

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

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

3246348-1014449-LZ

Uw brief

Bijlage(n)

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

Datum 6 september 2021
Betreft Doorlooptijden en werkvoorraad CIZ

Geachte voorzitter,

In mijn brief van 10 februari jl.¹ heb ik u geïnformeerd over de vertraging die bij het CIZ is ontstaan bij de afhandeling van de GGZ-aanvragen door de onverwacht hoge aanvraagstroom bij de toetreding van mensen met een psychische stoornis in de Wlz, en de gevolgen daarvan voor het GGZ-project. De staatssecretaris van VWS heeft destijds afspraken gemaakt met het CIZ en er zijn maatregelen getroffen om de vertraging zo snel mogelijk in te lopen en de gevolgen waar mogelijk te beperken. Zo heeft het CIZ de afgelopen periode in afstemming met VWS onder andere fors ingezet op het vergroten van de capaciteit. Het CIZ ervaart dat het werven van kwalitatief goede medewerkers in de huidige arbeidsmarkt minder snel gaat dan nodig. Ondanks extra inspanningen heeft het CIZ helaas niet kunnen voorkomen dat er ook knelpunten op de overige aanvragen voor de Wet langdurige zorg (Wlz) zijn ontstaan. Het CIZ heeft verschillende interventies ingezet om hier zo snel als mogelijk grip op te krijgen en de ontstane vertraging in te lopen. Het CIZ streeft er naar de werkvoorraad eind van dit jaar weer op een niveau te krijgen waarmee de wettelijke doorlooptijden weer haalbaar zijn.

Belangrijkste punten uit deze brief:

- Oorzaak van de ontstane knelpunten: gezien de onverwacht hoge aanvraagstroom voor GGZ-indicaties duurt de afhandeling van deze aanvragen door het CIZ langer dan voorzien. Medewerkers van het CIZ zijn daarom langer op de GGZ-aanvragen ingezet, zowel in 2020 als in 2021. In combinatie met een hoog ziekteverzuim en de beperkte uitbreiding van capaciteit door de krappe arbeidsmarkt zijn ook de aanvragen voor de reguliere Wlz- en Wzd-indicaties onder druk komen te staan.
- Op dit moment wordt 76% 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 geldt dat 96% binnen de wettelijk termijn van zes weken wordt afgehandeld. Spoedaanvragen worden wel versneld opgepakt. De werkvoorraad voor Wlz- en Wzd-aanvragen bedraagt circa 14.000 dossiers, waar het streven op maximaal 8.000 dossiers ligt.

¹ Kamerstukken II, 2020-2021, 34104, nr. 321

- Cliënten moeten langer dan gebruikelijk wachten op een indicatiebesluit. Dit kan in sommige situaties voor Wlz- en Wzd-aanvragen oplopen tot tien weken. Wanneer een aanvraag niet compleet wordt ingediend en aanvullende informatie nodig is kan dit langer duren. Dit wordt niet meegenomen in de doorlooptijden.
- 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 de vertraging veel onzekerheid met zich mee. Naast het informeren van cliënten handelt het CIZ 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.

Kenmerk

3246348-1014449-LZ

Het CIZ heeft, naast het vergroten van de capaciteit, een doorbraakproject ingericht waarin samen met medewerkers verschillende maatregelen zijn genomen om de werkprocessen te versnellen. Er zijn nieuwe instructies gemaakt om het dossier efficiënt in te vullen. En medewerkers worden versneld geschoold om flexibel ingezet te kunnen worden op verschillende soorten aanvragen. Ook wordt door het CIZ samengewerkt met gemeenten en zorgaanbieders om onnodige aanvragen te voorkomen en daarmee de werkvoorraad niet verder op te laten lopen. Een deel van de achterstand kan met deze maatregelen worden opgelost, maar er is meer nodig. De verdere maatregelen worden hieronder toegelicht.

Doorlooptijd verschillende werkstromen

De doorlooptijd, de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een aanvraag en het daarop genomen besluit, is momenteel hoger dan de wettelijke termijn van zes weken. Op dit moment wordt 76% 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 gehaald. De werkwijze 'CIZ Versnelt' waarbij zorgaanbieders binnen zeven dagen een besluit ontvangen is vanwege de beperkte capaciteit bij het CIZ stopgezet.

Cliënten moeten langer dan gebruikelijk wachten op een besluit voor de Wlz. Dit kan in sommige situaties leiden tot een afhandeltijd van tien weken en in uitzonderlijke gevallen langer. Voor cliënten betekent dit onzekerheid met betrekking tot vervolgzorg. Aanvragen van cliënten die met spoed opgenomen moeten worden kunnen met voorrang door het CIZ worden opgepakt.

