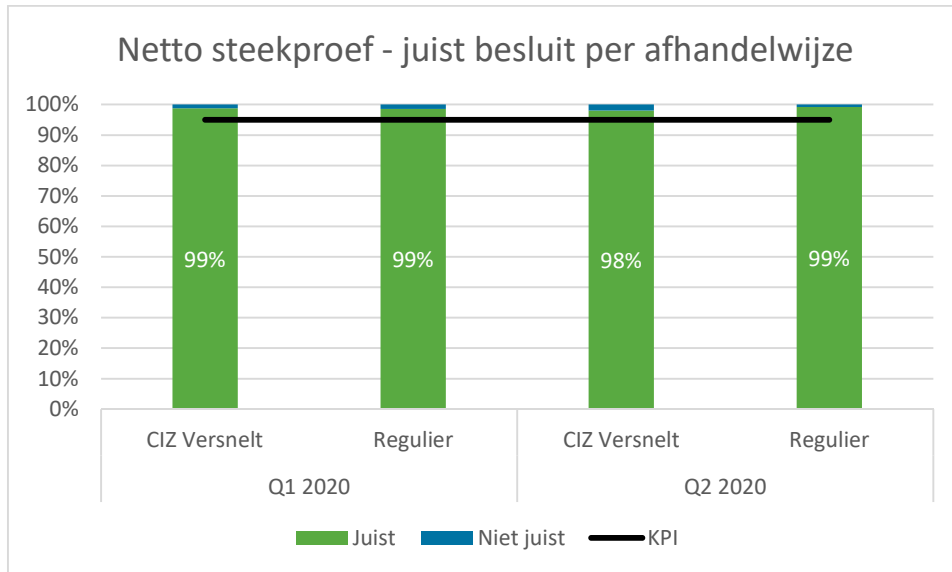


5.4 Uitkomsten CIZ Versnelt en reguliere afhandeling

Iedere verdere uitsplitsing verliest statistisch aan betrouwbaarheid. Dat betekent dat met de bevindingen in de uitsplitsingen geen uitspraken over het geheel kunnen worden gedaan. Om te kunnen onderzoeken of er verschillen tussen CIZ Versnelt en de reguliere afhandeling in toetsingsresultaten aan te tonen zijn, is toch een splitsing gemaakt.



De netto steekproeven resulteren in Q1 2020 in 99% juist besluit bij zowel de reguliere afhandeling als de afhandeling volgens werkwijze CIZ Versnelt; in Q2 was het percentage juist besluit bij CIZ Versnelt 98% en bij de reguliere afhandeling 99%.



Zoals het aandeel van CIZ Versnelt in de totale productie groter is, is ook het aandeel van CIZ Versnelt in de totale steekproef groter. Voor de toetsing wordt een random steekproef over de totale productie genomen, waarin dus niet vooraf onderscheid gemaakt wordt tussen afhandeling binnen de werkwijze CIZ Versnelt en reguliere afhandeling. Alle verschillen tussen CIZ Versnelt en de reguliere afhandeling zijn getest middels chi-kwadraat toetsen met een p-waarde van 0,05. Bij deze drempel was geen van de verschillen statistisch significant.

5.5 Tevredenheid zorgaanbieders, cliënten en ketenpartners

Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat het CIZ doorlopend uitvoert, blijkt dat de tevredenheid van zowel de cliënten en mantelzorgers als de zorgaanmelders over het CIZ **gestegen** is. Bij cliënten, mantelzorgers en zorgaanmelders die te maken hebben gehad met de versnelde indicatiestelling vanuit CIZ Versnelt is de tevredenheid gemiddeld nog 0,2 punt hoger.

Recent is een enquête uitgezet onder zorgaanbieders om hen te vragen naar hun tevredenheid over CIZ Versnelt. 74% van de respondenten geeft de versnelde indicatiestelling een rapportcijfer van een 8, 9 of 10. Uit gesprekken met brancheorganisaties ActiZ en VGN blijkt dat zij zeer tevreden zijn met de gerealiseerde versnelling in de indicatiestelling.

