

Vergaderjaar 2023–2024

34 104

Langdurige zorg

Nr. 397

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR LANGDURIGE ZORG EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 december 2023

In het najaar van 2022¹ en in februari² jl. heb ik u geïnformeerd over de stand van zaken bij het CIZ ten aanzien van de hoge werkvoorraad, het ziekteverzuim en de opvolging van het Investico-onderzoek. In deze brief geef ik u een update over deze onderwerpen.

Stand van zaken CIZ

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 op een enkele uitzondering na levenslang, van een herindicatie is alleen sprake wanneer de zorgbehoefte zodanig toeneemt dat het zorgprofiel niet meer toereikend is. In eerdere Kamerbrieven heb ik gemeld dat de dienstverlening van het CIZ onder druk stond.

Werkvoorraad en doorlooptijd

De werkvoorraad van het CIZ is in de laatste maanden afgenomen. De werkvoorraad was in juni nog 13.000 dossiers en is inmiddels afgebouwd tot circa 9.745 dossiers. Ondanks de verwachte drukte, lagere bezetting in december en de vaak hogere aanvraagstroom in januari, is de inschatting dat de werkvoorraad de komende maanden verder wordt afgebouwd. Ook het behalen van de doorlooptijd van de Wlz-aanvragen is verder verbeterd van 78% naar 91%. Dat betekent dat 91% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn van zes weken worden afgehandeld. Daarmee zit het CIZ nog onder hun norm van 95%, maar zien we wel een significante verbetering voor de cliënt.

Het CIZ neemt nog steeds maatregelen, zoals in eerdere Kamerbrieven is gemeld, om de werkvoorraad terug te dringen en te voorkomen dat

¹ Kamerstuk 34 104, nr. 364

² Kamerstuk 34 104, nr. 370

mensen langer moeten wachten op een indicatiebesluit. Deze maatregelen, waarbij een aantal herindicatie-aanvragen verkort wordt afgehandeld, zullen in het eerste kwartaal van 2024 worden geëvalueerd.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is na de zomer gestegen. Begin december is het totale verzuim 8,2%. De eerder ingezette acties blijft het CIZ hanteren. Het CIZ geeft extra aandacht aan het voorkomen van verzuim en er worden verzuimexperts en de arbodienst ingezet. Het ziekteverzuim blijft continu onderwerp van gesprek tussen CIZ en VWS.

Opvolging Investico onderzoek

Ik heb u in de moties en toezeggingen brief³ voor de zomer gemeld dat het CIZ intern onderzoek deed naar de geuite zorgen over het mogelijk onterecht afwijzen van cliënten voor een Wlz-indicatie. Het was voor het CIZ onmogelijk om alle dossiers opnieuw te onderzoeken, daarom heeft het CIZ een statistisch model gebruikt om de kenmerken van onjuiste besluiten te gebruiken om een groter aantal dossiers te selecteren die qua kenmerken lijken op dossiers die eerder als «niet juist» getoetst zijn. Ongeveer 10.300 besluiten zijn geselecteerd om te bepalen of er ook sprake is van een onterechte Wlz-afwijzing. Het model heeft vervolgens vijftig dossiers geselecteerd die de hoogste kans hadden op een onjuist besluit. Deze zijn eerst door medewerkers van het CIZ opnieuw bekeken, twaalf dossiers zijn geselecteerd om opnieuw te onderzoeken. Uit het vervolgonderzoek bleek dat er in twee gevallen sprake was van een onterechte afwijzing voor de Wlz. Deze twee afwijzingen zijn hersteld, de toegang tot de Wlz is alsnog verleend. Omdat de casussen individueel en specifiek zijn is het niet mogelijk om algemene conclusies te trekken op inhoudelijk gebied. Wel worden de casussen gebruikt door medewerkers om van te leren. Op jaarbasis behandelt het CIZ bijna 180.000 aanvragen voor de Wlz en Wzd. Het CIZ toetst de kwaliteit van de aanvragen doorlopend zelf op meerdere criteria. Het CIZ voert maandelijkse steekproeven uit en doet reviews vanuit het vier ogen-principe. Er zijn naar aanleiding van het Investico onderzoek geen meldingen of klachten binnengekomen bij het meldpunt dat CIZ destijds direct heeft geopend.

Tevens is gekeken naar de historische dossiers die zijn afgewezen en in de maandelijkse toetsing als onjuist zijn beoordeeld. Hiervan is bepaald welk deel uiteindelijk na verder onderzoek toch nog toegelaten werd tot de Wlz. Deze resultaten kan het CIZ gebruiken om te voorspellen hoeveel dossiers in het afgelopen jaar mogelijk onterecht zijn afgewezen. Volgens deze berekening zou het kunnen gaan om rond de 255 cliënten, dit is 2% van alle afwijzingen. Echter, het aantal mensen dat daadwerkelijk niet de Wlz-zorg krijgt waar zij recht op heeft is waarschijnlijk aanzienlijk lager, omdat geen rekening is gehouden met mensen die in bezwaar gingen of een nieuwe aanvraag indienden omdat ze het niet eens waren met het besluit.

Het CIZ en ik realiseren ons echter dat er mensen achter de cijfers zitten en dat elke onterechte afwijzing er één te veel is. Daarom gebruikt het CIZ de resultaten uit hun kwaliteitssysteem, waaronder de maandelijkse toetsingen, om continu te werken aan de kwaliteit van de dienstverlening, zodat de cliënt passende zorg krijgt. Het CIZ neemt in alle rapportages over de kwaliteit van de besluiten voortaan de volledige steekproef op. Dit betekent dat niet alleen de juiste en onjuiste besluiten inzichtelijk zijn, maar ook de dossiers waarbij niet alle ondersteunende en bewijzende

³ Kamerstuk 36 200 XVI, nr. 236

informatie aanwezig was of de redeneerlijn ontbrak. VWS en CIZ spreken elkaar maandelijks over de kwaliteit van de besluiten. Daarnaast laat CIZ het kwaliteitssysteem extern beoordelen in 2024 om nog meer te kunnen leren en verbeteren.

De komende tijd blijft er onzekerheid over de hoogte en complexiteit van de aanvraagstroom en heeft ook het CIZ, naast het ziekteverzuim, te maken met de krapte op de arbeidsmarkt. De medewerkers van het CIZ spannen zich blijvend in om de toegang tot zorg voor kwetsbare mensen te borgen. 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. Daarnaast is het CIZ bezig met het vernieuwen van het ICT systeem, deze verandering zal in 2024 ook iets betekenen voor de inzet van medewerkers. Ik heb het CIZ daarom gevraagd om mij intensief op de hoogte te houden van de dienstverlening en stand van zaken bij het CIZ.

De Minister voor Langdurige Zorg en Sport,
C. Helder