Het CIZ informeert de cliënt en het zorgveld op diverse wijzen over de vertraging. Bij elke aanvraag wordt de aanvrager via een brief op de hoogte gesteld dat de afhandeling langer kan duren. Ook via andere informatiekanalen (website, social media, telefonisch) communiceert het CIZ hier intensief over. Daarnaast monitort en handelt het CIZ actief op signalen om schrijnende situaties te voorkomen. De maatregelen die de komende tijd worden genomen zijn erop gericht de mensen die een aanvraag voor de Wlz doen zo snel mogelijk van een besluit te voorzien en de wettelijke doorlooptijd van zes weken te halen.

Werkvoorraad

Met het oplopen van de doorlooptijden is ook de werkvoorraad van het CIZ de afgelopen maanden toegenomen. De werkvoorraad voor de GGZ-aanvragen is iets minder dan 3.000 dossiers. Bij een werkvoorraad van 1.000 dossiers kan het CIZ de doorlooptijd van zes weken halen. Vanaf begin 2021 worden GGZ-

spoedaanvragen met voorrang afgehandeld. De werkvoorraad van de Wlz- en Wzd-aanvragen beslaat momenteel circa 14.000 dossiers waar het streven maximaal 8.000 dossiers is. Het CIZ heeft de werkvoorraad tot en met 15 augustus 2021 geïsoleerd van ingediende aanvragen na die datum en met medewerkers een gerichte aanpak ontwikkeld om de werkvoorraad af te handelen.

Kenmerk

3246348-1014449-LZ

De beoordeling van de herindicaties van de zorgprofielen VV04 naar VV06 en van VV05 naar VV07 worden versneld afgehandeld. Er is wel altijd contact met de cliënt of zijn vertegenwoordiging. Deze tijdelijke maatregel wordt toegepast op de geïsoleerde werkvoorraad tot en met 15 augustus 2021. Hiermee kunnen ongeveer 800 dossiers versneld worden afgehandeld. Cliënten die al toegang hebben tot de Wlz, maar inmiddels een zwaardere zorgvraag hebben, kunnen hierdoor snel worden geholpen. Uit onderzoek van het CIZ blijkt dat het toekenningspercentage bij deze zorgprofielen hoger ligt dan 93%. Het CIZ zal achteraf een kwaliteitstoets uitvoeren op deze dossiers. Deze maatregel ziet alleen op de aanvragen binnen de geïsoleerde werkvoorraad en betreft dus niet de nieuwe aanvragen die na 15 augustus 2021 zijn gedaan.

Een tweede interventie voor het terugdringen van de geïsoleerde werkvoorraad is het versneld beoordelen van nieuwe aanvragen voor VV04, VV05 en VV06 voor de groep aanvragers die ouder zijn dan 80 jaar. Dit geldt alleen voor de aanvragen VV05 die niet in combinatie met een aanvraag voor Wzd artikel 21 worden ingediend. Artikel 21 regelt dat het CIZ een besluit tot opname en verblijf kan geven als een cliënt geen weloverwogen besluit kan nemen en geen bereidheid, geen bezwaar toont. Het betreft hier nieuwe aanvragen voor de Wlz tot en met 15 augustus 2021 en het risico bestaat dat mensen ten onterechte toegang tot de Wlz krijgen. Uit onderzoek van het CIZ blijkt dat in slechts 0,5% van de gevallen sprake is van onterechte toegang, op een totaal van 1.500 dossiers waarmee de werkvoorraad wordt teruggedrongen.

Bovenstaande maatregelen verkleinen de werkvoorraad op zeer korte termijn nog niet voldoende. Gezien de onzekerheid in de hoogte en complexiteit van de aanvraagstroom, waaronder de nieuwe GGZ-aanvragen, blijft het risico bestaan dat de jaargrens wordt overschreden. Alle maatregelen van het CIZ zijn erop gericht het aantal aanvragen dat over de jaargrens gaat zo laag mogelijk te houden.

Het CIZ zal mij tot het einde van het jaar maandelijks op de hoogte te stellen van de voortgang van de interventies om de doorlooptijden en werkvoorraad eind 2021 weer op het gewenste niveau te krijgen. Ik zal Uw Kamer over de doorlooptijden en werkvoorraad dit najaar verder informeren.

Hoogachtend,

mede namens de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge