



Voorwoord

We kijken terug op een jaar waarin een aantal majeure zaken samen kwamen. We zijn een project gestart om de doorlooptijd van de aanvragen fors te verlagen (*CIZ versnelt*) en we hebben ons voorbereid op de invoering van twee wetswijzigingen die sterk van invloed zijn op het werk van het CIZ (*Wzd en ggz in de Wlz*).

Het CIZ had voorzien dat een aanzienlijke uitbreiding van het aantal medewerkers nodig was om deze nieuwe taken goed uit te kunnen voeren. In de begroting voor 2019 waren deze stijging en de daarmee verbonden kosten, zoals uitbreiding van de huisvesting en ICT-middelen, dan ook opgenomen. Na het akkoord van het ministerie van VWS is het CIZ aan de slag gegaan om het werven, aannemen en opleiden van deze nieuwe mensen in goede banen te leiden. In de krappe arbeidsmarkt van eind 2018 leek het geen sinecure een groot aantal goede, nieuwe medewerkers aan te trekken.

De voorbereiding omvatte een intensieve wervingscampagne, waarbij ook samenwerking is gezocht binnen de zorgketen. Voor de nieuwe medewerkers is een uitgebreid introductieprogramma ontwikkeld, gericht op een eerste kennismaking met de organisatie en de benodigde inhoudelijke kennis voor de functie. Voor de ggz en Wzd zijn leertrajecten op maat ontworpen. Na deze introductie werden de nieuwe medewerkers verder ingewerkt tijdens het uitoefenen van hun functie. De ontwikkeling van het juiste vakmanschap bij nieuwe medewerkers kost veel focus, tijd en energie, ook van zittende medewerkers.

Uiteindelijk heeft het CIZ 482 nieuwe medewerkers (445 fte) geworven, aangenomen en opgeleid. Dit is een toename van het aantal medewerkers met ruim een derde ten opzichte van 2018; eind 2019 was 42% van de medewerkers korter dan een jaar in dienst. Het CIZ is tevreden dat het, ondanks de krappe arbeidsmarkt en het krappe tijdsbestek, erin geslaagd is zoveel goede, nieuwe medewerkers aan te trekken. Hierdoor is het CIZ nog meer een organisatie geworden met een diversiteit aan leeftijdsgroepen, achtergronden en kwaliteiten.

Het aannemen van voldoende nieuwe medewerkers was een van de kritische factoren in een goede uitvoering van CIZ versnelt, de ggz en Wzd. Er waren er nog meer. Zo moesten ook de teams opnieuw worden samengesteld. Er moest overlegd worden met ketenpartners. Systemen moesten worden aangepast. Gezien de complexiteit en omvang van de voorbereiding op deze drie nieuwe taken, is dan ook voor elke taak een projectorganisatie ingericht. Alle drie de projecten zijn succesvol afgerond, met als resultaat dat de organisatie op 1 januari 2020 voortvarend aan de slag kan met CIZ versnelt en een goede uitvoering van de ggz en Wzd.

Deze taken alleen al waren door hun complexiteit en diversiteit uitdagingen van formaat. Daarnaast liep ook de afhandeling van de reguliere aanvraagstroom gewoon door: de indicatiestelling in het kader van de Wlz, de Wet Bopz en de Buk. En die lag 4% hoger dan begroot.

De cliënt staat hierbij voor ons centraal; die moet zich *gezien, gehoord en geholpen* voelen. Op drie punten die voor de cliënt van belang zijn, worden de prestaties gemonitord. Dit gebeurt op zowel landelijk, regionaal als teamniveau.

Bij *kwantiteit* kijken we naar de doorlooptijd van aanvraag tot besluit. In 2019 lag deze met een gemiddelde uitkomst van 97%, stabiel boven de norm van 95%, ondanks het feit dat het aantal indicatieaanvragen hoger was dan begroot en de extra werkdruk die de nieuwe activiteiten legden bij de medewerkers. Het inwerken van nieuwe medewerkers legde groot beslag op de tijd van de begeleidende medewerkers waardoor de werkdruk voor andere medewerkers nog verder toenam.

Deze verhoogde werkdruk was vooral merkbaar in het derde kwartaal waarin een aantal voorbereidende activiteiten voor CIZ versnelt plaatsvond. Als gevolg hiervan kwam de zorgvuldigheid van het indicatie onderzoek onder druk te staan waardoor de *kwaliteit* in het derde kwartaal daalde. De ambitie van minimaal 95% juist besluit op indicatieaanvragen is met een gemiddelde jaarscore van 91%, niet gehaald. Ten opzichte van 2018 is de jaarscore ongeveer gelijk gebleven ondanks de werkdruk en alle extra activiteiten. Wel is voor de Wlz-indicatiestelling het complete kwaliteitssysteem nu in werking, van referentiekader tot leerkring, en dat wordt ook (regionaal) continu bijgestuurd.

De *klanttevredenheid* werd met een gemiddelde score van 7,8, ruim boven de norm van 7,5 gewaardeerd. Alles is erop gericht dat cliënten zo snel mogelijk een juiste indicatie krijgen, op een manier die aansluit bij hun persoonlijke belevingswereld. Cliënten geven aan dat zij onder andere de deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerkers waarderen. Daar zijn wij natuurlijk tevreden over. We realiseren ons ook dat er altijd dingen zijn die beter kunnen en we blijven zoeken naar mogelijkheden voor verbetering.

We zijn er trots op dat het ons gelukt is, naast het realiseren van alle veranderingen, onze kwaliteitsnormen het hele jaar op bijna alle punten op niveau te houden: de doorlooptijd was stabiel beter dan de norm, de kwaliteit is in het derde kwartaal onder de norm gedaald maar is in het vierde kwartaal weer verbeterd, en de klanttevredenheid is stabiel ruim boven de norm.

In de eerste helft van 2019 was het CIZ druk met de voorbereidingen voor de overgang naar een andere rechtspersoonlijkheid van het CIZ en een andere rechtspositie van de medewerkers. We waren blij met de goedkeuring van het wetsvoorstel voor aanpassing van de Wlz waardoor het CIZ zijn rechtspersoonlijkheid behoudt. In de tweede helft van 2019 liepen de voorbereidingen voor de overgang naar de Wnra wel door.

Het behoud van de rechtspersoonlijkheid van het CIZ had als gevolg dat in korte tijd een nieuwe cao moest worden afgesloten. Vanuit de vakbonden lag er een forse loonclaim die niet correspondeerde met de Overheidsbijdrage in Arbeidskostenontwikkeling (OVA). Begin 2020 is een definitief akkoord bereikt. Het CIZ is tevreden over het resultaat: een zeer moderne cao, die binnen de loongrenzen blijft en waarover de medewerkers ook tevreden zijn.

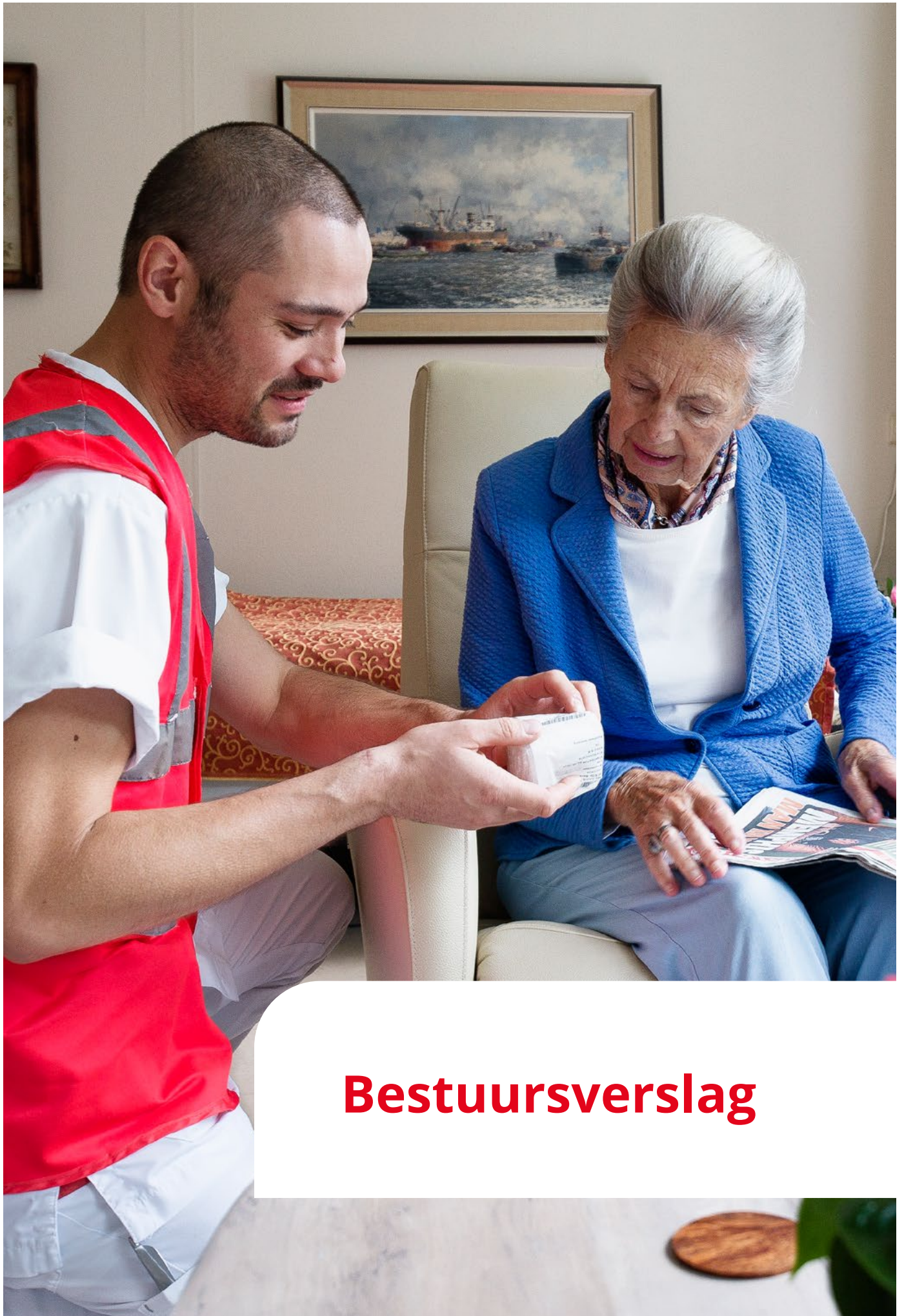
Al deze activiteiten en ontwikkelingen waren alleen mogelijk dankzij de enorme inzet van alle collega's en de intensieve samenwerking met ketenpartners. Door de manier waarop wij dit met elkaar hebben gedaan, hebben wij er alle vertrouwen in dat wij ook in de komende jaren op een goede manier invulling kunnen geven aan onze kerntaken, nieuwe taken en nieuwe uitdagingen!

Hans Ouwehand,
voorzitter Raad van Bestuur

Christa Klijn,
lid Raad van Bestuur

Inhoud

Voorwoord	2	
Bestuursverslag	5	
1	Waar het CIZ voor staat	6
1.1	Juist én snel, met tevreden cliënt	6
1.2	Toegankelijk en goed bereikbaar	10
1.3	Stakeholders	11
1.4	CIZ versnelt	11
1.5	Project ggz in de Wlz	12
1.6	Project Wet zorg en dwang	13
1.7	De CIZ Manier van werken	14
2	Het CIZ in cijfers	16
2.1	Indicatiestelling Wlz en Wet Bopz	16
2.2	Overige taken en activiteiten	17
2.3	Onderzoek en data	18
2.4	Klachten, bezwaar, beroep	18
2.5	Fraudebestrijding	20
3	Verantwoording	21
3.1	Governance	21
3.2	Bestuur	21
3.3	Raad van Advies en Audit Advies Commissie	22
3.4	Rechtspersoonlijkheid	23
4	Organisatie	24
5	Mededeling over bedrijfsvoering	29
6	Financiën	32
7	Toekomst	33
	Bijlage Afkortingen	36
	Jaarrekening	37
	Overige gegevens	66



Bestuursverslag



1

Waar het CIZ voor staat

De regels zijn gelijk, toch is iedereen anders. Volgens de regels, èn met aandacht voor de mens. Dát is waar het CIZ voor staat. De wet is de basis van ons werk maar de mens is het 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. Zo geven wij invulling aan de gedachte 'Passende zorg, voor nu en in de toekomst'. Dit hoofdstuk beschrijft in hoofdlijnen hoe het CIZ hier in de dagelijkse praktijk gestalte aan geeft, op punten als doorlooptijd en kwaliteit van indicatiebesluiten, klantbediening, toegankelijkheid en bereikbaarheid, en relaties met stakeholders.

In 2019 was de uitdaging extra groot vanwege de complexiteit en de diversiteit van de opdrachten waar het CIZ voor stond. De voorbereidingen voor de ggz en de Wet zorg en dwang. Het werven, aannemen en opleiden van een groot aantal nieuwe medewerkers. Aanpassingen in de systemen en huisvesting. De uitrol van CIZ versnelt. De samenstelling van nieuwe teams. De teamontwikkelingen. De voorbereiding van de overgang naar de Wet normalisatie rechtspositie ambtenaren (Wnra). De nieuwe cao. En dit alles naast de afhandeling van de reguliere aanvraagstroom die het hele jaar hoger lag dan verwacht.

Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het CIZ levert zelf geen zorg, maar is verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor zorg vanuit de *Wet langdurige zorg* (Wlz). Het CIZ indiceert ook voor *twee subsidieregelingen onder de Wlz*. Als nieuwe doelgroep komt hierbij dat per 1 januari 2021 aan de Wlz de grondslag psychische stoornis wordt toegevoegd ('ggz in de Wlz'). In 2020 beoordeelt het CIZ aanvragen van cliënten die nu zorg krijgen vanuit de *Wet maatschappelijke ondersteuning* (Wmo), de *Zorgverzekeringswet* (Zvw), de *Jeugdwet*, Forensische zorg en cliënten met een ggz B zorgprofiel.

Tot en met 2019 indiceerde het CIZ voor besluiten op basis van de *Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen* (Wet Bopz). Met ingang van 2020 worden die werkzaamheden voortgezet en uitgebreid onder de nieuwe *Wet zorg en dwang* (Wzd).

Het CIZ heeft ook een adviestaak in het kader van het *Besluit uitvoering kinderbijslag* (Buk), met als opdrachtgever het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Alles is er bij het CIZ op gericht dat cliënten zo snel mogelijk een juiste indicatie krijgen, op een manier die aansluit bij hun persoonlijke belevingswereld, waarbij ze zich *gezien, gehoord en geholpen* voelen. Zodat zij met de zorgaanbieder en het zorgkantoor de zorg kunnen regelen waar ze recht op hebben.

1.1 Juist én snel, met tevreden cliënt

Vanuit onze cliënten gedacht zijn de belangrijkste prestatiegebieden voor het CIZ: *kwantiteit, kwaliteit en klantbediening (de drie K's)*.

Het streven bij de indicatiestelling is dat cliënten in *minimaal 95% van de gevallen* een besluit ontvangen *binnen de wettelijke termijn* (kwantiteit). Voor een reguliere Wlz-aanvraag is die termijn zes weken, voor een Bopz-aanvraag acht weken en bij spoed geldt binnen twee weken. Bij aanvragen uit het ziekenhuis hanteert het CIZ een termijn van 48 uur.

Voor cliënten is het cruciaal dat zij binnen de kaders van de Wlz een zorgindicatie krijgen die past bij hun persoonlijke situatie. Het streven is dat een indicatiebesluit *in minimaal 95% van de gevallen juist en reproduceerbaar* is (kwaliteit).

Tot slot moeten cliënten en hun mantelzorgers of vertegenwoordigers zich *gezien, gehoord en geholpen* voelen (klantbediening). Dit wordt gemeten in de mate van klanttevredenheid, met als norm een waardering van minimaal 7,5.

De indicatoren (*kpi's*) die aan de drie K's gekoppeld zijn, worden maandelijks besproken in de bestuurstafel, een gremium met de Raad van Bestuur, de manager FINAC¹, de strategisch adviseur en de bestuurssecretaris. Verder is er wekelijks overleg van de Raad van Bestuur met de regio- en stafmanagers, waarin de voortgang wordt gemonitord en relevante kpi's, doelen en knelpunten volgens de lean methode worden besproken, bijgestuurd en opgelost. Ook de teams in de regio's bespreken regelmatig de kpi's.

De voortgang van de kpi's wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan het ministerie van VWS, in de integrale verantwoordingsrapportage, als onderdeel van de planning & control cyclus.

De focus van het CIZ lag in 2019 op het verbeteren en bestendigen van de onderdelen kwantiteit, kwaliteit en klantbediening, in combinatie met de vele inspanningen die werden verricht om alle extra activiteiten in goede banen te leiden.

1.1.1 Kwantiteit

Cliënten mogen van het CIZ verwachten dat zij een indicatiebesluit zo snel mogelijk ontvangen. De belangrijkste kpi voor de doorlooptijd, ofwel voor kwantiteit, is het percentage aanvragen dat is *afgehandeld binnen de bijbehorende wettelijke termijn*. Het CIZ hanteert hierbij als norm: minimaal 95%.

Over heel 2019 gezien, voldeed het CIZ ruim aan de norm van tijdige afhandeling. Dit ondanks het feit dat het aantal aanvragen in alle kwartalen hoger was dan begroot. Als gevolg hiervan steeg de werkvoorraad (het aantal indicatieaanvragen dat wacht op een besluit) waardoor het in het tweede kwartaal meer moeite kostte om de doelstelling te realiseren. Ook moesten veel nieuwe medewerkers worden ingewerkt, wat een groot beslag legde op de tijd van de medewerkers die hen hierin begeleidden en die hiervoor aan het reguliere werkproces werden onttrokken. In de loop van het derde kwartaal zijn de doorlooptijden weer teruggebracht, en zijn de prestaties gestabiliseerd naar een niveau van 97% tijdige afhandeling eind 2019. Een steeds groter deel van deze aanvragen wordt binnen twee weken afgehandeld.

Resultaten

Dit waren in 2019 de percentages indicatiebesluiten die binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld:

	2019 (%)	2018 (%)
kwartaal 1:	98	88
kwartaal 2:	96	94
kwartaal 3:	98	99
kwartaal 4:	97	99

Het gemiddelde over 2019 was 97% (2018: 95%).

Om duurzaam en voorspelbaar onze doorlooptijden te kunnen garanderen, ligt de focus op het afhandelen van de aanvragen binnen de wettelijke termijnen. Hiertoe zijn de capaciteits- en productieplanning van de teams doorontwikkeld, wat betere mogelijkheden geeft voor continue monitoring en gerichte actie. Hierdoor is elk team in staat te bepalen wat op dat moment voor dat team de juiste verbeteractie is, met als doel dat we de cliënt beter bedienen. Ook is een dagelijks overleg tussen de teamcoaches van de vier regio's ingesteld, om verbeteracties die alle teams betreffen, beter mogelijk te maken.

In 2019 is het project *CIZ versnelt* uitgerold met als doel de doorlooptijd van specifieke aanvragen te versnellen. Zie hiervoor paragraaf 1.4.

¹ facilitair - inkoop - administratie - control

1.1.2 Kwaliteit

Het CIZ hecht grote waarde aan de kwaliteit van de indicatiestelling. Wij willen de cliënt voorzien van een besluit waarin hij zich herkent en erkend voelt, zodat hij de zorg die hij nodig heeft vanuit de Wlz, kan organiseren.

Voor de norm voor kwaliteit van Wlz-indicaties wordt ernaar gestreefd dat de cliënt in minimaal 95% van de gevallen een *juist besluit* krijgt. Een juist besluit is een besluit waarbij op basis van zorgvuldig en reproduceerbaar onderzoek terecht is vastgesteld dat er wel of geen toegang tot de Wlz is. En waarbij als die toegang er inderdaad is, het best passende zorgprofiel is gekozen. Dit wordt uitgedrukt in een percentage juist besluit.

Resultaten

De uitkomsten juist besluit over 2019 zijn:

	2019 (%)	2018 (%)
kwartaal 1:	94	91
kwartaal 2:	92	93
kwartaal 3:	88	91
kwartaal 4:	89	92

In 2019 was het gemiddelde percentage juist besluit 91% (2018: 92%). In het voor de teams bijzonder drukke derde kwartaal, waarin teamontwikkelingen plaatsvonden, de nieuwe teamindeling van start ging en CIZ versnelt als nieuwe werkwijze werd geïmplementeerd, was er een daling. Door de werkdruk in het derde kwartaal stond de zorgvuldigheid van het indicatieonderzoek onder druk. Deze zat met name in het feit dat indicatiebesluiten (deels) niet reproduceerbaar waren (8% van de besluiten). Er ontbrak informatie of noodzakelijke onderzoeksactiviteiten zijn overgeslagen. Zo werd de expertise van de medisch adviseurs niet altijd goed ingezet. Hierbij speelt ook dat het aantal medisch adviseurs nog niet op streefformatie was waardoor de werkdruk bij hen extra hoog was.

In de gevallen waarin het onderzoek nog niet volledig was, had een besluit nog niet genomen kunnen worden. Dit betekent niet automatisch dat de indicatie die een cliënt op grond van een dergelijk besluit krijgt, niet-passend en/of onterecht is. Als alsnog een compleet onderzoek wordt gedaan, kan de uitkomst zijn dat de oorspronkelijke indicatie terecht was. 1% van het totaal aantal besluiten was niet correct.

In het vierde kwartaal was een lichte verbetering te zien ten opzichte van het derde kwartaal. Het lijkt erop dat de daling een halt is toegeroepen op het moment dat de werkdruk verminderde.

Om de juistheid van de indicatiestelling in het hele land op niveau te krijgen en te houden, en uniformiteit te creëren, heeft het CIZ een samenhangend en lerend kwaliteitssysteem ontwikkeld. Dit is gebaseerd op vakmanschap dat het teamleren faciliteert. Vanuit verschillende feedbackbronnen, zoals review en toetsing, krijgen individuele medewerkers en teams inzicht in de kwaliteit van hun besluiten of adviezen, waardoor zij gerichte verbeteracties kunnen inzetten. Het vakmanschap van de medewerker, en hiermee de kwaliteit van de besluiten, zijn zo continu in beeld en onderwerp van verbetering. Bij review wordt, voordat het besluit genomen wordt, in overleg bekeken of het besluit juist is. Bij toetsing wordt dit centraal onderzocht nadat het besluit is genomen. Het kwaliteitssysteem wordt stapsgewijs ontwikkeld en geïmplementeerd voor iedere aanvraagstroom.

Voor de Wlz-indicatiestelling is het complete kwaliteitssysteem nu in werking, van referentiekader tot leerkring, en dat wordt ook (regionaal) continu bijgestuurd. De implementatie naar de overige aanvraagstromen stond in 2019 onder druk door het inwerken van alle nieuwe medewerkers, de vernieuwde teamindeling, en het leren werken met CIZ versnelt. Vooral de ontwikkeling van het juiste vakmanschap bij nieuwe medewerkers kost veel focus, tijd en energie, ook bij zittende medewerkers. Dit jaar ging het, ter voorbereiding op 2020, om een veel groter aantal nieuwe medewerkers dan gebruikelijk.

1.1.3 Klantbediening

Cliënten van het CIZ moeten zich *gezien, gehoord en geholpen* voelen. Ze verwachten van het CIZ duidelijkheid en een juist besluit, passend bij hun persoonlijke situatie, op een manier die aansluit bij hun persoonlijke belevingswereld. Voor het meten van de kpi voor klantbediening doet een onafhankelijk bureau doorlopend representatief onderzoek. Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsrapport opgesteld. De teams hebben zelf op elk gewenst moment inzicht in de actuele resultaten, kunnen hierdoor gericht verbeteren, en kunnen volgen of maatregelen het gewenste effect hebben.

Resultaten

De klanttevredenheid in 2019 was:

	2019	2018
kwartaal 1:	7,7	7,6
kwartaal 2:	7,8	7,6
kwartaal 3:	7,8	7,8
kwartaal 4:	7,9	8,0

De norm die het CIZ voor 2019 stelde, is een gemiddelde score van minimaal 7,5. Het klanttevredenheidscijfer zat hier in alle kwartalen ruim boven, met een gemiddelde van 7,8, net als in 2018. Cliënten zijn zeer positief over de medewerkers van het CIZ, vooral als het gaat om deskundigheid, vriendelijkheid, de tijd die voor een gesprek of toelichting wordt uitgetrokken en de snelheid van een besluit.

Het huisbezoek wordt door bijna iedereen gewaardeerd, en wordt naast prettig, zinvol en klantvriendelijk ook nodig gevonden. Het laagste cijfer (6,7) heeft, net als in 2018 (6,6), betrekking op de tijd die nodig is voor het gereed maken en verzamelen van alle documenten die meegestuurd moeten worden met een aanvraag.

In 2019 is de vragenlijst 6.640 keer ingevuld, beduidend vaker dan in 2018 (5.000 respondenten). Cliënten zelf deden dit in 8% van de gevallen, naasten in 78% van de gevallen, en zorgprofessionals in 14% van de gevallen. Deze percentages zijn gelijk aan 2018.

1.2 Toegankelijk en goed bereikbaar

Het CIZ wil *laagdrempelig, toegankelijk, begrijpelijk* en *goed bereikbaar* zijn, voor iedereen. Dit kan via de website en via social media, maar ook telefonisch en door schriftelijke communicatiemiddelen. In 2019 is de ingezette koers van inclusieve communicatie verder doorgevoerd.

Digitale inclusie

Nederland telt maar liefst vier miljoen niet-digitaalvaardige burgers. Het plan *Digitale Inclusie* wil de digitale dienstverlening makkelijk maken door het inrichten en onderhouden van een landelijk dekkend netwerk van Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken. Dit plan is een gezamenlijk initiatief van de Koninklijke Bibliotheken en de Manifestgroep waarvan het CIZ deel uitmaakt. De Manifestgroep heeft bereikt dat er informatiepunten zijn in bibliotheken.

Het CIZ levert graag een maatschappelijke bijdrage en heeft bijvoorbeeld presentaties over de Wlz gegeven aan bibliotheekmedewerkers. Burgers kunnen nu ook hulp en voorlichting over de Wlz krijgen in de bibliotheek. In de komende jaren zullen meer bibliotheken aansluiten.

Website

In 2019 bezochten bijna 1,2 miljoen mensen de website, zo'n 400.000 meer dan in 2018. De website bevat veel informatie voor cliënten, zorgprofessionals en gemeenten. Een belangrijk onderdeel is een Wlz-check, waarmee gebruikers kunnen nagaan of het zinvol is om een Wlz-aanvraag te doen. Vanzelfsprekend zijn ook alle brochures, aanvraagformulieren en nieuwsbrieven op de site te vinden.

Verder kunnen sitebezoekers de online databank van het CIZ raadplegen voor gegevens over het aantal cliënten met Wlz-recht. Het CIZ voldoet hiermee aan een maatschappelijke behoefte want deze informatie is interessant voor bijvoorbeeld gemeenten en zorgaanbieders. In 2019 is op de homepage inzichtelijk gemaakt hoeveel aanvragen het CIZ in de voorgaande maand op tijd heeft afgehandeld en welk cijfer cliënten het CIZ gaven. Deze cijfers worden maandelijks geactualiseerd. Door deze data toegankelijk te maken, versterkt het CIZ zijn transparantie.

Daarnaast heeft het CIZ meegewerkt aan de online tool *Mijn ouder heeft zorg en ondersteuning nodig*, onderdeel van de hulp bij 'life events' door de Rijksoverheid.

Website drempelvrij

Sinds juni 2018 voldoet www.ciz.nl aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. Niet-digitaalvaardige burgers zijn niet alleen ouderen met een gezichtsbeperking of een gehoorprobleem. Er zijn ook mensen die kleurenblind zijn. Zij zien de hyperlink in een tekst al gauw over het hoofd. In Nederland wonen ruim 2,5 miljoen volwassenen die moeite hebben met lezen en schrijven. Het CIZ investeert in een begrijpelijk taalniveau; gefaseerd worden alle communicatie uitingen hierop geëvalueerd en aangepast waar nodig. Op deze manier geeft het CIZ invulling aan zijn maatschappelijke taak informatie op een toegankelijke manier aan te bieden aan iedereen.

Social media

Ook via Twitter, Facebook en LinkedIn staat het CIZ in contact met zowel cliënten als zorgprofessionals. Mensen kunnen via social media op een laagdrempelige manier contact opnemen. Op Twitter of Facebook signaleert het CIZ dagelijks vragen, opmerkingen en complimenten. Het aantal volgers op social media verdubbelde in 2019 ten opzichte van het jaar daarvoor, naar circa 21.000. LinkedIn heeft de meeste volgers.

Brochures

In 2019 zijn de voorbereidingen getroffen voor nieuwe communicatiemiddelen, zoals brochures voor de ggz en voor artikel 21 van de Wzd, de vervanger van artikel 60 van de Wet Bopz. Ook startten we met de ontwikkeling van een brochure voor ouders van kinderen in de Wlz. Deze brochures kan iedereen gratis opvragen. Het CIZ heeft de fotografie en de stijl van pictogrammen en iconen doorontwikkeld om teksten nog beter visueel te ondersteunen.

Digitale nieuwsbrief

Met de digitale nieuwsbrief *CIZ info* informeert het CIZ zijn ketenpartners over nieuwe beleidsregels, belangrijke veranderingen en overig nieuws. In 2019 is *CIZ info* negen keer verstuurd, het aantal abonnees steeg naar ongeveer 10.000.

1.3 Stakeholders

Drie onderwerpen overheersten in 2019 de verschillende overleggen en bijeenkomsten met stakeholders en relaties: CIZ versnelt, de toegang tot de Wlz voor ggz-clieënten en de voorbereidingen op de Wzd. Vooral de laatste twee onderwerpen leidden ertoe dat de kring van stakeholders werd uitgebreid, met nieuwe gesprekspartners als MIND, GGZ Nederland, Alzheimer Nederland, de Rechtspraak en het Openbaar Ministerie.

Met betrekking tot CIZ versnelt was er regelmatig overleg met de brancheverenigingen voor zorgorganisaties, ActiZ en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Ook kwam het CIZ met steeds meer gemeenten in gesprek. Met Breda en Arnhem ging dit vooral over de grensvlakken tussen Wmo en Wlz. Gesprekken met Amsterdam, Utrecht en Rotterdam stonden vooral in het teken van de situatie rond kinderen, ingegeven door het hoge afwijzingspercentage voor de Wlz in deze groep.

Met Zorgverzekeraars Nederland en met aangesloten leden als VGZ, Menzis, Zorg en Zekerheid, CZ en Zilveren Kruis is gesproken over de wens van de zorgkantoren om sneller in contact te komen met verzekerden, en over de onbekendheid onder cliënten met onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit laatste met als uitkomst dat begin 2020 vanuit Zorgverzekeraars Nederland een campagne van start gaat ter vergroting van de bekendheid van cliëntondersteuners. Daarnaast staat het CIZ altijd in nauw overleg met de zorgkantoren over communicatie-uitingen die de cliëntenvoorlichting kunnen verbeteren.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) deed al vroegtijdig een aankondiging van een tariefsaanpassing van de zorgprofielen met ingang van 1 januari 2020. We bespraken met de NZa de mogelijke gevolgen, ook aan de hand van signalen die we van zorgaanbieders kregen. Daarnaast stonden de gesprekken vooral in het teken van de trends die wij zien binnen de indicatiestelling, ook vanwege de berichten over toenemende wachtlijsten bij zorgaanbieders. Net als met de brancheorganisaties ActiZ en VGN, is het CIZ met de NZa in gesprek over mogelijke oorzaken van de hoger dan verwachte stijging van aanvragen voor Wlz-zorg.

Ook dit jaar legden we een aantal werkbezoeken af, onder meer aan Bartiméus en GGZ inGeest. Het CIZ organiseerde ook zelf relatiebijeenkomsten in het land, vooral gericht op de zorgaanbieders. Hieruit bleek een grote behoefte aan persoonlijk contact met het CIZ.

Ten slotte kreeg het CIZ opnieuw bezoek uit het buitenland: zo zijn collega's uit Stockholm bijgepraat over onze werkwijze bij mensen met dementieklachten.

1.4 CIZ versnelt

In 2019 is het CIZ gestart met CIZ versnelt, een werkwijze die ervoor moet zorgen dat indicaties voor de Wlz die door zorgaanbieders in het aanmeldsysteem Portero worden aangevraagd, sneller worden afgehandeld dan binnen de huidige wettelijke doorlooptijd van zes weken. Dit betreft naar schatting zo'n 60% van het totaal aantal aanvragen. Het CIZ wil hiermee tegemoet komen aan de wens van cliënten om substantieel eerder een indicatiebesluit te ontvangen.

De doelstelling dat op 31 december 2019 alle teams werken volgens CIZ versnelt, is behaald. De uiteindelijke doelstelling van het project is dat op 1 juli 2020 minimaal 95% van de aanvragen die binnen de scope van CIZ versnelt vallen, een doorlooptijd heeft van maximaal 7 werkdagen netto. Netto houdt in de tijd van aanvraag tot besluit, exclusief de tijd die het CIZ moet wachten vanwege externe factoren, zoals ontbrekende informatie van cliënten.

Na succesvolle pilots in alle regio's, is medio 2019 gestart met de landelijke uitrol van CIZ versnelt. Hiervoor zijn multidisciplinaire teams geformeerd (zie paragraaf 1.7). Ook zijn applicaties en rapportages aan het nieuwe werkproces aangepast. In de tweede helft van 2019 zijn alle teams twee dagen lang in de nieuwe werkwijze getraind. Na die trainingsdagen zijn de nieuw samengestelde teams gestart met het werken volgens CIZ versnelt, waarbij direct gestreefd werd naar een afhandeling binnen de gestelde korte doorlooptijd van 7 werkdagen netto.

In CIZ versnelt wordt gewerkt met triage. Dit houdt in dat multidisciplinaire teams die bestaan uit onderzoekers, beoordelaars en medisch adviseurs aanvragen binnen een dag na ontvangst in behandeling nemen. Dat wil zeggen dat zij een besluit nemen als het dossier administratief en inhoudelijk compleet is, extra informatie opvragen of een persoonlijk contactmoment inplannen. Door de nauwe samenwerking en directe actie worden het aantal overdrachtsmomenten en de wachttijd voor de cliënt tot een minimum beperkt. Dit kan alleen

als het aantal medisch adviseurs op de streefformatie zit. De praktijk blijkt hierin weerbarstig: ondanks alle initiatieven om medisch adviseurs te werven, is deze streefformatie nog niet bereikt. Het CIZ blijft hierop onverminderd inzetten.