In onderstaande paragrafen is meer te lezen over de tevredenheid van zorgaanbieders, cliënten en ketenpartners.

Klanttevredenheidsonderzoek

Het CIZ meet doorlopend de klanttevredenheid; dit onderzoek wordt uitgevoerd door Panteia. Omdat Panteia al op continue basis voor het CIZ de klanttevredenheid meet, is hen gevraagd om met de reeds verzamelde data de nieuwe werkwijze op twee punten te evalueren. Het betreft een evaluatie van 1) de tevredenheid met de doorlooptijd en 2) een totaaloordeel over het gehele indicatieproces. In de evaluatie is een vergelijking gemaakt tussen de aanvragen die via het versnelde traject zijn behandeld en de aanvragen via het reguliere proces. De resultaten van de evaluatie zijn gebaseerd op 8.114 respondenten. Dit betreft zowel cliënten, mantelzorgers als zorgaanmelders. 30% van deze respondenten (2.433) heeft het versnelde indicatieproces doorlopen. Hiervan zijn 385 professionele zorgaanmelders. De overige respondenten zijn cliënt, mantelzorger of overige zorgaanmelder. De aantallen in deze evaluatie zijn van voldoende omvang om met 95% betrouwbaarheid en 5% nauwkeurigheid uitspraken te doen.

Klanttevredenheidsonderzoek: oordeel doorlooptijd

Om inzicht te krijgen hoe de cliënten, mantelzorgers en zorgaanmelders de doorlooptijd het afgelopen jaar (juli 2019 – juli 2020) hebben ervaren, is naar twee vragen gekeken die aan iedereen in het continu klanttevredenheidsonderzoek zijn voorgelegd: "hoe beoordeelt u de snelheid waarmee u het besluit heeft ontvangen" en (de stelling): "ik heb begrip voor de doorlooptijd van het gehele proces, dus vanaf de aanvraag tot en met het indicatiebesluit".

Men kon antwoorden door het geven van een rapportcijfer. Hoe hoger het cijfer hoe meer tevreden men was.

tabel 2 Mening respondenten omtrent de snelheid van ontvangst van het besluit en met de doorlooptijd

	<i>Client/mantelzorger</i>		<i>Zorgaanmelder</i>		<i>Totaal</i>	
	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>
Snelheid waarmee besluit is ontvangen	8,5	8,7	7,8	8,3	8,4	8,6
Begrip voor de doorlooptijd	8,2	8,3	7,8	8,1	8,1	8,3

Bron: Panteia / CIZ juli 2020

Uit de resultaten blijkt dat zowel de cliënten en mantelzorgers als de zorgaanmelders die het versnelde traject doorlopen hebben hoger scores op tevredenheid en daarmee aantoonbaar tevredener zijn over de snelheid dan degenen die het standaard traject hebben doorlopen als het gaat om de doorlooptijd van de aanvraag. De verschillen zijn niet overal heel groot, maar wel significant. We zien dat de professionele zorgaanmelder duidelijk meer tevreden is over de versnelde afhandeling; zij scoren 0.5 punt hoger op de snelheid.

Klanttevredenheidsonderzoek: oordeel tevredenheid gehele indicatieproces

Ook is nagegaan of een snellere doorlooptijd van invloed is op de totale tevredenheid met het indicatieproces (dus vanaf het indienen van de aanvraag tot en met ontvangst van het besluit).

tabel 4 Mening respondenten mate van tevredenheid met gehele proces

	<i>Client/mantelzorger</i>		<i>Zorgaanmelder</i>		<i>Totaal</i>	
	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>
Totale tevredenheid	8,0	8,2	7,6	7,9	7,9	8,1

Bron: Panteia juli 2020

Bovenstaande gemiddelde rapportcijfers laten zien dat de mate van tevredenheid bij beide groepen respondenten die het versnelde traject doorlopen hebben 0,2 punt hoger ligt dan bij degenen die het standaard traject doorlopen hebben. Cliënten/mantelzorgers uit het versnelde traject geven gemiddeld een 8,2 (tegenover een 8,0 in het standaard traject) en de zorgaanmelders uit het versnelde traject geven gemiddeld een 7,9 (tegenover een 7,6 in het standaard traject). De genoemde verschillen zijn significant.

Omdat gemiddelden worden beïnvloed door zowel de hoge als de lage rapportcijfers, is het goed om ook te kijken naar de rapportcijfers die zijn gegeven. Hoeveel procent van de respondenten gaf een onvoldoende, een voldoende of een goed. In de volgende tabel is het cumulatief van de gegeven rapportcijfers weergegeven.

tabel 5 Rapportcijfers naar type respondent en naar type traject

	<i>Client/mantelzorger</i>		<i>Zorgaanmelder</i>		<i>Totaal</i>	
	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>	<i>Standaard traject</i>	<i>Versneld traject</i>
< 6	8%	6%	7%	7%	8%	5%
< 7	13%	9%	15%	11%	13%	9%
< 8	25%	22%	36%	29%	27%	23%
8, 9, 10	75%	78%	64%	71%	73%	77%

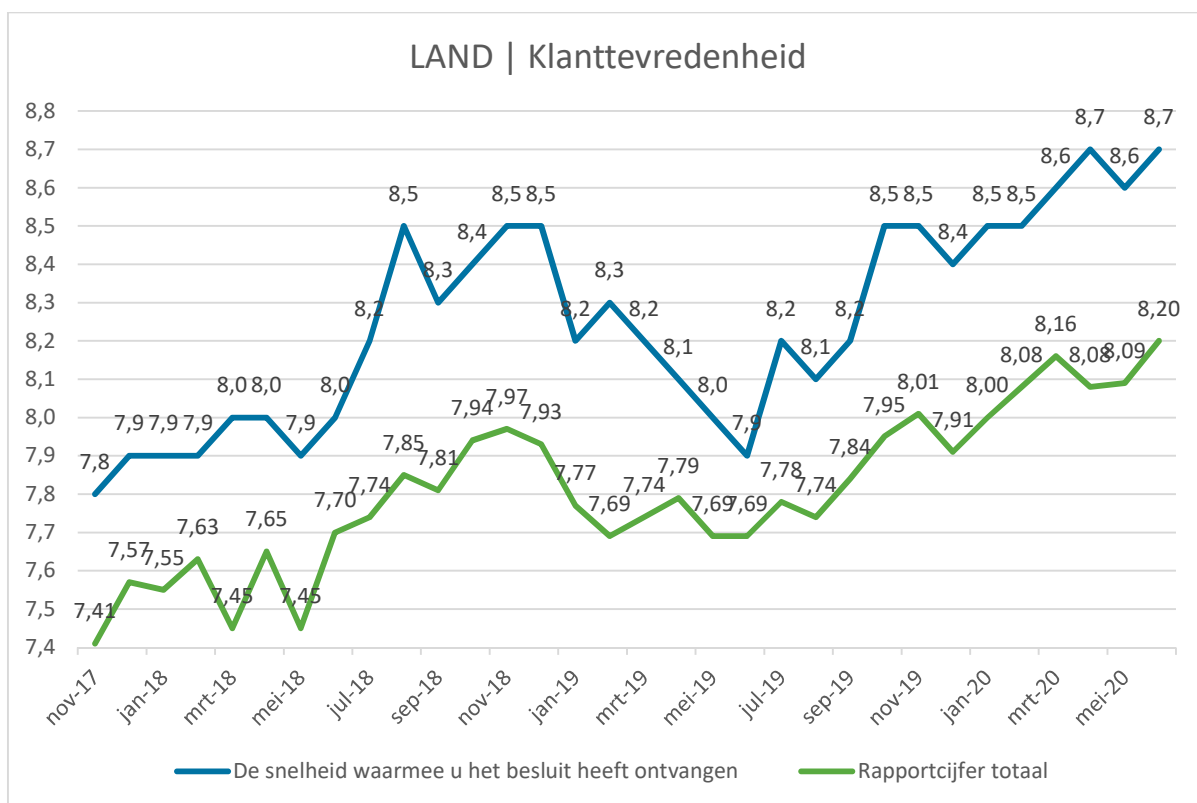
Bron: Panteia / CIZ juli 2020

Wat dan opvalt, is dat zowel cliënten/mantelzorgers als zorgaanmelders die ervaring hebben met het versnelde traject minder vaak een rapportcijfer geven dat lager ligt dan een 8 en vaker een hoger cijfer (8 of meer) geven.

Klanttevredenheid per maand

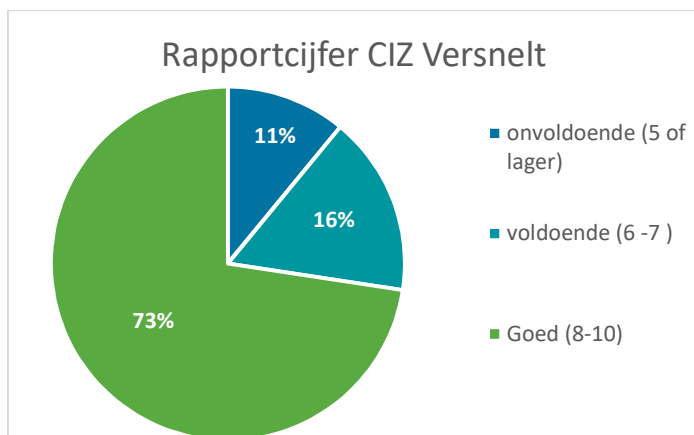
Bij het interpreteren van de klanttevredenheid is het goed om rekening te houden met de maatregelen omtrent COVID-19 waardoor het vanaf eind maart niet meer mogelijk was om huisbezoeken te doen. Hierdoor is de afhandeling van de indicatieaanvragen waarvoor het noodzakelijk was het onderzoek te doen middels een huisbezoek, vertraagd. Dit kan consequenties hebben voor de tevredenheid van cliënten, diens betrokkenen en zorgverleners.

Wanneer we kijken naar het algehele rapportcijfer voor de dienstverlening van het CIZ, gezien per maand, dan valt de stijging in de klanttevredenheid op. Deze stijging is ook terug te zien in de waardering van de snelheid.

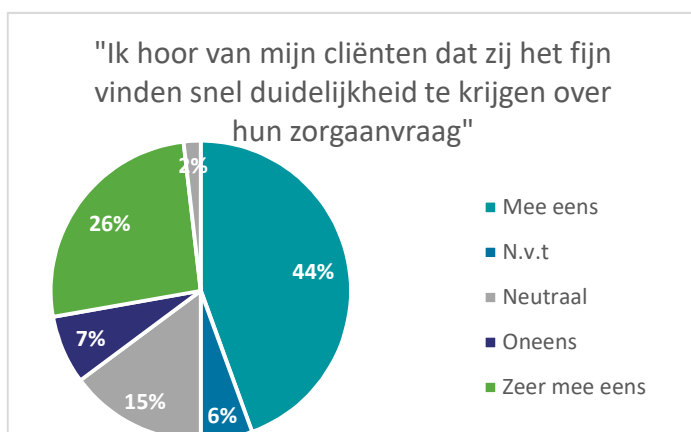


Ervaringen van zorgaanbieders

Via onze nieuwsbrief CIZ info is een enquête uitgezet onder zorgaanbieders over hun ervaringen met CIZ Versnelt. Hierop hebben 73 zorgaanbieders of zorgaanmelders gereageerd. De respondenten hebben de werkwijze CIZ Versnelt een rapportcijfer gegeven: 74% geeft een rapportcijfer van een 8, 9 of 10, 17% geeft een voldoende (rapportcijfer 6 of 7). De overige 9% scoort een onvoldoende.



Op de stelling "het vraagt niet meer administratieve handelingen van mij" geeft van de 72 respondenten 69% aan het hiermee eens of zeer mee eens te zijn. 21% geeft aan het niet eens of zeer oneens te zijn met deze stelling. 10% van de respondenten is hier neutraal over.