Een team van in- en externe begeleiders ondersteunde de teams en regio's bij het zich eigen maken van CIZ versnelt en bij het opzetten van capaciteitsmanagement. Met externe ketenpartners zoals ActiZ, VGN en de zorgkantoren was periodiek overleg over de veranderingen in het werkproces en de consequenties hiervan voor zorgaanbieders en hun processen. Een administratief en inhoudelijke complete aanvraag door de zorgaanbieder is essentieel voor een snelle afhandeling. Zorgaanbieders geven positieve feedback over de nieuwe werkwijze. Zij waarderen vooral de snelle duidelijkheid over de aanvragen die zij namens de cliënt doen en de intensievere contacten met het CIZ.

Eind 2019 werd zo'n 55% van alle besluiten voor zorg vanuit de Wlz en de Wet Bopz volgens de versnelde werkwijze afgehandeld, waarbij ongeveer 87% van de op die manier afgehandelde besluiten binnen 7 netto werkdagen werd genomen. Het percentage besluiten waarvoor de snelle werkwijze werd gehanteerd, nam wekelijks toe.

1.5 Project ggz in de Wlz

Per 1 januari 2021 wordt aan de Wlz de grondslag psychische stoornis toegevoegd. Vanaf 1 januari 2020 beoordeelt het CIZ aanvragen van cliënten, die nu zorg krijgen vanuit de Wmo, Zvw, Jeugdwet, Forensische zorg en cliënten met een ggz B zorgprofiel. Om met ingang van 2020 uitvoering te kunnen geven aan de toevoeging van deze nieuwe doelgroep aan de Wlz, heeft in 2019 een organisatiebrede voorbereiding plaatsgevonden. Hieraan voorafgaand is een uitvoeringstoets uitgebracht aan het ministerie van VWS om de uitvoeringsconsequenties in kaart te brengen voor 2019 en 2020.

Gezien de complexiteit en omvang van deze voorbereiding, is hiervoor de projectorganisatie 'ggz in de Wlz' ingericht. Deze heeft onder meer nieuwe medewerkers geworven, de ggz-opleiding vorm gegeven, taakspecifieke ggz-teams samengesteld, specifieke aanpassingen aan het proces en ICT voorbereid en geïmplementeerd en inhoudelijk afgestemd met het ministerie van VWS.

De indicatiestelling in de ggz wordt uitgevoerd door een vaste groep medewerkers. Die hebben er vanuit hun expertise, affiniteit of ervaring bewust voor gekozen om te werken in een taakspecifiek ggz-team. Een belangrijke vraag in 2019 was welke aanvullende kennis, ervaring en vaardigheden deze medewerkers nodig hebben om de nieuwe taken vanaf 2020 te kunnen uitvoeren. Op basis van gesprekken met medewerkers, ggz-zorgprofessionals en experts is hiervoor een curriculum opgesteld op basis waarvan een leertraject op maat is ontworpen.

In september 2019 ging de 10-daagse opleiding 'Psychische stoornissen in de Wlz, indiceren van psychische problematiek' van start, voor alle medewerkers uit de ggz-teams. Deze opleiding gaf specifiek aandacht aan cliënten met een psychische stoornis, en bood de medewerkers specifieke kennis en vaardigheden plus de mogelijkheid om de opgedane kennis en vaardigheden te oefenen. In december 2019 rondde de laatste medewerkers de opleiding af.

In mei 2019 zijn 11 medewerkers gestart in de rol van 'relatiebeheerder ggz'. Deze relatiebeheerders voeren individuele overleggen met zorgaanbieders, woonvormen, cliëntenorganisaties, gemeenten, zorgkantoren en andere ketenpartners door heel Nederland. Het doel is de samenwerking tussen de ketenpartners goed te laten verlopen, zodanig dat er voor cliënten een soepele overgang is naar de nieuwe situatie. Hiervoor moeten relaties worden opgebouwd met ggz-ketenpartners; moet een gedeeld beeld worden gecreëerd van de mensen die toegang krijgen tot de Wlz op basis van de grondslag ggz; moet uitleg

worden gegeven over het CIZ en over de Wlz-toegangscriteria; en moeten afspraken worden gemaakt over een gefaseerde indiening van aanvragen in 2020. Het CIZ heeft sinds begin juni gesproken met meer dan 800 zorgaanbieders en een groot aantal gemeenten.

Alle ICT-systemen binnen het CIZ zijn aangepast op ggz-aanvragen. Ook zijn er beleidsregels en een handleiding opgesteld voor het herindiceren van deze nieuwe doelgroep zodat per 1 januari 2020 uitvoering gegeven kan worden aan de ggz in de Wlz.

In aanvulling op de uitvoeringstoets voor 2019 en 2020 is op verzoek van het ministerie van VWS een uitvoeringstoets opgesteld voor de uitvoering van de ggz vanaf 2021, als het project is afgerond en de ggz activiteiten in de reguliere uitvoering van het CIZ worden opgenomen.

1.6 Project Wet zorg en dwang

Per 1 januari 2020 wordt de Wet Bopz vervangen door de Wzd. De nieuwe wet streeft naar minder dwang in de zorg, en vraagt om aanpassingen van de organisatie en de informatievoorziening aan cliënten, hun vertegenwoordigers en ketenpartners. Begin 2019 is een projectteam gestart om de organisatie voor te bereiden op het toepassen van het Wzd-adagium '*nee, tenzij*', en om er samen met ketenpartners zorg voor te dragen dat de nieuwe wet zorgvuldig uitgevoerd kan worden.

Er zijn voor de Wzd nieuwe medewerkers met juridische, medische en zorginhoudelijke expertise aangenomen. Sinds medio oktober is het 'Team Wzd (aanvullende taken)' gestart. Dit gaat vooral de rechterlijke machtigingen, de voorwaardelijke machtigingen en de verzoeken voor een verlengde inbewaringstelling behandelen.

Alle nieuwe Wzd-medewerkers kregen een opleiding om de nieuwe wet uit kunnen voeren. Ook voor de medewerkers in de reguliere teams zorgt de komst van de Wzd voor veranderingen. Ruim 550 van hen zijn in de laatste maanden van 2019 bijgeschoold over de uitvoering van de Wzd artikel 21 toets.

In de loop van 2019 zijn vijf Wzd-relatiebeheerders gestart. Zij gaan het land in, geven presentaties aan zorgaanbieders, gemeenten en andere belanghebbenden over de rol van het CIZ binnen de Wzd, en beantwoorden de vragen die het CIZ ontvangt van bijvoorbeeld zorgaanbieders. Ook de communicatiemiddelen zijn aangepast en geschikt gemaakt voor de Wzd. Zo zijn een folder en animatiefilmpje over een besluit tot opname en verblijf ontwikkeld.

In 2019 zijn contacten gelegd met (nieuwe) ketenpartners zoals Rechtbanken en het Openbaar Ministerie, waarmee nauw samengewerkt wordt in de uitvoering van de Wzd. Ook zijn zorgaanbieders geïnformeerd over de Wzd en de overgang van de Wet Bopz naar de Wzd, onder meer via VWS-informatiebijeenkomsten, nieuwsbrieven en presentaties in diverse gremia.

Het aanmeldsysteem Portero werd aangepast aan de eisen van de Wzd, zodat aanvragen digitaal ingediend kunnen worden. Daarnaast heeft het CIZ met de belangrijkste ketenpartners technische koppelingen gerealiseerd om zoveel mogelijk digitaal gegevens uit te kunnen wisselen.

Verder heeft het CIZ in 2019 op verzoek van het ministerie van VWS een uitvoeringstoets opgesteld voor de uitvoering van de Wzd vanaf 2021, als het project is afgerond en de activiteiten worden geïntegreerd in de reguliere uitvoering van het CIZ.

1.7 De CIZ Manier van werken

Begin 2019 ging het programma de *CIZ Manier van werken* van start, met de onderdelen:

- *de Bedoeling;*
- *Teamontwikkeling;*

- *Teamindeling;*
- *Vakmanschap & Kwaliteit;*
- *Leren & Ontwikkelen.*

Doel was om in 2019 een belangrijke stap te zetten richting een organisatie die duurzaam en voorspelbaar afgesproken resultaten levert, met teams die in professionele samenwerking in staat zijn voortdurend te verbeteren, met voldoende ruimte om nieuwe uitdagingen adequaat op te pakken en te integreren in het dagelijkse werk. Met deze investering wil het CIZ borgen zijn cliënten ook op de lange termijn goed van dienst te kunnen zijn.

De CIZ Manier van werken was in 2019 een belangrijk onderwerp tijdens de driewekelijkse landelijke managementdagen. Om de medewerkers goed over de nieuwe werkwijze te informeren, is in aanvulling op communicatie via de lijn ingezet op een tweewekelijkse digitale nieuwsbrief. Ook waren in alle regio's door het jaar heen *roadshows* om medewerkers mee te nemen in de CIZ Manier van werken.

Bij enkele onderdelen van de CIZ Manier van werken liep in 2019 de implementatie vertraging op. Centraal moesten maatregelen worden genomen om de toename van het werkaanbod op te kunnen vangen en de werkvoorraad niet te laten oplopen. Dit was nodig om de resultaten op de reguliere kpi's te borgen en om goed te kunnen starten met het werkproces CIZ versnelt. Een groot aantal medewerkers werd opgeleid en ingewerkt volgens het nieuwe introductieprogramma, wat in eerste instantie meer tijd en inzet kostte dan verwacht. Door de nieuwe taken en CIZ versnelt was het nodig nieuwe teams te formeren en hierbij behorende systeemaanpassingen door te voeren.

In het vierde kwartaal 2019 is een start gemaakt met het afhechten van het programma en het beleggen van de sturing en afronding van de onderliggende projecten in de lijn of staf.

De Bedoeling

'Passende zorg, voor nu en in de toekomst': Werken vanuit die gedachte was in 2019 de basis van het project de Bedoeling. Om hier richting aan te geven, hebben we met elkaar leidende principes geformuleerd: de regels zijn gelijk, toch is iedereen anders; de cliënt voelt zich *gezien, gehoord en geholpen*; we zijn een lerende organisatie in een lerend stelsel; we zijn samen verantwoordelijk voor de resultaten. Samen met het vakmanschap van de medewerkers vormen deze principes de spil van het werk, met als fundament de actuele wet- en regelgeving. De principes zijn intern in allerlei communicatievormen uitgedragen. Ze vormen vanzelfsprekend ook een vast onderdeel van de introductieperiode van de nieuwe medewerkers.

Teamindeling

Op 1 juli ging in nauw overleg met de medewerkers de nieuwe teamindeling van start. De aanleiding voor de nieuwe indeling was de werkwijze CIZ versnelt, waarbij multidisciplinaire teams via triage werken. Hiermee werd ook geanticipeerd op de komst van teams die in 2020 de ggz en de Wzd gaan uitvoeren.

Teamontwikkeling

Ook de doorontwikkeling van teams was een centraal onderdeel van het programma de CIZ Manier van werken. Het eerder opgestelde teammandaat was hierbij de kapstok. Dit beschrijft de vier verschillende teamfasen met bijbehorende verantwoordelijkheden voor zowel team als teamcoach, waarbij één de minst en vier de meest gevorderde fase hierin is. De doelstelling is dat medio 2020 minimaal 75% van de teams in fase drie werkt. De doelen en richting zijn hierbij voor alle teams gelijk, maar de manier waarop ze hier naartoe werken verschilt omdat elk team zijn eigen uitdagingen en ontwikkelpunten heeft.

Voor elk team waren er twee ontwikkeldagen, gericht op het onder de knie krijgen van CIZ versnelt en als impuls voor de onderlinge samenwerking. In de periode daarna gingen de teams concreet met teamontwikkeling aan de slag. Ze moesten niet alleen de nieuwe werkwijze in de praktijk brengen maar ook leren samenwerken in nieuwe teams, met (deels)

andere collega's en met verschillende disciplines. Ze werden hierbij onder meer ondersteund door instrumenten die alle noodzakelijke stuurinformatie bevatten, zoals de *forecast* en de teammonitor.

In de loop van het jaar is de actieve inzet op de doorontwikkeling van de teams enigszins vertraagd. Er lag veel druk op het realiseren van de operationele doelen, waardoor het een uitdaging werd om voldoende tijd te besteden aan andere zaken. Ook kostte het meer tijd dan verwacht om te komen tot een heldere aanpak rondom teamontwikkeling. Er is nu duidelijkheid over de rol van de teamcoach en het teammandaat en de ontwikkeling van het team wordt in 2020 verder opgepakt in de lijn.

Vakmanschap & Kwaliteit

Via het deelproject Vakmanschap & Kwaliteit heeft het CIZ aandacht gegeven aan de kwaliteit van de indicatiestelling en de ontwikkeling van het vakmanschap van individuele medewerkers en teams. De kwaliteit van het werk hangt steeds meer af van de professionaliteit van de medewerkers, en van de manier waarop zij van en met elkaar leren. Substantiële onderdelen voor de CIZ Manier van werken zijn het opzetten en implementeren van het lerend en samenhangend kwaliteitssysteem; het uitdragen en toepassen van de beoordelingsruimte in de dagelijkse praktijk; en het beheren en stimuleren van het gebruik van het digitaal handboek.

In 2019 is volop ingezet om vanuit Vakmanschap en Kwaliteit een stevige basis te leggen in de introductieperiode van het grote aantal nieuwe medewerkers. Tijdens het leer- en inwerktraject, onderdeel van de introductieperiode, namen vakmanschap en kwaliteit dan ook een belangrijke plaats in. Ook is de professionalisering van de review Wlz, als onderdeel van het kwaliteitssysteem, verder doorgezet. Er wordt gewerkt met aparte reviewclubs die als doel hebben vanuit hetzelfde referentiekader eenduidig te reviewen, zodat het niet uitmaakt wie gereviewd heeft, wat de waarde van de review vergroot. Daarnaast zijn de eerste stappen gezet om op regionaal en teamniveau de leerkansen uit de review en toetsing inzichtelijk te maken en te bespreken, om zo het vakmanschap te stimuleren.

Een vertegenwoordiging vanuit Vakmanschap & Kwaliteit was in 2019 aangesloten bij de projecten ggz en Wzd, om vanaf de basis een bijdrage te leveren aan het aansluiten op en in gebruik nemen van het kwaliteitssysteem.

Daarnaast zijn de eerste voorbereidende stappen gezet om te komen tot de implementatie van de verbetering van het samenspel tussen de medisch adviseur en de onderzoeker/beoordelaar.

Leren & Ontwikkelen

Leren en ontwikkelen maakt onderdeel uit van het personeelsbeleid. In 2019 heeft het CIZ een groot aantal nieuwe medewerkers geworven die ook moesten worden opgeleid. Gezien de grote hoeveelheid werk dit met zich meebracht, is het onderdeel Leren & Ontwikkelen als separaat project ondergebracht bij de CIZ Manier van werken. Het project wordt inhoudelijk beschreven in hoofdstuk 4.



2

Het CIZ in cijfers

Het CIZ was in 2019 verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor de Wlz, de subsidieregelingen Wlz en de Wet Bopz. Daarnaast werden adviezen verstrekt voor de Buk. Dit hoofdstuk geeft hierover niet alleen de belangrijkste cijfers van 2019, maar laat ook zien wat die kerntaken inhoudelijk behelsden.

Aanvragen in 2019

In 2019 was de verdeling van het aantal aanvragen:

Aanvragen	2019	2018
Wlz regulier	125.271	116.842
Wlz subsidieregelingen	4.720	4.590
Totaal Wlz	129.991	121.432
Wet Bopz indicatie	34.060	34.715
Totaal Wlz + Bopz	164.051	156.147
Buk advies	23.048	18.923

2.1 Indicatiestelling Wlz en Wet Bopz

Reguliere aanvragen Wlz

De Wlz regelt verzorging en verpleging thuis of in een instelling, voor mensen die 24 uur per dag zorg in de nabijheid of permanent toezicht nodig hebben. Als een cliënt toegang heeft tot de Wlz, bepaalt het CIZ ook welk zorgprofiel het best passend is. Cliënten kunnen ook een aanvraag doen voor aanpassing van een zorgprofiel, bijvoorbeeld als de zorgvraag is veranderd.

Een regulier Wlz-besluit bestaat uit:

- toegang tot de Wlz, met een best passend zorgprofiel, of geen toegang;
- voor een cliënt die al toegang heeft tot de Wlz: wel aanpassing in het zorgprofiel, of geen aanpassing.

Van de 125.271 aanvragen Wlz in 2019 leidden 111.482 tot een besluit. Een klein deel wordt ingetrokken of vervalst: het onderzoek door het CIZ is dan wel gestart, maar is afgebroken door bijvoorbeeld het overlijden van de cliënt of omdat blijkt dat het geen Wlz-aanvraag betreft. Dit verklaart het verschil tussen het aantal aanvragen en het aantal besluiten.

Bij 98.186 aanvragen (88% van het totaal aantal besluiten) was de uitkomst positief: toegang tot de Wlz, of een aanpassing in het zorgprofiel. Bij 13.296 aanvragen (12% van het totaal aantal besluiten) is negatief beslist: geen toegang, of geen aangepast zorgprofiel. De verdeling tussen positieve en negatieve besluiten bleef ten opzichte van 2018 ongeveer gelijk.

Ten opzichte van 2018 was er een stijging van 7% van het aantal aanvragen (2018: 116.842). In vergelijking met de begroting voor 2019 was sprake van een stijging van 4%. Door deze onvoorziene stijging moest het CIZ in 2019 extra capaciteit inzetten om alle aanvragen af te handelen binnen de normen. Dit was een extra opgave bovenop de capaciteitsuitbreiding die al noodzakelijk was voor de toekomstige uitvoering van de ggz en Wzd. We zien dat de jaarlijkse toename van de aanvraagstroom geen gelijke tred meer houdt met de demografische ontwikkelingen die het fundament zijn voor de jaarlijkse begroting. Het afgelopen jaar zijn we in overleg getreden met het ministerie van VWS over de gevolgen hiervan op langere termijn.

Het CIZ indiceert ook voor twee subsidieregelingen onder de Wlz. De aanvraag voor zorg die onder een subsidieregeling valt, wordt meestal gedaan door de zorgaanbieder.

Subsidieregeling ADL-assistentie

ADL-assistentie is hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen. Dit is bedoeld voor mensen met een lichamelijke handicap of een somatische ziekte die afhankelijk zijn van assistentie op afroep en die ten minste vijf uur assistentie per week nodig hebben. Deze cliënten wonen in een sociale huurwoning die voor een rolstoel door- en toegankelijk is. Het CIZ beoordeelt of een cliënt in aanmerking komt voor ADL-assistentie (2019: 104 aanvragen en 3 aanvragen gecombineerd ADL en extramurale behandeling).

Tijdelijke subsidieregeling extramurale behandeling

Het gaat bij deze regeling om cliënten zonder Wlz-indicatie, die een somatische of psychogeriatrische aandoening of een lichamelijke beperking hebben; of om meerderjarigen met een verstandelijke beperking. Bij deze tijdelijke regeling beoordeelt het CIZ of mensen in aanmerking komen voor extramurale behandeling zoals bedoeld in de Wlz (2019: 4.613 aanvragen).

Het ministerie van VWS heeft gekozen voor een gefaseerde overheveling van de subsidieregeling extramurale behandeling naar de Zvw. In 2020 gebeurt dit met extramurale behandeling door een specialist ouderengeneeskunde of door een arts verstandelijk gehandicapten. In 2021 worden de overige onderdelen van de regeling overgeheveld.

Wet Bopz

Voor mensen met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke handicap beoordeelde het CIZ of opname in een Bopz-aangemerkte instelling aan de orde is, op grond van artikel 60 van de Wet Bopz. In 2019 zijn 34.060 Bopz-toetsingen aangevraagd (2018: 34.715). Er werden 30.303 afgeronde adviezen afgegeven waarvan 78% leidde tot opname op basis van artikel 60. In 2018 waren de cijfers nagenoeg hetzelfde (2018: 31.188 afgeronde adviezen; 82% opname).

2.2 Overige taken en activiteiten

Buk-advies

In opdracht van het ministerie van SZW adviseert het CIZ de Sociale Verzekeringsbank (SVB) bij de uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet. Bij thuiswonende kinderen met een intensieve zorgbehoefte kunnen ouders in aanmerking komen voor dubbele kinderbijslag. Om te bepalen of een kind intensieve zorg nodig heeft, vraagt de SVB een op medische gegevens gebaseerd advies aan het CIZ.

In 2019 werden 21.970 afgeronde Buk-adviezen afgegeven, tegenover 18.608 in 2018. Dit is een stijging van 18%. Samen met het ministerie van SZW en de SVB onderzoeken we waar deze stijging vandaan komt; het is nog te vroeg om aan te kunnen geven of deze structureel is.

Bekostiging IQ-test

Op verzoek van het ministerie van VWS bekostigt het CIZ sinds 1 januari 2018 IQ-testen voor cliënten die zo'n test nodig hebben voor de beoordeling van Wlz-toegang, maar die dit nergens anders vergoed kunnen krijgen. Op verzoek van het CIZ voert MEE Nederland deze tests uit. In 2019 ging het om 18 cliënten (2018: 30).

Waardigheid & trots

Een in 2016 gestart experiment onder het door het ministerie van VWS geïnitieerde vernieuwingsprogramma Waardigheid & trots geeft 16 aanbieders van verpleeghuiszorg de ruimte om 'regelarm' te experimenteren met indicatiestelling voor de Wlz. Deze aanbieders doen zelf de voorbereiding van een advies voor het indicatiebesluit. Het CIZ beoordeelt dit advies, en geeft de zorgaanbieder terugkoppeling voordat het een formeel indicatiebesluit wordt (met aanvraagsoort Verlenging Erai). In 2019 stelden 14 aanbieders adviezen op, en zijn 1.101 indicatiebesluiten via Verlenging Erai afgegeven.

2.3 Onderzoek en data

Het CIZ onderzoekt zorgvuldig wie recht heeft op zorg uit de Wlz. De gegevens die we verzamelen over aanvragen en toegang, geven een goed overzicht van trends in de Wlz-zorg. Deze informatie wordt, binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), gedeeld met andere partijen, zoals het ministerie van VWS, gemeenten en zorgverzekeraars. In 2019 is vooral onderzocht hoe de aanvraagstroom zich ontwikkelt en is de grilligheid ervan in kaart gebracht. De grilligheid is de variatie in zowel tijd als plaats van de aantallen aanvragen per week, maand of kwartaal die niet te verklaren is uit een seizoenspatroon, trend of externe factoren.

Behalve trends signaleren en duiden, doet het CIZ naar een aantal onderwerpen ook uitgebreider wetenschappelijk onderzoek, vaak meerjarig. We doen dit in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam. In 2019 zijn twee van deze onderzoeken afgerond. Het eerste betreft een vergelijking tussen Volledig Pakket Thuis en intramurale zorg, als leveringsvormen van zorg vanuit de Wlz. In het tweede onderzoek is een cohort cliënten (> 65 jaar) gevolgd dat op 1 juli 2015 een geldige Wlz-indicatie had. Vanaf die datum is zowel terug in de tijd gekeken (2010-2015, toen nog AWBZ) als vooruit (2015-2018, Wlz).

De gegevens die het CIZ aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) aanlevert voor de Monitor Langdurige Zorg en StatLine worden door het CBS als zogenoemde 'microdata' ter beschikking gesteld aan onderzoekers. In 2019 kregen wij 17 verzoeken voor het gebruik van onze data in microdatabestanden (2018: 16). Tevens leverde het CIZ geaggregeerde data aan de NZa aan. Dit is geregeld in een convenant.

Datalab

Het Datalab onderzoekt wat geanonimiseerde data-analyse voor het CIZ kan betekenen bij de uitvoering van zijn taken. Het CIZ verzamelt veel data en het Datalab onderzoekt hoe uit deze data meer kennis is te halen. Dit alles uiteraard binnen de grenzen van de wet.

Vanuit het Datalab is in 2019 een pilot gestart voor het toepassen van een algoritme voor het herkennen van kansrijke aanvragen. Dit zijn aanvragen waarbij op basis van de data met grote mate van zekerheid bepaald kan worden dat er toegang is tot de Wlz. Vervolgens kan dan de beste onderzoeksrouten worden bepaald. Ons uitgangspunt is namelijk dat data en algoritmen een hulpmiddel zijn in het besluitvormingsproces. In 2020 wordt beoordeeld of dit op een verantwoorde manier en binnen de kaders van de wetgeving kan worden toegepast in het primair proces.

2.4 Klachten, bezwaar, beroep

Klachten

In 2018 vond een evaluatie plaats waaruit bleek dat nog verbetering mogelijk was in het nakomen van afspraken conform het klachtenreglement, en in het herkennen, registreren en leren van klachten. In 2019 is hier meer aandacht aan besteed. Dit past bij de doelstelling dat alle cliënten zich *gezien, gehoord en geholpen* voelen. En het past bij het CIZ als lerende organisatie. Daarom zijn klachtenambassadeurs in de regio aangesteld: medewerkers die collega's ondersteunen bij de behandeling van klachten en die klachten analyseren om er lering uit te trekken. Zo kunnen we de cliënten en betrokkenen nog beter van dienst te zijn.

In 2019 zijn in totaal 273 klachten geregistreerd. Dit is een toename ten opzichte van 2018 (206 klachten); dit hangt samen met de toename van het aantal aanvragen en medewerkers en een verbeterde registratie ten opzichte van 2018. Het overgrote deel (90%) van de klachten is al bij het eerste contact naar tevredenheid van de cliënt afgerond.

Vergeleken met 2018 zijn er geen grote verschillen in het soort klachten. De meeste klachten gaan over informatieverstrekking en bejegening.

In vier gevallen is contact opgenomen met de Nationale ombudsman. Eén klacht heeft de ombudsman terugverwezen naar het CIZ, omdat die daar nog niet was gemeld. De overige klachten zijn door de ombudsman niet in behandeling genomen.

Bezwaar en beroep Wlz

Als een cliënt het niet eens is met de inhoud van een besluit, kan hij schriftelijk bezwaar indienen. Bijvoorbeeld als een cliënt niet in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz, of vanwege het afgegeven zorgprofiel. In 2019 zijn voor de Wlz 2.254 bezwaren afgerond. Dit is 1,8% van het totaal aantal aanvragen, en 6,7% meer dan in 2018 (2.104 bezwaren, 1,8% van het totaal aantal aanvragen). De toename van het aantal afgeronde bezwaren in 2019 ligt daarmee in lijn met de toename van de aanvraagstroom.

569 bezwaren werden geheel of gedeeltelijk gegrond bevonden, 25% van het totaal aantal bezwaren (2018: 28%). De belangrijkste reden voor een gegrond bezwaar was dat bij het bezwaarschrift nieuwe (medische) informatie aangeleverd en beoordeeld is, die tot een voor de cliënt positieve uitkomst leidde.

Als een cliënt het niet eens is met de uitkomst van een bezwaarprocedure, kan hij in beroep gaan. In 2019 zijn voor de Wlz 202 beroepen afgerond. Hiervan werden er 14 gegrond verklaard (2018: 17) en 93 ongegrond (2018: 93). De overige beroepen zijn niet ontvankelijk verklaard, ingetrokken, afgewezen of vervallen. Het aantal beroepen dat is afgerond, is ongeveer gelijk aan 2018.

Bezwaar en beroep Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk)

Voor de SVB doet het team Bezwaar en Beroep de inhoudelijke (medische) advisering bij bezwaren op de Buk. Het CIZ levert een positief of een negatief advies aan de SVB, die op basis hiervan het bezwaar naar de cliënt afhandelt.

In 2019 rondde het CIZ in totaal 439 gevallen af van bezwaar op een besluit over de Buk, waarvan er 137 werden voorzien van een positief advies (31%). In 2018 werden 528 gevallen afgerond, waarvan 174 met een positief advies (33%). De reden van een positieve uitkomst zit voor een groot deel in de aanvullende medische informatie die ouders aanleveren.

Het CIZ helpt de SVB ook bij beroep op Buk-bezwaren. Dit betreft niet de vertegenwoordiging in de rechtbank, maar de heroverweging van de uitkomst in bezwaar, het verstrekken van dossierstukken, en eventueel aanvullende (medische) advisering op basis van het beroepschrift.

Leren en ontwikkelen is een continu proces. Het team Bezwaar en Beroep boekte op een aantal onderdelen vooruitgang. Er kwam meer uniformiteit in de werkwijze, onder meer door nieuwe collega's regelmatig met reviews te ondersteunen. Elke zes weken is er een multidisciplinair overleg waarin kritisch wordt gekeken naar knelpunten of trends, zoals het al dan niet nabellen bij verzuimtermijnen.

2.5 Fraudebestrijding

Het CIZ heeft, samen met andere partijen, een rol in de rechtmatige uitvoering van de Wlz. We spreken van fraude als opzettelijk en doelbewust in strijd met de regels wordt gehandeld, met het oog op eigen of andermans (financieel) gewin. Het CIZ levert een bijdrage aan de ketenbrede fraudebestrijding binnen de zorg door deelname aan het beleidsoverleg van de Taskforce Integriteit Zorgsector en door samenwerking met partijen in het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ).

Het CIZ bestrijdt fraude zowel preventief als reactief. Preventieve bestrijding gebeurt bijvoorbeeld door het controleren van de identiteit van een cliënt en door persoonlijk contact met de cliënt. Ook het bevorderen van fraudebewustzijn bij medewerkers valt hieronder. Reactieve fraudebestrijding gebeurt door te handelen na signalen van vermoedens van fraude.

In 2019 kreeg het CIZ 462 meldingen tegenover 515 in 2018. Dit waren in- en externe fraudesignalen, vorderingen door overheidsinstanties, verzoeken tot ambtshalve herindicaties door zorgkantoren, en overige vragen en meldingen.

Als uit fraudeonderzoek blijkt dat cliënten mogelijk een indicatie hebben die niet (meer) passend is, volgt een ambtshalve herindicatietraject. In 2019 zijn landelijk 208 ambtshalve herindicaties uitgeschreven. Die zijn nog niet allemaal afgerond. Met de 118 trajecten die in 2019 al wel zijn afgerond, is een bedrag bespaard van ruim € 2 miljoen aan zorgaanspraken Wlz, dat anders onterecht zou zijn uitgekeerd. Dit is gemiddeld bijna € 17.000 per traject.

In 2018 is een model ontwikkeld voor actieve fraudebestrijding door de toepassing van slimme algoritmes. In 2019 trof het CIZ de voorbereiding voor de doorontwikkeling van dit model. Doel van dit onderzoek is patronen en fenomenen in data ontdekken. Begin 2020 worden de mogelijkheden in een pilot verder onderzocht, binnen de grenzen van de wetgeving.



Het CIZ bestaat sinds 2005. Eerst als stichting met wettelijke taken, en na de invoering van de Wlz per 1 januari 2015 als zelfstandig bestuursorgaan (zbo). Vanuit het ministerie van VWS fungeert de secretaris-generaal als eigenaar van het CIZ en de directeur-generaal Langdurige Zorg als opdrachtgever.

Een belangrijk element in een zbo-constructie is de governance structuur. Deze werd in 2019 vanwege de uitdagingen waar het CIZ voor stond, opnieuw bekeken. Het CIZ maakte ook in 2019 weer dankbaar gebruik van de expertise van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie, op een diversiteit aan terreinen.

3.1 Governance

Het CIZ heeft een governance structuur die past bij de huidige situatie en omvang van de organisatie, en hanteert hierbij de fundamentele principes voor governance zoals in 2017 gesteld. Dit zijn de vijf kernprincipes van de *Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners*, namelijk: *dialogoog, bestuur, tegenkracht, beheersen, verantwoorden*. Daarnaast is er het fundament van *proportionaliteit*: de governance moet passend zijn bij de omvang van de organisatie en bij de veranderende tijd.

Aanpassing in governance

Het CIZ vindt dat de governance van een organisatie een solide basis moet hebben, met ruimte voor dynamiek. Dit betekent dat periodiek een moment van herbezinning wenselijk is, met als vraag: *Zijn, gezien de voorziene ontwikkelingen die effect hebben op de organisatie, aanpassingen in de governance van het CIZ nodig? Zo ja, welke?* Het spreekt voor zich dat bij herbezinning en eventuele aanpassing de fundamentele principes van de governance intact blijven.

De uitdagingen waar de organisatie in 2019 voor stond, met de voorbereidingen op de ggz, Wzd en CIZ versnelt, vroegen om extra aandacht op bestuurlijk niveau. Daarnaast vergen de span of control en de omvang van de veranderportfolio meer bestuurlijke slagkracht. Ook is het belangrijk de bestuurlijke continuïteit te waarborgen. Daarom heeft de Raad van Bestuur het voorstel gedaan een tweede bestuurder aan te stellen. Dit is voorgelegd aan en besproken met de Raad van Advies, de Audit Advies Commissie, het management team, de ondernemingsraad (OR) en de secretaris-generaal van het ministerie van VWS. Alles overwegende is laatstgenoemde akkoord gegaan met het instellen van een tweehoofdig bestuur per 1 juli 2019.

3.2 Bestuur

Met ingang van 1 juli 2019 is mevrouw C.C.P. Klijn door de minister van VWS benoemd tot lid van de Raad van Bestuur van het CIZ. Zij neemt hiermee plaats naast de voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer J.H. Ouweland. Voor 1 juli was mevrouw Klijn Chief Operating Officer bij het CIZ.

De Raad van Bestuur overlegt wekelijks met de manager FINAC (die de rol bekleedt van Chief Financial Officer), de strategisch adviseur en de bestuurssecretaris. Bestuurlijke besluitvorming gebeurt door de Raad van Bestuur.

Een toelichting op de bezoldiging van de Raad van Bestuur staat in de jaarrekening. In 2019 zijn geen besluiten genomen waarbij voor de Raad van Bestuur een belangenconflict aan de orde was.

Naar aanleiding van de aanpassing in de governance met ingang van 1 juli 2019 is het bestuursreglement aangepast aan een tweehoofdig bestuur. Dit is ter goedkeuring voorgelegd aan het ministerie van VWS. In afwachting hiervan werd vanaf 1 juli 2019 al wel gehandeld in lijn met het concept reglement, in afstemming met het ministerie.

Vaststelling stukken

De jaarrekening 2019 is door de Raad van Bestuur op 11 maart 2020 vastgesteld, na het bespreken van de bevindingen van de accountant. De jaarstukken, inclusief de jaarrekening 2019 voorzien van een controleverklaring, zijn op 13 maart 2020 aangeboden aan de minister.