Op de stelling:

"Ik hoor van mijn cliënten dat zij het fijn vinden snel duidelijkheid te krijgen over hun zorgaanvraag" geeft 70% van de 54 respondenten aan het hier mee eens of zeer mee eens te zijn. 21% van de respondenten is hier neutraal over of heeft er geen ervaring mee. 9% van de respondenten is het niet eens of zeer oneens met de stelling.

Van de 56 respondenten die antwoord hebben gegeven op de stelling "de communicatie met het CIZ is verbeterd" geeft 70% aan het hiermee eens of zeer mee eens te zijn. 14% is hier neutraal over en 16% is het hier niet mee eens of zeer mee oneens.

Als knelpunten in de versnelde indicatiestelling geeft ruim de helft aan geen knelpunten te hebben ervaren. Anderen noemen "bij cliënten met ingewikkelde problematiek waarvoor de expertise van de medisch adviseur nodig is, wordt de versnelling niet gemerkt". En "het CIZ vraagt soms telefonisch of per post om erg veel aanvullende informatie".

Op de vraag welke opmerkingen, aanbevelingen en wensen er zijn met betrekking tot de versnelde indicatiestelling werd genoemd verbetering van de telefonische bereikbaarheid en melding van afgifte indicatie naar de aanmelder. Een groot deel van de respondenten (bijna 50% van de 52 respondenten) geeft op deze vraag aan geen punten te hebben.

"Wij zijn er blij mee!"

"Ik hoop dat deze manier van indiceren blijvend is."

Als belangrijkste meerwaarde van de versnelde indicatiestelling wordt o.a. opgemerkt:

- "Snel duidelijkheid voor zowel cliënt als aanbieder".
- "Bij een complete aanvraag is de indicatie snel binnen. Zeker voor mensen die op de GRZ verblijven is dit erg prettig, het maakt dat we snel kunnen schakelen".
- "Als de stap tot aanvraag eenmaal is gezet is het ook fijn dat het snel afgehandeld wordt".
- "Mensen zitten veel korter in onzekerheid en dat is wel zo prettig".

5.6 Ervaringen van overige ketenpartners

De organisaties Per Saldo, Ieder(in), Zorginstituut Nederland en Zorgverzekeraars Nederland hebben geen ervaring met de versnelde indicatiestelling. Zij geven aan dat zij geen berichten of signalen hebben ontvangen over het nieuwe werkproces van het CIZ.

ActiZ

De afgelopen jaren heeft het CIZ, op basis van de wet- en regelgeving, binnen 6 weken een besluit afgegeven. ActiZ heeft dit altijd een lange periode gevonden voor de cliënt. Vanuit de behoefte aan versnelling van de indicatiestelling kwamen een aantal jaar geleden de pilots vanuit ERAI/Waardigheid & Trots tot stand. ActiZ geeft aan dat het mooi is dat het CIZ heeft gekeken naar het eigen, interne proces om het proces van indicatiestelling te versnellen.

*"Het is een knappe prestatie dat het CIZ dit heeft gerealiseerd.
Ook in de periode van de start Wzd en de indicatiesstelling voor ggz cliënten."
ActiZ*

Voorafgaand heeft ActiZ aangegeven meer meegenomen te willen worden in de communicatie en de uitrol. Er waren zorgen rondom een mogelijke toename van administratieve lasten voor de zorgaanbieders. Gedurende de voorbereiding en de uitrol zijn er goede afspraken gemaakt. Het was prettig voor zorgaanbieders dat zij op de website konden zien in welke regio op welke termijn de uitrol plaats zou vinden. Dat schepte duidelijkheid. Het implementatietraject is volledig volgens plan verlopen. Vanuit de zorgaanbieders zijn geen negatieve signalen bij ActiZ binnengekomen over het versnelde indicatieproces en een eventuele toegenomen administratieve last. De communicatie via de geëigende kanalen (website, nieuwsbrief) was duidelijk en transparant. De regiobijeenkomsten werden goed bezocht. Ook vanuit ActiZ heeft communicatie plaatsgevonden richting hun leden.