3.3 Raad van Advies en Audit Advies Commissie

Als onderdeel van de governance zijn met ingang van 2017 een externe Raad van Advies en Audit Advies Commissie ingesteld. De Raad van Advies richt zich vooral op de strategie en de continuïteit van het CIZ, ook in relatie tot de relevante maatschappelijke ontwikkelingen. De Audit Advies Commissie richt zich op terreinen als de kwaliteit van de bedrijfsvoering, de interne beheersing en de financiële verantwoording. Beide commissies fungeren als van elkaar losstaande, onafhankelijke adviseurs naar de Raad van Bestuur.

Samenstelling

De Raad van Advies bestond in 2019 uit mevrouw F.J. Leeftang (voorzitter) en de heren C.P. Thissen en S.J.L. van der Velde (leden). Mevrouw Leeftang heeft aangegeven dat zij per 1 januari 2020 haar functie als voorzitter van de Raad van Advies neerlegt wegens het aanvaarden van een andere functie. Het CIZ heeft de procedure voor de werving van een nieuwe voorzitter in gang gezet.

De Audit Advies Commissie bestaat uit de heer A.F.J. van Overmeire (voorzitter) en mevrouw M.E. de Vries (lid).

De leden van beide commissies zijn benoemd met ingang van 1 januari 2017, voor twee, drie of vier jaar. Zij kunnen één keer worden herbenoemd voor vier jaar; er is een rooster van aftreden. De heer Thissen en mevrouw De Vries zijn met ingang van 1 januari 2020 herbenoemd als leden van de Raad van Advies respectievelijk de Audit Advies Commissie. De Raad van Advies en de Audit Advies Commissie hebben elk een eigen reglement. De leden worden bezoldigd binnen de kaders van de *Wet normering topinkomens* (Wnt). Een toelichting op de bezoldiging staat in de jaarrekening.

Werkwijze en betrokkenheid

Er was in 2019 drie keer formeel overleg tussen de bestuurstafel en de Raad van Advies, en drie keer tussen de bestuurstafel en de Audit Advies Commissie. Er was ook drie keer gezamenlijk overleg van beide commissies en de bestuurstafel. Vast onderwerp van alle overleggen was de actuele stand van zaken van het primair proces en de bedrijfsvoering. Daarnaast is een aantal specifieke thema's besproken. Maandelijks informeert de Raad van Bestuur de leden van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie over relevante ontwikkelingen.

De voornaamste thema's van gesprek met de Raad van Advies waren: de voorbereidingen voor de ggz en de Wzd; de CIZ cao; het werkplan en de begroting voor 2020; de ontwikkelwaken; verandermanagement met betrekking tot de CIZ Manier van werken; innovatie en toekomstbeelden.

Met de Audit Advies Commissie is onder meer gesproken over: strategisch risicomanagement; administratieve organisatie en interne beheersing; jaarplan en audit charter internal auditor; governance; jaardocument en jaarrekening 2018; opvolging in- en externe management letters; de integrale verantwoordingsrapportages per kwartaal; werkplan en begroting 2020; fraudebeleid; de externe review voor de AVG; capaciteitsmanagement en de voorbereiding op de ggz en de Wzd.

Tijdens de gezamenlijke overleggen is gesproken over onder andere portfoliomanagement van de verschillende projecten en programma's, in combinatie met de reguliere activiteiten en de inspanningen om de kpi's te borgen. Hierbij was ook aandacht voor de werkdruk vanwege de nieuwe activiteiten en de instroom van grote aantallen nieuwe medewerkers. Daarnaast was er veel aandacht voor de werking van de governance; de kwestie van de rechtspersoonlijkheid van het CIZ; de rechtspositie van de medewerkers en de overgang naar de Wnra. De leden van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie zijn in een aparte educatieve sessie ook bijgepraat op het gebied van de ggz

De appreciatie door de Raad van Bestuur van de door de Raad van Advies en/of Audit Advies Commissie gegeven adviezen, wordt naar aanleiding van elke vergadering opgesteld en gedeeld met de secretaris-generaal van het ministerie van VWS. Ook is er overleg geweest tussen de voorzitters van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie, de Raad van Bestuur en de secretaris-generaal. Naast de formele overleggen, spraken individuele leden ook buiten de vergadering met diverse functionarissen en gaven onderwerp gedreven advies. Ook hebben de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie een gesprek gehad met de OR. Mede gesterkt door de evaluatie die eind 2018 is afgerond, verlopen de contacten van de raden met de organisatie op een natuurlijke wijze waardoor alle partijen een hoge toegevoegde waarde ervaren.

3.4 Rechtspersoonlijkheid

In de Wlz was opgenomen dat de rechtspersoonlijkheid van het CIZ en de rechtspositie van de medewerkers met ingang van 2019 zouden komen te vervallen. Hierdoor zou het CIZ een zbo zonder rechtspersoonlijkheid worden en zou de rechtspositie van de medewerkers veranderen.

In oktober 2018 keurde de Eerste Kamer de *Verzamelwet VWS 2018* goed, waarmee het vervallen van de rechtspersoonlijkheid van het CIZ werd uitgesteld en zou samenvallen met de komst van de Wnra, beoogde ingangsdatum 1 januari 2020. Vanaf diezelfde datum zouden de medewerkers van het CIZ onder de Wnra komen te vallen.

Op 29 oktober 2019 keurde de Eerste Kamer een wetsvoorstel goed voor aanpassing van de Wlz. Hiermee is de bepaling teruggeschoefd dat de rechtspersoonlijkheid van het CIZ en de rechtspositie van de medewerkers met ingang van 2020 komen te vervallen. Hierdoor behoudt het CIZ zijn rechtspersoonlijkheid. Onveranderd blijft dat voor de medewerkers van het CIZ de Wnra vanaf 1 januari 2020 van toepassing wordt, in combinatie met een eigen cao.

De voorbereidingen op de overgang naar een andere rechtspersoonlijkheid die tot de zomer hebben plaatsgevonden, zijn, op aangeven van het ministerie van VWS, stilgelegd op het moment dat het wetsvoorstel voor Wlz-aanpassing door de ministerraad werd vastgesteld. De voorbereidingen op de overgang naar de Wnra liepen wél door, omdat die los stonden van het wetsvoorstel. Hierdoor is voor de organisatie begin 2020 een soepele overgang mogelijk naar de Wnra. De maatregelen die hiervoor getroffen zijn, worden uitgewerkt in hoofdstuk 4.



De ruggengraat van het CIZ zijn onze medewerkers. In 2019 lag de focus op het werven en opleiden van nieuw personeel, mede vanwege de toekomstige taakuitbreidingen. Ook de veranderende rechtspositie van de medewerkers en de overgang naar de Wnra vroegen in 2019 veel aandacht.

Inclusiviteit en diversiteit

Het CIZ wil een aantrekkelijke werkgever zijn, een inclusieve organisatie met divers samengestelde teams. De regels zijn gelijk, toch is iedereen anders. Dit geldt voor de manier waarop de organisatie met zijn cliënten omgaat. Maar het geldt ook voor de manier waarop het CIZ zich opstelt naar zijn eigen medewerkers. Twee uitgangspunten volgen hieruit: *erkende gelijkheid* en *erkende diversiteit*.

Erkende gelijkheid staat voor datgene wat mensen in een bepaalde context in de eerste plaats met elkaar delen. Zo zijn mensen, afhankelijk van de situatie, als eerste: burgers, medewerkers, collega's, cliënten enzovoort. Erkende diversiteit is de erkenning van de verscheidenheid van groepen mensen en van individuele personen en hun specifieke eigenschappen, talenten, emoties, wensen, behoeften, problemen, belangen of verlangens. Inclusief denken betekent in de praktijk dat je datgene wat mensen gemeenschappelijk hebben binnen die context voorop zet en vervolgens het specifieke aanhoort of benoemt.

Diversiteit zien wij als verrijkend. Het is bijvoorbeeld bekend dat organisaties met culturele en etnische verschillen op de werkvloer vernieuwender en creatiever zijn. Daarnaast sluit een afspiegeling van de samenleving in het personeelsbestand goed aan bij de doelgroepen onder onze cliënten. Wij kunnen onze maatschappelijke rol beter vervullen als we met onze cliënten in verbinding staan. En dus als we een diverse en inclusieve organisatie zijn.

Het CIZ was lange tijd een krimporganisatie, maar het afgelopen jaar zijn we juist enorm gegroeid en is een flinke slag gemaakt in het opbouwen van een divers medewerkersbestand. Met het grote aantal medewerkers dat in 2019 is aangenomen, zien we dat onze organisatie kandidaten met verschillende achtergronden en afkomst aantrekt. Bij de selectie van geschikte kandidaten kijkt het CIZ naar kwaliteiten, achtergronden en eigenschappen die een aanvulling kunnen zijn in de breedste zin van het woord. Hierdoor is het CIZ nog meer een organisatie geworden met een diversiteit aan leeftijdsgroepen, achtergronden, en kwaliteiten.

Diversiteit wordt ook na indiensttreding verder ingevuld. Tijdens teamontwikkeldagen wordt een inclusieve cultuur bevorderd, door aandacht te hebben voor de verschillen tussen mensen, naar elkaar te luisteren zonder oordeel, en gebruik te maken van elkaars kwaliteiten.

Werving

Het aantrekken en vinden van zoveel goede medewerkers leek begin 2019 een zeer ambitieuze doelstelling. Vooral het werven van medisch adviseurs (opgeleide artsen) was een punt van aandacht. Door binnen de zorgketen samenwerking te zoeken op het gebied van werving en selectie, hebben we elkaar goed kunnen ondersteunen en is hierdoor het potentieel goed benut. Bijvoorbeeld artsen die niet meer willen werken in de directe zorg, aan het bed of in de spreekkamer, maar wel werkzaam willen blijven in de individuele gezondheidszorg.

Met een geïntensiveerde werving is het benodigde aantal van 445 fte aangetrokken, het merendeel ter voorbereiding op de ggz, de Wzd en CIZ versnelt.

Om de instroom van al deze nieuwe medewerkers in goede banen te leiden, is een introductieperiode ingericht. Iedere maand zijn nieuwe medewerkers ingestroomd, die steeds een warm welkom kregen. Zij volgden een introductieprogramma waarin zij kennis maakten met de organisatie en een start maakten met hun interne opleiding. Hierna vervolgden zij hun training in de regio waar zij, in het begin onder begeleiding hun nieuwe functie uitoefenden. Het CIZ wil hen hiermee een goede start geven, nieuwkomers aan de organisatie binden, en hen boeien zodat ze graag blijven.

Leren & Ontwikkelen

Leren & Ontwikkelen is, gezien de hoeveelheid werk die dit in 2019 met zich meebracht, als separaat project ondergebracht in het programma de CIZ Manier van werken. Het project zorgde ervoor dat een standaard introductieprogramma voor nieuwe medewerkers werd ontwikkeld. Dit bestaat uit twee introductiedagen én een leer- en inwerktraject. Door de introductie-tweedaagse voelden nieuwe medewerkers zich vanaf de start welkom en wisten zij hun weg te vinden binnen de organisatie. Het leer- en inwerktraject was gefocust op het dagelijkse werk in de desbetreffende functies.

Tijdens de leer- en inwerktrajecten werd aandacht besteed aan wet- en regelgeving, beleidsregels, inhoudelijke expertise, gespreksvaardigheden en de CIZ Manier van werken. Een forse opgave, gezien het aantal nieuwe medewerkers, die in nauw samenspel tussen centraal opleiden en leerbegeleiding in de regio's tot stand kwam. Ook voor het leren en ontwikkelen van de nieuwe taken ggz en Wzd bood het project ondersteuning.

Interne door- en uitstroom

Van de medewerkers die begin 2019 in dienst waren, heeft 7,3% de organisatie in 2019 verlaten. Dit is exclusief de medewerkers die in 2019 met pensioen gingen (2,3%).

Met een deel van de medewerkers die uitstroonden, zijn exitgesprekken gevoerd. Redenen van vertrek waren vooral de hoge werkdruk en betere doorgroeimogelijkheden elders. Dat het aantal doorgroeimogelijkheden beperkt is, zien we ook terug in de doorstroomcijfers binnen het CIZ: in 2019 zijn 18 medewerkers doorgestroomd naar een andere functie binnen de organisatie, tegenover vijf in 2018.

Sociale innovatie

Het aantal medewerkers is in 2019 met ruim een derde gegroeid. Dit zorgt voor vernieuwing in de organisatie en in onderlinge relaties. De cultuuromslag die in gang is gezet, wordt hierdoor versneld. De zelfsturende teams vullen hun verantwoordelijkheid steeds verder in en er wordt steeds meer een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Door medewerkers zich te laten specialiseren, bijvoorbeeld in de keuze voor team ggz, Wzd of regulier bij de nieuwe teamindeling, kunnen medewerkers doen waar ze goed in zijn. Dit stimuleert de ontwikkeling van talent en het gevoel van verantwoordelijkheid nog verder.

Door het grote aantal nieuwe medewerkers is er ook meer diversiteit. Dit leidt tot teams met medewerkers met uiteenlopende competenties. Op deze manier maakt het CIZ zoveel mogelijk gebruik van de kennis en kunde die binnen de organisatie aanwezig is. Het past binnen de visie op personeel dat we het potentieel van onze medewerkers maximaal willen ontwikkelen en benutten.

Participatie

Onderdeel van aantrekkelijk werkgeverschap en diversiteit is het faciliteren van arbeidsplaatsen in het kader van de *Participatiewet*. De doelstelling voor het CIZ in 2019 was circa 22 fte participatiebanen. Op dit moment is 10% hiervan ingevuld. Het begeleiden van participatiemedewerkers vraagt, zeker in het begin, veel tijd en capaciteit. Die waren niet voldoende beschikbaar, met alle extra activiteiten en de druk die het inwerken en opleiden van de nieuwe medewerkers met zich meebracht.

Het CIZ spant zich in om de doelstelling alsnog te realiseren door meer voorlichting in de organisatie en door intensievere samenwerking met marktpartijen. Deze acties beginnen vruchten af te werpen.

Wnra

Door de invoering van de Wnra per 1 januari 2020 wordt het CIZ een overheidswerkgever, en valt dan onder de werkingssfeer van de *Ambtenarenwet 2017*. Hierdoor krijgen de medewerkers automatisch de status van ambtenaar. Hun arbeidsvoorwaarden blijven vastgelegd in de CIZ cao.

In de eerste helft van 2019 lag de focus van de werkzaamheden overwegend op de gevolgen van het vervallen van de rechtspersoonlijkheid en de verwachte transitie van de organisatie naar het ministerie van VWS. De vraagstukken hierbij waren zeer divers en niet alleen juridisch van aard maar ook financieel en organisatorisch. Ze betroffen ook de medewerkers en systemen. Door de herziening van het verlies van rechtspersoonlijkheid is de verandering beperkt gebleven tot de overgang naar de Wnra. Het CIZ is al een organisatie waar medewerkers een arbeidsovereenkomst naar Burgerlijk Recht hebben, waardoor in juridische zin geen grote overgang noodzakelijk is.

In de tweede helft van 2019 lag de nadruk vooral op het concretiseren van de overgang naar de Wnra, zoals de voorbereiding voor het afnemen van de eed of belofte, gepland voor het eerste kwartaal van 2020.

Integriteit

In september, de maand van de integriteit bij het CIZ, is in de hele organisatie extra aandacht voor dit onderwerp gevraagd. Zo waren er sessies over de beheersing van soft controls en is in teamoverleggen gediscussieerd aan de hand van stellingen.

De leden van de integriteitscommissie worden door medewerkers regelmatig geraadpleegd, bijvoorbeeld voor advies over het wel of niet melden van zaken. In 2019 kreeg de integriteitscommissie twee officiële meldingen van een integriteitsschending, die intern volledig zijn afgehandeld. De vertrouwenspersoon was bij deze meldingen niet betrokken.

Bij de vertrouwenspersoon zijn in 2019 zeven integriteitsmeldingen gedaan. Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon wordt met de integriteitscommissie besproken. Hieruit wordt lering getrokken door de organisatie, en indien mogelijk worden aandachtspunten meegenomen in het Integriteitsprogramma voor 2020.

Verzuim

Over het verslagjaar 2019 is het verzuimpercentage 5,7%. De verzuimnorm is 5%. De meldingsfrequentie kwam in 2019 uit op 0,8 bij een meldingsnorm van 1,5. De meldingsfrequentie staat voor het aantal keer dat een medewerker zich per jaar ziek meldt. Dit zijn stijgingen ten opzichte van 2018, toen het verzuimpercentage 4,8% was en de meldingsfrequentie 0,7.

Uit een analyse van het verzuim is gebleken dat medewerkers zich niet vaak ziek melden, maar dat als zij uitvallen het herstel vrij lang duurt.

Het is wettelijk niet toegestaan de oorzaken van verzuim te registreren. Daarom is het niet mogelijk feitelijk aan te geven wat de stijging in het verzuim veroorzaakt. Wel horen we in gesprekken met medewerkers dat de vele veranderingen en toenemende taken leiden tot een verhoogde ervaring van de werkdruk. Daarnaast zien we relatief veel verzuim bij mensen die minder dan twee jaar in dienst zijn; dit kan wijzen op een mismatch bij de selecties. Bovenstaande kunnen we echter niet met harde feiten onderbouwen.

Het CIZ neemt verschillende maatregelen om het verzuim terug te dringen: door nog strakker in te zetten op de stappen *Wet verbetering Poortwachter*, vanuit HRM leidinggevenden te adviseren over verzuimbegeleiding en te investeren in een nauwere samenwerking tussen het CIZ en de arbodienst, en partijen in verzuimpreventie en re-integratie.