Als verbeterpunten in de dienstverlening van het CIZ geeft ActiZ op basis van de ervaringen uit de ERAI/W&T pilot het volgende mee:

- duidelijker/vast aanspreekpunt voor de zorgaanbieders;
- makkelijker overleg over de gewenste ingangsdatum van het indicatiebesluit;
- vermindering van de administratieve lasten (de gevraagde inhoudelijke en administratieve informatie).

VGN

Ten behoeve van deze evaluatie heeft VGN een uitvraag gedaan bij hun expertgroep. Daar wordt herkend dat de snelheid van het indicatieproces is toegenomen. Met name bij herindicaties volgt een indicatie soms zelfs binnen één dag. Bij indicaties op het grensvlak van GGZ-VG en NAH-GGZ, of bij kinderen, duurt het vaak lang(er) voordat een indicatiebesluit wordt afgegeven. Zeker wanneer het CIZ er een medisch adviseur bij betreft. Dit is een punt waarop nog verdere versnelling mogelijk is. De inzet van relatiebeheer wordt gewaardeerd en zou nog verder uitgebouwd kunnen worden. Relatiebeheer maakt het voor de zorgaanbieders makkelijker om dossier-inhoudelijk te overleggen met het CIZ. Het versneld indiceren voldoet aan de wensen van de zorgaanbieders. VGN geeft aan tevreden te zijn over de gerealiseerde versnelling.

MEE

Vanuit cliënt ondersteuningsorganisatie MEE wordt aangegeven dat zij goede ervaringen hebben met de versnelde indicatiestelling en deze als zeer prettig en weloverwogen ervaren. Door de versnelde indicatiestelling duren de ondersteuningstrajecten van MEE minder lang. Wanneer er een toekenning is, kan meteen worden overgegaan naar het inzetten van de juiste zorg. Bij een afwijzing kunnen cliënten sneller worden doorverwezen naar andere organisaties. Hierdoor wordt de gehele zorg ook sneller ingezet. Dit vermindert zeker de frustratie bij klanten. Het signaal wordt afgegeven dat bij ingewikkelde casuïstiek waarbij een uitgebreide inzet van de medisch adviseur nodig is het indicatietraject langer duurt.

"Wij zien dat een versnelde indicatiestelling heel veel meerwaarde heeft. En tot nu toe is de ervaring dat dit ook zorgvuldig gebeurt. Wij gaan ervan uit dat de zorgvuldigheid altijd voorop blijft staan ten opzichte van de snelheid."

MEE

MEE uit als wens dat deze werkwijze voor alle aanvragen gaat gelden. Zowel aanvragen die door professionals in Portero worden aangevraagd als voor aanvragen die cliënten en hun netwerk zelf doen via Mijnlz.nl of schriftelijk. Als rapportcijfer voor de versnelde indicatiestelling wordt een 9 gegeven.

Zorgkantoren

De zorgkantoren geven aan dat zij zelf weinig gemerkt hebben van de versnelde indicatiestelling doordat zij ná het CIZ in de keten zitten. Opgemerkt wordt dat cliënten, contactpersonen en zorgaanbieders soms verrast en verbaasd zijn door de snelle indicatiestelling en dat zij hierover regelmatig hun waardering uitspreken. Er worden geen knelpunten ervaren die specifiek gaan over de versnelde indicatiestelling. Een aantal zorgkantoren heeft wensen ten aanzien van de indicatiestelling die veelal betrekking hebben op de zorgvuldigheid van het controleren van de administratieve gegevens. Ten aanzien van de versnelde indicatiestelling wordt opgemerkt dat het voor de cliënten prettig is om snel duidelijkheid te hebben over hun zorgaanvraag. Zij zien dit als een goede ontwikkeling voor de cliënt. De versnelde indicatiestelling wordt door de zorgkantoren ruim voldoende tot goed gewaardeerd.

5.7 Zorgaanbieders Verlengde ERAI

In 2018 maakten 16 zorgaanbieders gebruik van de mogelijkheid tot het stellen van indicaties via de Verlengde ERAI (Waardigheid & Trots). Medio 2020 is het maandelijks aantal aanvragen dat gedaan wordt via de regeling verlengde ERAI met ruim 51% afgenomen ten opzichte van 2018 (2018: 128 per maand, 2020: 62 per maand). De bevindingen van de zorgaanbieders Verlengde ERAI worden geïnventariseerd en teruggekoppeld aan de minister door het ministerie van VWS.

Juni 2020	
Totaal 16 zorgaanbieders verlengde ERAI	7: gestopt
	3: minder aanvragen per maand
	5: aantal aanvragen ongeveer gelijk gebleven
	1: meer aanvragen per maand

5.8 Medewerkerstevredenheid

Het aantal medewerkers van het CIZ is in 2019 met ruim een derde gegroeid. Dit maakt dat in een onderzoek naar medewerkerstevredenheid ten aanzien van het werkproces CIZ Versnelt een vergelijking met het 'oude' werkproces niet goed te maken is. Daarnaast hebben het grote aandeel nieuwe medewerkers, de nieuwe teamindeling, de komst van Wzd en ggz en de inzet op ontwikkeling van de zelfsturende teams gezorgd voor een cultuurverandering op diverse vlakken in de organisatie.

De operationeel zelfstandige teams vullen hun verantwoordelijkheid steeds verder in en er wordt steeds meer een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Een terugblik naar de tevredenheid van medewerkers over het oude werkproces ten opzichte van het werkproces CIZ Versnelt is door alle wijzigingen niet zuiver te maken. Daarom is ervoor gekozen geen uitgebreide medewerkerstevredenheidsmeting ten aanzien van CIZ Versnelt uit te voeren.

Uit een enquête die vlak na de periode van uitrol, eind 2019, is gehouden onder medewerkers blijkt dat respondenten de nieuwe multidisciplinaire teamindeling en -samenwerking ruim voldoende waarderen (rapportcijfer 7,6). Driekwart (74%) van de respondenten was tevreden over de begeleiding op de werkvloer gedurende de periode van de uitrol van het nieuwe werkproces. Het overgrote deel van de medewerkers van het CIZ (85%) dacht of was ervan overtuigd dat de werkwijze CIZ Versnelt gaat helpen om de cliënt zo snel mogelijk van een besluit te voorzien. In de begeleiding van de teams en medewerkers is en blijft voortdurend aandacht voor onderwerpen als werkdruk, werkplezier, team- en persoonlijke ontwikkeling.

6. Conclusie en borging

In 2018 werd het CIZ voor de uitdaging gesteld om te komen tot een versnelling en verbetering van het indicatiestellingsproces met behoud van onafhankelijkheid. Het ging hierbij om een groot deel van de aanvragen voor zorg die het CIZ behandelt. Zorgvuldige analyse van het tot dan toe bestaande proces en toepassing van de juiste interventies leidden tot een nieuw werkproces: CIZ Versnelt.

Het ontwikkelen en implementeren van het nieuwe werkproces CIZ Versnelt heeft een grote impact gehad op de organisatie. Het is gelukt om de doorlooptijden drastisch te verkorten. Terugkijkend kunnen we vaststellen dat de cliënten en zorgaanbieders minimale hinder van de ontwikkeling en implementatie hebben ondervonden. Inmiddels werken alle teams van het CIZ minimaal een half jaar volgens het nieuwe werkproces. Het afgesproken doel om voor aanvragen voor zorg vanuit de Wlz en/of Wzd-toets art. 21 die bij het CIZ zijn ingediend door zorgaanbieders via het digitale aanmeldsysteem een substantiële versnelling in de doorlooptijd te realiseren, is behaald. Ten minste 95% van deze aanvragen heeft een doorlooptijd van maximaal 7 werkdagen (netto). In de periode 1 april tot 1 juli 2020 werd bij 96% van de CIZ Versnelt besluiten de beoogde doorlooptijd van 7 netto werkdagen behaald; 66% werd zelfs binnen 3 netto werkdagen afgerond.