Thuiswerkplek

In 2019 konden bij de preventiemedewerkers aanvragen worden gedaan voor faciliteiten voor de thuiswerkplek. Aan ruim 150 medewerkers zijn aanvullende ICT-middelen in bruikleen verstrekt. Na advies van de bedrijfsarts is aan enkele medewerkers meubilair in bruikleen gegeven voor de thuiswerkplek. Medewerkers verbeteren ook zelf hun thuiswerkplek, bijvoorbeeld met behulp van het Fit voor het werk budget (zie verderop).

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Verdeeld over vijf locaties heeft het CIZ per 31 december 2019 41 allround BHV'ers, waaronder één of twee ploegleiders per locatie en één landelijke coördinator/hoofd BHV.

Meldingen over agressie of geweld

Bij de preventiemedewerkers zijn in 2019 twee meldingen binnengekomen over agressie of geweld. Alle medewerkers van het CIZ die in contact komen met cliënten, krijgen de training 'Omgaan met agressie en geweld'.

Werkdrukonderzoek

Eind 2018 is een werkdrukonderzoek uitgevoerd waarvan de resultaten in 2019 bekend werden. De respons van het onderzoek was representatief, met een percentage van 76% (2017: 80%).

Het werkplezier is gestegen van een 7,3 naar een 7,5, op een schaal van één tot tien. Medewerkers zijn tevreden over de inhoud van hun werk (2018: 7,2; 2017: 7,3) en voelen zich betrokken (2018: 7,4; 2017: 7,3). De samenwerking met directe collega's wordt als prettig ervaren (2018: 6,8; 2017: 6,6) net als met leidinggevenden (2018: 7,4; 2017: 7,5). Hoewel de werkdrukbeleving nog steeds het meest genoemde verbeterpunt blijft, is dit verbeterd ten opzichte van de vorige meting (2018: 5,1 tegenover 2017: 4,3).

Risico inventarisatie & evaluatie (RI&E)

Volgens de Arbeidsomstandighedenwet moet het CIZ periodiek een RI&E uit te voeren. Hierbij onderzoekt een gecertificeerde arbodienst of er knelpunten bestaan in de veiligheid, gezondheid en welzijn van het personeel en of het CIZ een arbobeleid voert conform de doelstellingen van de Arbeidsomstandighedenwet.

Het plan van aanpak van de RI&E wordt jaarlijks geëvalueerd door de preventiemedewerkers. De conclusie is dat onder meer vanwege een aantal verhuizingen in 2019, een nieuwe RI&E moet worden uitgevoerd in 2020.

Medezeggenschap

De OR bestond in 2019 uit acht leden, drie vacante zetels konden niet worden ingevuld. Met de OR-verkiezingen in november 2019 in het vooruitzicht zou de raad mogelijk weer op volle sterkte komen. Gezien het drukke jaar voor de organisatie en alle medewerkers, besloot de OR na overleg met de vakbonden, Raad van Bestuur en medewerkers de verkiezingen uit te stellen tot begin 2020. Met minder leden betrok de OR vanuit de netwerkgedachte collega's vanuit hun deskundigheid bij specifieke onderwerpen.

In 2019 waren er zeven formele overlegvergaderingen en in oktober een overleg, waarin de OR en de Raad van Bestuur vooruitkeken naar beleidsvoornemens voor 2020. Ook nam de OR vanuit zijn vertegenwoordigende rol deel aan verschillende themabijeenkomsten.

De OR stemde in met een aanpassing van de klokkenluidersregeling en maakte met de Raad van Bestuur een trajectafpraak om te komen tot een geschillenregeling, zoals de Wnra die verplicht stelt, en een geschillencommissie. Daarnaast adviseerde de OR over de beleidsvoornemens implementatie CIZ versnelt en implementatie functie beoordelaar, en werd deeladvies gegeven op de thema's scholing, arbo-aspecten en formatie voor de projecten ggz en Wzd.

De OR zag zelf af van een adviesaanvraag voor de nieuwe locatie van regiokantoor Zuidoost, op voorwaarde dat zou worden voldaan aan de arbo-aspecten uit het huisvestingsplan. Dit traject is medio 2019 afgerond. In december deed de Raad van Bestuur bij de OR een adviesaanvraag over een herinrichting binnen de staf en de afdeling Analyse & Advies. De behandeling van deze aanvraag loopt door in 2020.

Nieuwe cao

Het vervallen van de rechtspersoonlijkheid van het CIZ is door het aannemen van een wetswijziging eind oktober 2019 afgesteld. Hierdoor was het nodig een nieuwe cao af te sluiten omdat de huidige CIZ cao geldig was tot 1 januari 2020. Na constructief overleg met de vakbonden en raadpleging van vakbondsleden is medio december een principe akkoord bereikt dat door de vakbonden is voorgelegd aan hun leden. Begin 2020 werd dit definitief. In samenspraak met de vakbonden is het onderwerp mobiliteit bij de OR neergelegd.

Onderdeel van de cao is een individueel *Fit voor het werk* budget. Hiermee kunnen medewerkers naar eigen inzicht werken aan het vergroten van hun eigen inzetbaarheid, zowel binnen als buiten het CIZ. Met dit budget kunnen ze declaraties indienen voor opleidingen of overige aan het fitheidsplan gerelateerde uitgaven, of budget omzetten in vrije uren.

HR-cijfers

In 2019 was er gemiddeld 817 fte in dienst, waarvan 749 fte voor het primair proces en 68 fte op de overige afdelingen. Dit is 49% meer dan in 2018 toen gemiddeld 549 fte in dienst was. Deze extra menskracht is vooral ingezet in het primair proces waar als gevolg van de taakuitbreiding extra capaciteit nodig was. Daarnaast was er gemiddeld 69 fte aan inhuurkrachten. Dit is 48% minder dan in 2018.

Het personeel bestaat uit 15% mannen en 85% vrouwen. In de zorg werken overwegend meer vrouwen dan mannen. Dit zien we ook terug in de man/vrouw-verdeling bij het CIZ.

Van de medewerkers is 44% jonger dan 40 jaar, 17% tussen 40 en 50 jaar, 24% tussen 50 en 60 jaar, en 15% ouder dan 60 jaar. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar, in 2018 was die nog 49 jaar. Die verschuiving komt doordat in 2019 veel mensen in dienst zijn getreden die jonger zijn dan 40 jaar.



5 Mededeling over bedrijfsvoering

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de kwaliteit van de bedrijfsprocessen van het CIZ. Het laat zien hoe de organisatie omgaat met het bewaken en verbeteren van inkoop, huisvesting, ICT, planning & control, risicomanagement, informatiebeveiliging en gegevensbescherming.

Inkoop

In 2019 kwam voor het derde jaar op rij de rechtmatigheid op inkoopgebied boven 99% uit. De onrechtmatigheid bleef hiermee binnen de tolerantiegrens van 1%. In 2019 is in totaal een bedrag van € 349.000 als onrechtmatige besteding aangemerkt, tegenover € 118.000 in 2018. Het exacte percentage onrechtmatigheid was in 2019 0,4%, tegenover 0,2% in 2018. Mede als gevolg van de organisatiegroei in 2019 is de rechtmatigheid van de inkoop onder druk komen te staan. Door de organisatiegroei is op onderdelen sprake geweest van een toename van inkoop, waarbij onder andere tegen de geprognosticeerde afnamegrenzen van eerder afgesloten inkoopcontracten werd aangelopen.

Om onrechtmatige bestedingen te voorkomen, gebruikt het CIZ een aanbestedingskalender die doorlopend geactualiseerd wordt; worden bestellingen vastgelegd in het inkoopstelsel; en is in 2019 het inkoop-contractmanagement verder geprofessionaliseerd aan de hand van een classificatie van contracten die gebruikt wordt om de monitoring op de inkoop in te vullen.

Huisvesting

De groei van het aantal medewerkers noopte in 2019 tot uitbreiding van de huisvesting. Voor het hoofdkantoor in Utrecht en de regiokantoren in Nijmegen en Zwolle zijn in pandig extra vierkante meters gehuurd. Voor de regiokantoren in Rotterdam en Amsterdam liepen de huurcontracten in 2019 af. Medio 2019 is in Rotterdam een nieuw regiokantoor in gebruik genomen, met meer vierkante meters. In Amsterdam is het huurcontract verlengd met vijf jaar, waarbij ook in pandig extra vierkante meters worden gehuurd.

ICT

Het jaar 2019 stond qua ICT in het teken van de realisatie van de Wzd; ondersteuning van de werkwijze CIZ versnelt; de overheveling van de ggz doelgroep naar de Wlz; en de AVG. In het aanmeldstelsel Portero is het volgende gerealiseerd:

- nieuwe procesondersteuning voor de uitvoering van CIZ versnelt;
- nieuwe procesondersteuning voor de Wzd;
- inrichting drie koppelvlakken in het kader van de Wzd, ten behoeve van informatie-uitwisseling met gemeenten, Openbaar Ministerie en Rechtspraak;
- herinrichting van de planfunctionaliteit ten behoeve van CIZ versnelt, Wzd, en ggz;
- realisatie van noodzakelijke functionaliteit om de indicatiestelling voor de ggz-doelgroep mogelijk te maken;
- technische implementatie van het kwaliteitssysteem voor de Buk-advisering.

Om CIZ versnelt goed te kunnen ondersteunen, zijn in het HRM-systeem en de achterliggende infrastructuur veranderingen doorgevoerd in de organisatiestructuur, waarbij telefonie, mailgroepen, intranetinrichting en autorisaties zijn aangepast.

In 2019 is ook de mogelijkheid doorgevoerd om rechtstreeks vanuit het plansysteem Zorro reiskostendeclaraties bij HRM in te dienen. Ook is een marktverkenning uitgevoerd voor de bedrijfsvoeringsapplicaties voor de personeels-, inkoop- en financiële administratie, vanwege de aanbesteding die in 2020 moet gebeuren.

Planning & Control cyclus

Het CIZ is als zelfstandig bestuursorgaan gebonden aan specifieke wet- en regelgeving, waaronder de *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen*, de *Wlz*, en de *Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS*. Het werkplan en de begroting van het CIZ voor 2019 zijn in december 2018 door het ministerie van VWS goedgekeurd. Met het ministerie wordt ieder kwartaal gesproken over de prestaties van het primair proces, aan de hand van de integrale verantwoordingsrapportage. Hierin wordt ook verantwoording afgelegd over de activiteiten op het gebied van personeel, bedrijfsvoering en financiën.

Risicomanagement

Het beheersen van risico's stond in 2019 hoog op de agenda, gedreven door de voorbereiding op de uitbreiding van het takenpakket met de ggz en Wzd en door het doorvoeren van CIZ versnelt. Het CIZ gebruikt hiervoor een strategisch risicoregister, waarin de belangrijkste risico's voor het behalen van de strategische doelen zijn opgenomen. Hierin zijn per strategische doelstelling de risico's benoemd die het behalen van de doelstelling in de weg kunnen staan, plus de beheersmaatregelen die genomen worden. Het risicoregister wordt periodiek met het management besproken, en geactualiseerd op basis van de ontwikkelingen in de loop van het jaar.

Voor de uitbreiding van de taken in 2020 moesten veel nieuwe medewerkers worden aangenomen. Als dit niet zou lukken, zou dit gevolgen hebben voor de uitvoering van de nieuwe taken in 2020. Door de krapte op de arbeidsmarkt werd capaciteitsmanagement begin 2019 gezien als een groot risico. Door een succesvolle wervingscampagne kon dit risico al snel naar beneden worden bijgesteld, hoewel de functie van Medisch Adviseur nog steeds lastig te vervullen is.

In 2019 zijn veel nieuwe medewerkers gestart, en is door de zittende medewerkers veel tijd geïnvesteerd om hen een gedegen opleidingstraject aan te bieden. Mede hierdoor bleef de productiviteit van de medewerkers in 2019 achter bij de doelstelling, waardoor aanvullende beheersmaatregelen nodig waren. Productiviteit wordt continu onder de aandacht gebracht in diverse overleggen op landelijk, regionaal en teamniveau, en verbeterde analyses en prognosemodellen zijn ontwikkeld. De eerste positieve resultaten van deze maatregelen waren eind 2019 zichtbaar.

Door het opzetten van portfoliomanagement is meer grip gecreëerd op de lopende projecten en hun onderlinge samenhang, en kunnen veranderingen in de organisatie duurzamer doorgevoerd worden. Dit is onder meer vormgegeven door het inrichten van een rapportagestructuur voor de projecten en door het bieden van ondersteuning bij regionaal capaciteitsmanagement omdat dit een randvoorwaarde is voor beheerst veranderen. Daarnaast is begonnen met een transitie waarbij gewerkt gaat worden volgens de principes van Scaled Agile Framework, een raamwerk voor organisaties waar medewerkers samenwerken aan complexe producten in veranderlijke omgevingen.

Onduidelijkheid over hoe wet- en regelgeving precies te duiden en onrust bij verschillende koepel- en brancheorganisaties waren van invloed op de voorbereiding op de uitvoering van de Wzd vanaf 2020. Een rol speelde ook de complexiteit rond de ketensamenwerking met onder andere zorgaanbieders, het Openbaar Ministerie, de Rechterlijke Macht en gemeenten/burgemeesters. In de loop van 2019 is een noodscenario uitgewerkt voor informatie-uitwisseling met ketenpartners, inclusief de financiële consequenties die in het vierde kwartaal zijn besproken en goedgekeurd door het ministerie van VWS. Over de voortgang van de implementatie is continu afgestemd met alle betrokken partijen.

Informatiebeveiliging

In 2019 zijn veel nieuwe medewerkers in dienst getreden. In hun introductieperiode is ook aandacht besteed aan het veilig gebruiken van IT-middelen. Hiervoor woonden zij een demo bij waarbij een 'ethical hacker' liet zien welke risico's er zijn bij onveilig gebruik van bijvoorbeeld wifi.

Logische toegangsbeveiliging was een speerpunt, om ervoor te zorgen dat de gebruiksrechten in de systemen 'need to know' zijn ingericht. Het autorisatiebeleid is in 2019 vastgesteld en wordt in 2020 in de systemen geëffectueerd. Ook was er weer een aantal phishing mail acties, de resultaten hiervan waren bevredigend. Het aantal medewerkers dat deze valse e-mails herkent werd steeds groter (eerste: 79%, tweede: 86%, derde: 94%). Verder is een succesvolle penetratietest in ons aanmeldsysteem Portero uitgevoerd waarbij geen substantiële kwetsbaarheden werden vastgesteld.

Stappen zijn gezet voor het realiseren van aansluiting op het Nationaal Detectie Netwerk van het Nationaal Cybersecurity Center, voor het monitoren op kwetsbaarheden. Ook de implementatie van de *Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) 2017* was een aandachtspunt; dit vooruitlopend op implementatie van de *Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)*, die van toepassing is met ingang van 2020. In de projecten ggz en Wzd is aandacht besteed aan informatiebeveiliging bij gegevensuitwisseling met externe partijen.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In Portero is dataminimalisatie toegepast. Dit wil zeggen dat gekeken is of wij bij cliënten niet meer persoonsgegevens opvragen dan nodig is voor onze indicatiestelling. In ons datawarehouse zijn de technische voorbereidingen getroffen om pseudonimisering toe te passen als beveiligingsmaatregel. In 2019 is aandacht besteed aan het verbeteren van het registratiesysteem van datalekken zodat deze voldoet aan de eisen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Voor aansluiting op het Nationaal Detectie Netwerk is een Data Protection Impact Assessment uitgevoerd. In oktober deed een externe organisatie een AVG-screening, om te beoordelen of de manier waarop het CIZ omgaat met persoonsgegevens aan de verordening voldoet. De aanbevelingen die dit opleverde, zijn aanleiding voor een verbeterslag.

Doelmatigheid

Het CIZ is verantwoordelijk voor een doelmatige besteding van middelen en uitvoering van taken. Hiertoe worden bij het inkopen van goederen en diensten overeenkomstig de *Aanbestedingswet* offertes opgevraagd, gericht op het aankopen van goede kwaliteit tegen een marktconforme prijs.

Voor een doelmatige uitvoering van de taken wordt op de belangrijkste onderdelen van het primair proces en van de bedrijfsvoering gewerkt met kpi's. Die worden maandelijks besproken in de bestuurstafel en vormen een vast onderdeel van de stuurvariabelen van het management.

In 2019 is gestart met CIZ versnelt, een werkwijze om specifieke aanvragen sneller af te handelen. Voor een uitgebreide toelichting, zie paragraaf 1.4.



De financieringsbijdrage van het ministerie van VWS is voor 2019 vastgesteld op € 86,5 mln. Het resultaat over 2019 is € 2,2 mln.; over 2018 was dit nog € -1,4 mln. In 2019 heeft het CIZ een lening van € 2,3 mln. aangevraagd en ontvangen, ter dekking van de investeringen die in 2019 gedaan zijn in vaste activa.

Financiering

De afspraken over de financiering van de uitvoeringskosten worden ingevuld in de jaarlijkse begrotingscyclus met het ministerie van VWS. Voor 2019 is de bijdrage vastgesteld op € 86,5 mln. (2018: € 65,7 mln.). In deze bijdrage is € 4,4 mln. opgenomen voor de uitvoering van indicaties voor het ministerie van SZW, inzake de uitvoering van de Buk.

Het resultaat van het CIZ bedraagt in 2019 € 2,2 mln. (2018: € - 1,4 mln.). Het positieve resultaat over 2019 is toegevoegd aan de egalisatiereserve.