Van alle aanvragen die het CIZ in juni behandelde, dus zowel de aanvragen binnen de scope van CIZ Versnelt als de reguliere aanvragen, ontving 82% binnen 7 werkdagen netto een besluit. Een jaar eerder lag dit op 38%. Met het project CIZ Versnelt is dus over de gehele linie een substantiële versnelling van de indicatiestelling gerealiseerd. Daarbij bleek het werkproces CIZ Versnelt niet alleen positieve effecten te hebben voor cliënten, zorgaanmelders en zorgaanbieders, het leidde ook intern tot meer grip op de werkvoorraden en doorlooptijden. Wat opvalt is dat het kort cyclisch overleggen en sturen op de doorlooptijden in team-, regionaal en landelijk verband er mede toe heeft geleid dat het CIZ de negatieve effecten van de COVID-19 crisis goed heeft kunnen opvangen.

De contacten met zorgaanbieders zijn geïntensiveerd, naar tevredenheid van zowel het CIZ als de zorgaanbieders. De tevredenheid van cliënten en zorgaanbieders is gedurende de uitrol van het werkproces CIZ Versnelt met 0,3 punt gestegen naar gemiddeld een 8,1 in het eerste en het tweede kwartaal van 2020. De mate van tevredenheid bij cliënten en zorgaanbieders die het versnelde traject doorlopen hebben, ligt daarbij nog 0,3 punt hoger dan bij degenen die het standaard traject hebben doorlopen. In de kwaliteit van de indicaties die zijn behandeld binnen het versnelde werkproces bestaat geen significant verschil ten opzichte van indicaties die binnen het reguliere traject zijn behandeld.

6.1 Borgen en vooruitblik

Met de volledige implementatie van de werkwijze CIZ Versnelt en het bereiken van de gestelde doelstellingen, is het project afgerond. Na bijna een jaar ervaring met CIZ Versnelt kunnen we zeggen dat het onderdeel is geworden van het reguliere werkproces.

De verantwoordelijkheid voor de verdere borging en onderhoud van het werkproces ligt nu bij het lijnmanagement.

In de borging en de doorontwikkeling van het werkproces CIZ Versnelt zien wij de volgende aandachtspunten en mogelijkheden:

- *Verdere versnelling*

Een kleine 70% van de indicatiebesluiten wordt nu binnen de werkwijze CIZ Versnelt afgehandeld en we hebben gezien dat ook de aanvragen in de reguliere werkstroom profiteren van onze versnelling. Niettemin blijft de ambitie om ook voor de resterende 30-35% het indicatieproces verder te versnellen.

- *Borgen van de landelijke uniformiteit in het werkproces*

Dankzij een grondige en gedetailleerde voorbereiding en intensieve begeleiding op de werkvloer hebben we het nieuwe werkproces uniform uit kunnen rollen. De uniformiteit echter voortdurend op de proef gesteld door interpretatieverschillen, verschil in (beroepsmatige) achtergrond en regionale verschillen in de werkvoorraad.

Het signaleren van- en sturen op eventuele afwijkingen van het landelijk uniforme werkproces blijft aandacht behoeven.

- *Medisch adviseurs*

De medisch adviseurs hebben een belangrijke rol binnen het proces van indicatiestelling; daar waar het noodzakelijk of wenselijk is om de medische expertise in te schakelen, moet deze voldoende beschikbaar zijn om ons proces niet onnodig te vertragen. Schaarste aan medisch adviseurs met ervaring in de sociaal-medische advisering maakt deze schakel in de keten kwetsbaar. Een aandachtspunt is om te zorgen voor voldoende capaciteit bij de medisch adviseurs met als doel deze meer laagdrempelig te betrekken bij de triage, om zo de multidisciplinaire samenwerking nog beter te kunnen vormgeven.

- *Procesbeheersing en -verbetering*

Om verder te kunnen gaan met het verbeteren van onze dienstverlening worden procesbeheersing en -verbetering als vast onderdeel van de organisatie ingericht. Hiermee worden teams ondersteund bij het regelmatig evalueren op de werkwijze, het onderzoeken van eventuele knelpunten en hun mogelijke grondoorzaken en zo te komen tot een verdere doorontwikkeling van het werkproces.