Uitkomsten van de begrotingsuitvoering

Het positieve resultaat boekjaar van € 2,2 mln. is op hoofdlijnen veroorzaakt door lagere personeelskosten van € 3,2 mln. Tevens is sprake van lagere materiële kosten van in totaal € 4,1 mln. Rekening houdend met de verwachte lagere kosten in 2019 is de bijdrage voor 2019, op basis van de integrale verantwoordingsrapportage over het derde kwartaal, bijgesteld van € 91,1 mln. naar € 86,5 mln.

De automatiseringskosten vallen € 2,2 mln. lager uit dan begroot. Dit komt met name omdat de reguliere ICT kosten lager zijn dan begroot, waarbij de ICT capaciteit in 2019 voor een belangrijk deel is ingezet op de projectactiviteiten voor de Wzd, waarvan de uitgaven zijn geactiveerd. Daarnaast was minder capaciteit nodig dan begroot voor de projectactiviteiten ggz. De bureaunkosten waren € 0,1 mln. lager omdat minder communicatiekosten zijn gemaakt voor de ggz en Wzd. De huisvestingskosten waren € 0,5 mln. lager dan begroot omdat binnen de bestaande locaties extra huur van vierkante meters kon plaatsvinden tegen relatief gunstige condities, in vergelijking met duurdere gemeubileerde flexibele vierkante meters. Daarnaast is sprake van lagere overige kosten van € 1,3 mln., met name door minder afschrijvingskosten, lagere advieskosten en minder uitgaven aan IQ-testen.

Solvabiliteit en liquiditeit

Het solvabiliteitspercentage voor 2019 komt uit op 18,4% (2018: 10%). Dit percentage wordt berekend door het eigen vermogen te delen door het totale vermogen. De liquiditeitsratio is 1,3 (2018: 1,1). Deze ratio wordt berekend door de vlottende activa te delen door de kortlopende schulden.

De hoogte van het solvabiliteitspercentage moet worden beoordeeld in het licht van de norm die is gesteld in de *Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen* van het ministerie van VWS. Die bepaalt dat de egalisatiereserve maximaal 5% van het budget van het desbetreffende jaar mag zijn. Deze bepaling heeft invloed op de hoogte van het solvabiliteitspercentage.

Financieringsbehoeften

Het CIZ heeft een rekening-courant faciliteit van € 20 mln. In 2019 is hiervan geen gebruik gemaakt. Wel zijn in 2019 bij het ministerie van Financiën twee leningen aangevraagd en verkregen, voor een totaal bedrag van € 2,3 mln., voornamelijk ter financiering van de verbouwingen van het nieuw gehuurde pand in Rotterdam en investeringen in hardware voor nieuwe medewerkers.



Het jaar 2020 staat in het teken van het bestendigen van de diverse ontwikkelingen die in 2019 in gang zijn gezet. Het CIZ gaat uitvoering geven aan de Wzd, en gaat de (her) indicaties uitvoeren voor een nieuwe doelgroep van de Wlz: chronisch psychiatrische cliënten (ggz in de Wlz). Verder wordt de nieuwe werkwijze CIZ versnelt toegepast. Hieronder worden de belangrijkste toekomstontwikkelingen toegelicht.

Wet zorg en dwang

Op 1 januari 2020 is de Wet Bopz vervangen door de Wzd. Het CIZ krijgt er hierdoor een aantal taken bij rond de voorbereiding en aanvraag van de rechterlijke machtiging. Met het ministerie van VWS is afgesproken dat 2020 wordt gezien als transitiejaar voor de Wzd.

De belangrijkste Wzd-doelstellingen voor 2020:

- adequaat uitvoeren van de Wzd, zodat cliënten tijdig passende zorg ontvangen, al dan niet door een gedwongen opname;
- ontwerpen en realiseren van digitale, gestructureerde gegevensuitwisseling tussen het CIZ en de Rechterlijke Macht en tussen het CIZ en het Openbaar Ministerie; en meer algemeen: goed relatiebeheer richting ketenpartners;
- definitieve inbedding van de Wzd-activiteiten in de lijnorganisatie per 1 januari 2021 en overdracht naar de lijnorganisatie.

Geestelijke gezondheidszorg in de Wlz

Cliënten met een stoornis met psychische grondslag die nu nog onder het gemeentelijke regime vallen maar mogelijk per 2021 recht hebben op zorg vanuit de Wlz, worden met ingang van 2020 door het CIZ geïndiceerd. De indicatiestelling van de ggz is voor het CIZ een majeure verandering en behelst in 2020 een eenmalige inhaalslag: indicatiestelling van de nieuwe doelgroep, en herindicatie van de ggz B.

De ervaringen in 2020 zullen beter zicht geven op de reguliere aanvraagstroom die vanaf 2021 voor deze cliëntengroep te verwachten is. Voor de ggz heeft het CIZ als doelstellingen:

- goede uitvoering van de indicatiestelling voor de cliënten in deze doelgroep, zodat zij per 1 januari 2021 de voor hen passende zorg vanuit de Wlz krijgen;
- definitieve inbedding van de ggz-activiteiten in de lijnorganisatie per 1 januari 2021 en overdracht aan de lijnorganisatie.

CIZ versnelt

In 2019 is de nieuwe, landelijke werkwijze CIZ versnelt ingevoerd, met als doel de doorlooptijd van specifieke indicatie-aanvragen aanzienlijk te verkorten.

Vanaf 1 juli 2020 zal de doorlooptijd voor 95% van de aanvragen die volgens CIZ versnelt afgehandeld kunnen worden, zijn teruggebracht naar maximaal netto 7 werkdagen. In de loop van 2020 wordt verkend of een uitbreiding van de scope wenselijk en mogelijk is.

Innovatie van processen

Het CIZ is zich scherp bewust van het belang van blijvende organisatievernieuwing. Innovatie in het indicatieproces wordt in 2020 gerealiseerd met de nieuwe werkwijze CIZ versnelt. Cliënten hebben steeds hogere verwachtingen, en innovatie is ook nodig om te waarborgen dat zij zich *gezien, gehoord en geholpen* blijven voelen. Daarom wordt het klantbedieningsconcept doorontwikkeld, waarbij het CIZ nader onderzoek zal doen naar klantwensen. Hierbij wordt rekening gehouden met verschillen tussen de doelgroepen die een aanvraag doen. Ook wordt onderscheid gemaakt tussen soorten contactmomenten en kanalen, om te komen tot bijvoorbeeld een verbeterd aanvraagportaal voor cliënten.

Het CIZ wil ook blijven innoveren op het gebied van intelligente data, binnen de grenzen van de privacywetgeving. Het behoud van de juiste balans tussen digitalisering en persoonlijk contact staat hierbij voorop.

Aanpak onrechtmatigheden en fraudebestrijding

De ketenbrede fraudebestrijding in de zorg kreeg de afgelopen jaren steeds meer vorm en wordt geïntensiveerd met ingang van de *Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg*, naar verwachting in de loop van 2020. Het CIZ verwacht als gevolg van deze samenwerking een toename van het aantal fraudemeldingen.

Een stijging van het aantal fraudemeldingen wordt ook verwacht door de uitbreiding van taken, waaronder de ggz. De toename van fraudemeldingen maakt het nodig de werkprocessen rondom fraude te professionaliseren, binnen de grenzen van de privacy-wetgeving. Binnen het Datalab is gestart met een project om te bekijken in hoeverre slim datagebruik kan zorgen voor effectievere signalering van onrechtmatigheden, mogelijk leidend tot het opsporen van fraude. Begin 2020 worden de mogelijkheden in een pilot verder onderzocht.

Evaluatie Kaderwet zelfstandige bestuursorganen

In 2020 voert het ministerie van VWS bij het CIZ een evaluatie uit, volgend uit een wettelijke verplichting in de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

Overgang naar de Wnra

Met ingang van 1 januari 2020 vallen de medewerkers van het CIZ onder de Wnra. Vanaf dat moment is het CIZ een overheidswerkgever en worden de medewerkers ambtenaar.

Vooruitblik

Het CIZ heeft voor 2020 een jaarplan en begroting ingediend voor € 99,1 mln. Voor 2020 is in beginsel een bedrag van € 94,1 mln. beschikbaar gesteld, omdat de begroting een aantal voorwaardelijke posten bevat waarbij nog niet zeker is of die uitgaven zich werkelijk voor gaan doen.

De begroting is opgesteld overeenkomstig onderstaande tabel:

Begroting 2020

(€ x 1000)		2020 begroot
Baten	€	€
Bijdrage VWS		99.069
Lasten		
Personeelskosten	77.062	
Huisvestingskosten	2.837	
Automatiseringskosten	12.563	
Bureaunkosten	2.199	
Overige kosten	4.407	
		99.069
Resultaat boekjaar		0

De toename van de begroting 2020 hangt grotendeels samen met de uitbreiding van capaciteit in het primair proces voor de ggz en de Wzd.

Investerings en financiering

Het CIZ moet in 2020 investeren in de vervanging van bedrijfsmiddelen als gevolg van het volledig afschrijven van in gebruik zijnde ICT-apparatuur (laptops en smartphones). Daarnaast wordt rekening gehouden met investeringen in de herinrichting van panden en de doorontwikkeling van software. Dit gebeurt op basis van verlengingen van huurcontracten en de daarbij gewenste aanpassingen om de groei van het aantal medewerkers en de veranderingen in werkprocessen te vertalen in een adequate huisvesting. Net als voor investeringen die in 2019 zijn gedaan, worden voor de investeringen 2020 in afstemming met het ministerie van VWS leenaanvragen ingediend bij het ministerie van Financiën.

Bijlage Afkortingen

ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BHV	Bedrijfshulpverlening
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
Buk	Besluit uitvoering kinderbijslag
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
FINAC	Facilitair, Inkoop, Administratie, Control
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
IKZ	Informatie Knooppunt Zorgfraude
NZa	Nederlandse Zorg autoriteit
OR	Ondernemingsraad
OVA	Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling
RI&E	Risico inventarisatie & Evaluatie
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
VGN	Vereniging Nederlandse Gehandicaptenzorg
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wnra	Wet normalisatie rechtspositie ambtenaren
Wnt	Wet normering topinkomens
WW	Werkloosheidswet
Wzd	Wet zorg en dwang
Zbo	Zelfstandig bestuursorgaan
Zvw	Zorgverzekeringswet



Jaarrekening

Inhoud

	Jaarrekening	37
1	Balans per 31 december 2019 (na resultaatbestemming)	39
2	Staat van baten en lasten over 2019	40
2.1	Resultaatbestemming	40
3	Kasstroomoverzicht over 2019	41
3.1	Samenstelling geldmiddelen	41
4	Toelichting behorende tot de jaarrekening 2019	42
4.1	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	42
4.2	Toelichting op de balans per 31 december 2019	50
4.3	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2019	56
	Financiële instrumenten	62
	Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum	62
	Bezoldiging topfunctionarissen	63
4.4	Overzicht nevenfuncties Raad van Bestuur	65
	Overige gegevens	66
1	Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking	67
2	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	68

1 Balans per 31 december 2019 (na resultaatbestemming)

(€ x 1000)		31-12-2019		31-12-2018	
Activa		€	€	€	€
Vaste activa					
Immateriële vaste activa	1	1.709		960	
Materiële vaste activa	2	4.087		2.679	
			5.796		3.639
Vlottende activa					
Vorderingen	3	784		932	
Liquide middelen	4	14.370		12.087	
			15.154		13.019
			20.950		16.658
Passiva					
		€		€	
Eigen vermogen	5	3.852		1.659	
Voorzieningen	6	2.951		2.409	
Langlopende schulden	7	2.144		522	
Kortlopende schulden	8	12.003		12.068	
			20.950		16.658

2 Staat van baten en lasten over 2019

(€ x 1000)	Ref	2019	2018
Baten		€	€
Bijdrage VWS	9	86.500	65.700
		86.500	65.700
Lasten		€	€
Personeelskosten	10	67.040	51.436
Huisvestingskosten	11	2.753	1.989
Automatiseringskosten	12	10.342	9.729
Bureaunkosten	13	889	947 *
Overige kosten	14	3.283	3.039 *
		84.307	67.140
Resultaat boekjaar		2.193	-1.440

* *Vergelijkende cijfers 2018 aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden, zie paragraaf 4.3 13 Bureaunkosten en 14 Overige kosten voor de toelichting.*

2.1 Resultaatbestemming

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Resultaat boekjaar	2.193	-1.440
Bestemming resultaat:	€	€
Toegevoegd aan de egaliseringsreserve	2.193	-1.440
	2.193	-1.440

3 Kasstroomoverzicht over 2019

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

(€ x 1000)	2019		2018	
Kasstroom uit operationele activiteiten	€	€	€	€
Resultaat boekjaar	2.193		-1.440	
Aanpassingen voor:				
Afschrijvingen	2.051		1.996	
Mutatie voorzieningen	542		-75	
Veranderingen in het werkkapitaal:				
Mutatie vorderingen	148		-198	
Mutatie kortlopende schulden	-65		-3.272	
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		4.869		-2.989
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in immateriële vaste activa	-1.405		-374	
Investerings in materiële vaste activa	-2.803		-395	
Desinvesteringen in materiële en immateriële vaste activa	-		39	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-4.208		-730
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Aantrekken lening van ministerie van Financiën		1.752		
Mutatie huurkorting		-130		-153
Mutatie liquide middelen boekjaar		2.283		-3.872

3.1 Samenstelling geldmiddelen

(€ x 1000)	31-12-2019		31-12-2018	
	€	€	€	€
Liquide middelen per 1 januari	12.087		15.959	
Mutatie liquide middelen boekjaar	2.283		-3.872	
Geldmiddelen per 31 december		14.370		12.087

In 2019 is er een toename van de liquide middelen van € 2,3 mln. Deze toename wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door het positieve resultaat van € 2,2 mln. In 2019 zijn verder investeringen van in totaal € 4,2 mln. gedaan, die deels zijn gefinancierd met een leenfaciliteit van € 2,3 mln. In het kasstroomoverzicht is van de lening € 1,8 mln. zichtbaar onder aantrekken lening van ministerie van Financiën, doordat hier het langlopende karakter van de lening wordt getoond. Het restant van de lening ad. € 0,5 mln. is gepresenteerd onder de mutatie kortlopende schulden.

4 Toelichting behorende tot de jaarrekening 2019

4.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

4.1.1 Algemeen

4.1.1.1 Activiteiten

Het CIZ, gevestigd aan de Orteliuslaan 1000 in Utrecht, is in het kader van de Wlz belast met het vaststellen van het recht op zorg door middel van een indicatiebesluit. Daarnaast is het CIZ belast met het vaststellen van een oordeel over de noodzaak van opname of (voortzetting van) verblijf onder dwang. Als laatste is het CIZ belast met het afgeven van een advies in het kader van de Buk. De activiteiten van het CIZ worden met ingang van 1 januari 2015 uitgevoerd als zbo van het ministerie van VWS. De activiteiten van het CIZ worden niet alleen in Utrecht uitgevoerd maar ook in Amsterdam, Nijmegen, Rotterdam en Zwolle. Het CIZ is ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Utrecht, onder nummer 62253778.

4.1.1.2 Vergelijkende cijfers

De vergelijkende cijfers over 2018 zijn op onderdelen voor presentatiedoeleinden gewijzigd. Deze wijzigingen worden nader toegelicht in hoofdstuk 2 Staat van baten en lasten, paragraaf 4.2 Toelichting op de balans, punt 8 Kortlopende schulden en in paragraaf 4.3 Toelichting op de staat van baten en lasten, punten 13 Bureaunkosten en 14 Overige kosten.

4.1.1.3 Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

Op basis van de Wlz, de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS (2011) en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen richt het CIZ de jaarrekening zoveel mogelijk in met overeenkomstige toepassing van titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op basis van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving (RJ) volgt het CIZ de aanbeveling om de voorschriften van hoofdstuk RJ 640 Organisaties zonder winststreven, voor zover van toepassing en niet in strijd met BW2 titel 9, ook toe te passen. Verder past het CIZ de bepalingen uit de Wnt toe. De in deze jaarrekening gebruikte modellen voor de balans, staat van baten en lasten en kasstroomoverzicht zijn conform de Regeling bezoldiging en beheerskosten voorgeschreven door het ministerie van VWS.

Het CIZ gaat in de jaarrekening in op de verplichte onderwerpen, met uitzondering van onderstaande afwijkingen:

- Op aanwijzing van het ministerie van VWS is de verplichting tot het vormen van een wettelijke reserve op grond van BW artikel 365, lid 2 niet van toepassing verklaard op het CIZ.

De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

De jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2019, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2019.

Continuïteitsveronderstelling

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Algemene grondslagen

Activa en passiva worden tegen nominale waarde opgenomen, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de organisatie zullen toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Een verplichting wordt op de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans als een transactie (met betrekking tot het actief of de verplichting) niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting.

Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen.

Baten worden in de staat van baten en lasten opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

De baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben.

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat tevens de functionele valuta is van het CIZ. Alle financiële informatie in euro's is afgerond op het dichtstbijzijnde duizendtal.

Gebruik van schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen doet die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen, en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schattingen worden herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

De volgende waarderingsgrondslagen zijn het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie, en vereisen schattingen en veronderstellingen:

- *Voorziening jubileumuitkeringen*
De jubileumvoorziening betreft een voorziening voor toekomstige jubileumuitkeringen. De voorziening betreft de contante waarde van de te verwachten jubileumuitkeringen. Deze voorziening omvat onder meer een schatting van de kans dat medewerkers in dienst blijven van het CIZ. De realisatie kan afwijken van de schattingen.
- *Voorziening Fit voor het werk*
Uit hoofde van de in 2018 en 2019 verlopen cao's, heeft het CIZ nog een verplichting naar de interne personeelsleden uit een persoonsgebonden Fit voor het werk budget, bij wie nog een niet besteed saldo resteert. Hiervoor is een voorziening gevormd met een schattingskans op besteding van het resterend budget.
- *Voorziening eigen risicodragers Werkloosheidswet (WW)*
De voorziening eigen risicodragers betreft een voorziening voor de doorbetalingsplicht van werkloosheidsuitkeringen aan voormalig werknemers, die onder het eigen risicodragerschap van het CIZ zijn ontstaan. Deze voorziening omvat een schatting van de uitstroom van medewerkers uit deze voorziening. De realisatie kan afwijken van deze schatting.

- *Voorziening terugbouwverplichtingen*
Het CIZ verantwoordt een voorziening voor de contractuele terugbouwverplichtingen bij expiratie van de huurcontracten. Hierin is een schatting van gemiddelde kosten per vierkante meter bepaald.
- *Voorziening juridische claims*
De voorziening juridische claims betreft een voorziening voor mogelijke uitbetaling aan derden wegens ingediende claims. De kans op het daadwerkelijk uitbetalen van een claim wordt bepaald en er wordt een inschatting gemaakt van het bedrag.
- *Voorziening Wet arbeidsmarkt in balans (WAB)*
Per 1 januari 2020 is de WAB in werking getreden. Hierdoor heeft het CIZ een voorziening getroffen voor de mogelijke uitbetaling van een transitievergoeding aan medewerkers met een contract voor bepaalde tijd dat mogelijk afloopt en niet verlengd wordt door het CIZ. Voor de berekening is een schatting gemaakt van de uitstroombkans, gebaseerd op het gerealiseerde uitstroompcentage in het verleden.

4.1.1.4 Belastingen

Het CIZ is belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting maar heeft een vrijstelling. Behoudens een aantal uitzonderingen is het CIZ niet belastingplichtig voor de omzetbelasting. Voor 2019 betreft dit de verlegde omzetbelasting in het kader van servicediensten die onderdeel uitmaken van huurovereenkomsten en de aanschaf van hardware.

4.1.1.5 Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Ontvangen en betaalde rente zijn opgenomen onder "kasstroom uit operationele activiteiten".

4.1.1.6 Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten vorderingen, liquide middelen, langlopende schulden en kortlopende schulden. Het CIZ maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten). Financiële instrumenten worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde. Als instrumenten niet zijn gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de staat van baten en lasten, maken eventuele direct toerekenbare transactiekosten deel uit van de eerste waardering.

De financiële instrumenten worden gewaardeerd conform de onder 4.1.2. opgenomen grondslagen voor de waardering van de activa en passiva.

Het CIZ heeft in 2019 met het ministerie van Financiën een regeling getroffen voor het zogenoemde schatkistbankieren. Onderdeel hiervan is een rekening-courant faciliteit van maximaal € 20,0 mln. Over het saldo wordt rente vergoed of is rente verschuldigd overeenkomstig het eendaags renteniveau voor het eurogebied (Euro Overnight Index Average).

Het CIZ heeft in 2019 van het ministerie van Financiën twee leningen ontvangen van in totaal € 2,3 mln. met verschillende looptijden tegen een rentepercentage van nihil. De leningen zullen in jaarlijkse termijnen worden afgelost.

4.1.1.7 Bijzondere waardeverminderingen

Het CIZ beoordeelt jaarlijks of een actief op de balans dienstbaar blijft aan de organisatie. Hiervan is sprake indien de toekomstige economische voordelen naar de organisatie zullen vloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Als het CIZ inschat dat sprake is van economische veroudering of beduidend lagere economische prestaties dan verwacht, is sprake van een duurzame waardevermindering. Hier kan onder meer sprake van zijn als de dienstverlening van het CIZ wijzigt als gevolg van wetsaanpassingen en het actief daardoor niet meer of in mindere mate ondersteunend zal zijn aan de gewijzigde dienstverlening. De realisatie kan afwijken van deze schattingen.

Bijzondere waardeverminderingen worden opgenomen in de staat van baten en lasten. Als in een latere periode de waarde van het actief, onderhevig aan een bijzondere waardevermindering, toeneemt en het herstel objectief in verband kan worden gebracht met een gebeurtenis die plaatsvond na de opname van de bijzondere waardevermindering, wordt het bedrag voor het herstel (tot maximaal de oorspronkelijke kostprijs) opgenomen in de staat van baten en lasten.

4.1.2 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

4.1.2.1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. Er wordt rekening gehouden een met eventuele restwaarde.

De gehanteerde afschrijvingspercentages zijn:

- software 33%
- activa in uitvoering 0%

Ontwikkelingskosten

Ontwikkelingskosten worden geactiveerd als het technisch uitvoerbaar is om het actief te voltooien (inclusief het beschikbaar zijn van adequate technische, financiële en andere middelen om dit te bewerkstelligen), de organisatie de intentie heeft om het actief te voltooien en het vervolgens te gebruiken of te verkopen, de organisatie het vermogen heeft om het actief te gebruiken of te verkopen, het waarschijnlijk toekomstige economische voordelen zal genereren en de uitgaven gedurende de ontwikkeling betrouwbaar zijn vast te stellen. Ontwikkelingskosten worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De vervaardigingsprijs omvat voornamelijk de salariskosten van het betrokken externe personeel; de geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase (actief gereed voor ingebruikname) afgeschreven over de verwachte gebruiksduur, die 3 jaar bedraagt. De kosten voor onderzoek en de overige kosten voor ontwikkeling worden ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt.

Bij de waardering van de immateriële vaste activa wordt rekening gehouden met een vermindering van de waarde, als deze vermindering naar verwachting duurzaam is.

Uitgaven na eerste verwerking

De uitgaven na eerste verwerking van een gekocht of zelf vervaardigd immaterieel vast actief worden toegevoegd aan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen en de uitgaven en de toerekening aan het actief op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor activering worden de uitgaven verantwoord als kosten in de staat van baten en lasten.

Bijzondere waardeverminderingen

De grondslagen voor de vaststelling en verwerking van bijzondere waardeverminderingen zijn opgenomen in paragraaf 4.1.1.7 Bijzondere waardeverminderingen.

Afschrijvingen

De afschrijving op immateriële vaste activa vangt aan zodra de ingebruikname is gestart en vindt lineair plaats over de economische levensduur van het actief.

4.1.2.2 Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen hun kostprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De kostprijs bestaat uit de verkrijgings- of vervaardigingsprijs en overige kosten om de activa op hun plaats en in de staat te krijgen noodzakelijk voor het beoogde gebruik. Onderhoudsuitgaven worden slechts geactiveerd als zij de gebruiksduur van het object verlengen en/of leiden tot toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot het object.

De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de aanschafprijs volgens de lineaire methode op basis van de economische levensduur. Op bedrijfsterreinen en op materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering, alsmede vooruitbetalingen op materiële vaste activa wordt niet afgeschreven. Afschrijving start op het moment dat een actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik en wordt beëindigd bij buitengebruikstelling of bij desinvestering. De volgende afschrijvingspercentages worden hierbij gehanteerd, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde:

- hardware 33 %
- verbouwingen en inventaris 20 %

Bij de waardering van de materiële activa wordt rekening gehouden met een vermindering van de waarde, als deze vermindering naar verwachting duurzaam is.

4.1.2.3 Financiële instrumenten

Na de eerste opname worden financiële instrumenten op de hierna beschreven manier gewaardeerd:

Vorderingen

Vorderingen worden opgenomen tegen de reële waarde van de tegenprestatie, gewoonlijk de nominale waarde. Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid.

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde en bestaan uit kasgeld, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden.

Kortlopende schulden

Het CIZ heeft kortlopende schulden, die nominaal worden gewaardeerd. Het CIZ kan gebruik maken van een door het ministerie van Financiën ter beschikking gestelde kredietfaciliteit.

Langlopende schulden

Het CIZ heeft langlopende schulden, die nominaal worden gewaardeerd. Het betreffen leningen van het ministerie van Financiën en langlopende schulden uit hoofde van huurkortingen uit huurcontracten.

4.1.2.4 Egalisatiereserve

De bijdrage aan het CIZ wordt door het ministerie van VWS toegekend op grond van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, de Wlz en de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS. De bijdrage dient ter dekking van de organisatiekosten.

De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste vijf procent van de bijdrage van het ministerie van VWS in 2019. De egalisatiereserve bedraagt aan het eind van het begrotingsjaar nooit minder dan nul. Het onverdeeld resultaat wordt, na vaststelling van de jaarrekening, in zijn geheel toegevoegd of onttrokken aan de egalisatiereserve. Indien dit leidt tot een overschrijding van het maximum van de egalisatiereserve wordt het meerdere teruggevorderd door het ministerie van VWS en als kortlopende schuld op de balans verantwoord.

4.1.2.5 Voorzieningen

Een voorziening wordt in de balans opgenomen wanneer er sprake is van:

- een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis in het verleden;
- waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt; en
- het waarschijnlijk is dat voor afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is.

Indien (een deel van) de uitgaven die noodzakelijk zijn om een voorziening af te wikkelen waarschijnlijk geheel of gedeeltelijk door een derde worden vergoed bij afwikkeling van de voorziening, wordt de vergoeding als afzonderlijk actief gepresenteerd.

Voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de beste schatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen. De voorzieningen voor reorganisatie, huurverplichtingen, juridische claims en personele voorzieningen worden door het ministerie van VWS gefinancierd en om die reden op nominale wijze gewaardeerd, om aansluiting te houden met de verstrekte bijdrage en de terugbetalingsverplichtingen aan het ministerie.

Voorziening juridische claims

De voorziening juridische claims betreft een voorziening voor uitbetaling aan derden wegens ingediende claims, waarvan de juridische inschatting is dat de kans op deze uitbetaling reëel wordt geacht.

Voorziening terugbouwverplichtingen

De voorziening terugbouwverplichtingen is een voorziening voor de kosten van de terugbouwverplichtingen bij expiratie van de huurcontracten.

Reorganisatievoorziening

De reorganisatievoorziening betreft de kosten die direct samenhangen met in gang gezette reorganisaties. Deze voorziening is nihil per balansdatum. De voorziening is gebaseerd op verplichtingen ten gevolge van afname van het aantal medewerkers, als gevolg van reorganisaties. De berekening van de voorziening is gebaseerd op de nu geldende wetgeving, waarbij rekening is gehouden met een latere AOW leeftijd.

Voorziening eigen risicodragers Werkloosheidswet (WW)

De voorziening eigen risicodragers is een voorziening voor doorbetalingsplicht van werkloosheidsuitkeringen aan voormalig werknemers, die onder het eigen risicodragerschap van het CIZ zijn ontstaan. De door het UWV uitbetaalde WW uitkeringen worden doorbelast aan het CIZ. Deze voorziening omvat (voormalig) werknemers, waarvan op balansdatum vaststaat dat instroom in de WW onder het eigen risicodragerschap van het CIZ plaatsvindt.

Personeel gerelateerde voorzieningen

Voorziening Fit voor het werk

Uit hoofde van de in 2018 en 2019 verlopen cao's, heeft het CIZ nog een verplichting voor de interne personeelsleden bij wie nog saldo resteert uit een persoonsgebonden Fit voor het werk budget. Hiervoor is een voorziening gevormd.

Voorziening langdurig verzuim

De voorziening langdurig verzuim betreft een voorziening voor het in de toekomst doorbetalen van beloningen (inclusief ontslagvergoedingen) aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid.

Voorziening jubileumuitkeringen

De jubileumvoorziening betreft een voorziening voor toekomstige jubileumuitkeringen. De voorziening betreft de waarde van de te verwachten jubileumuitkeringen. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, vertrekkans en leeftijd.

Voorziening Wab

De voorziening betreft het mogelijk uit te keren bedrag aan transitievergoeding bij het aflopen van een contract voor bepaalde tijd. De waarde betreft de te verwachten transitievergoedingen op basis van bruto loon en duur van het contract. De berekening omvat de kans op uitstroom op basis van ervaringscijfers en het toekomstig aanbod van vacatures.

4.1.2.6 Leasing

De organisatie kan financiële en operationele leasecontracten afsluiten. Een leaseovereenkomst waarbij de voor- en nadelen verbonden aan het eigendom van het leaseobject geheel of nagenoeg geheel door de lessee worden gedragen, wordt aangemerkt als een financiële lease. Alle andere leaseovereenkomsten worden geclassificeerd als operationele lease. Bij de leaseclassificatie is de economische realiteit van de transactie bepalend en niet zozeer de juridische vorm.

Financiële lease

Het CIZ treedt niet op als lessee in een financiële lease.

Operationele lease

Als het CIZ optreedt als lessee in een operationele lease, wordt het leaseobject niet geactiveerd. Vergoedingen die worden ontvangen als stimulering voor het afsluiten van een overeenkomst worden verwerkt als een vermindering van de leasekosten over de leaseperiode. Leasebetalingen en vergoedingen inzake operationele lease worden lineair over de leaseperiode ten laste of ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht, tenzij een andere toerekeningsystematiek meer representatief is voor het patroon van de met het leaseobject te verkrijgen voordelen.

4.1.3 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

4.1.3.1 Baten

Baten omvatten bijdragen van het ministerie van VWS. De bijdragen worden ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht in het jaar waarop de bijdrage betrekking heeft. De jaarrekening is gebaseerd op de bijdrage 2019. De bijdrage 2019 is door het ministerie van VWS vastgesteld op basis van de begroting van het CIZ.

4.1.3.2 Lasten

De lasten worden bepaald op historische basis, en toegerekend aan het verslagjaar waarop ze betrekking hebben.

4.1.3.3 Personele kosten

Periodiek betaalbare beloningen

De beloningen van het personeel worden als last in de staat van baten en lasten verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door het CIZ.

Fit voor het werk budget

Een onderdeel van de cao 2016-2018 en de daaropvolgende cao 2019 is een individueel Fit voor het werk budget. Met dit budget kunnen medewerkers naar eigen inzicht werken aan het vergroten van hun eigen inzetbaarheid, zowel binnen als buiten het CIZ. Om gebruik te maken van dit budget moeten medewerkers een persoonlijk fitheidsplan opstellen. Vervolgens

kunnen medewerkers declaraties indienen voor opleidingen, overige aan het fitheidsplan gerelateerde uitgaven of budget omzetten in vrije uren. Declaraties voor opleidingen en overige uitgaven worden als last in de staat van baten en lasten verantwoord in de periode waarin de declaratie wordt ingediend. Gekochte vrije uren worden als verplichting op de balans opgenomen, voor zover niet in hetzelfde jaar opgenomen. Voor het resterend saldo van het budget uit de cao met looptijd 2016-2018 en de cao 2019 is een voorziening getroffen.

Pensioenen

Het uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan het pensioenfonds verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

Het CIZ had tot 1 januari 2017 twee pensioenregelingen, bij het ABP en bij het pensioenfonds Zorg en Welzijn. De regelingen zijn gebaseerd op het zogenoemde middelloon, voor zover het loon betreft na 1 januari 2005. Voor de pensioenregelingen betaalt het CIZ op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan pensioenfonds en verzekeringsmaatschappijen. In de uitvoeringsovereenkomsten is een voorwaardelijke indexatie opgenomen. Vanaf 1 januari 2017 zijn alle medewerkers overgegaan op de pensioenregeling van het ABP.

Per balansdatum is de in de uitvoeringsovereenkomsten opgenomen pensioendatum de eerste van de maand waarin de deelnemer 66 jaar en 4 maanden wordt; ingeval van recht op een flexibele pensionering is de vroegste ingangsdatum vijf jaar voor de pensioendatum.

Op dit moment kunnen de pensioenfonds Zorg en Welzijn en ABP niet meewerken aan een verzoek tot collectieve waardeoverdracht in verband met de (te lage) stand van de dekkingsgraad. Pas als deze weer toereikend is (op het moment dat dekkingsgraad 105% bedraagt), kan er eventueel medewerking worden verleend. Hierbij is echter ook de rol van De Nederlandse Bank als toezichthouder van belang. Elk verzoek tot collectieve waardeoverdracht moet worden voorgelegd aan De Nederlandse Bank. Deze stelt dat een collectieve waardeoverdracht geen nadeel mag opleveren. Dit betekent dat het overdragende pensioenfonds meegeeft wat er beschikbaar is en het ontvangende pensioenfonds aan waarde vraagt wat nodig is om neutraal in te kopen. Als het overdragende pensioenfonds te weinig mee kan geven, kan de collectieve waardeoverdracht alleen plaatsvinden als de werkgever het verschil bijstort. Dit verschil kan pas worden bepaald op het moment waarop de overdracht daadwerkelijk plaatsvindt.

De beleidsdekkingsgraden van de van toepassing zijnde pensioenuitvoerders bedragen per 31 december 2019: ABP 95,8% en Zorg en Welzijn 96,5% (in 2018 respectievelijk 103,8% en 101,3%).

De pensioenregels schrijven voor dat de beleidsdekkingsgraad 128% moet zijn (afhankelijk van de rente en beleggingsmix kan deze grens verschuiven). Wettelijk is bepaald dat de beleidsdekkingsgraad niet langer dan vijf jaar onder 104,2% mag liggen.

Als de beleidsdekkingsgraad lager is dan 128%, moet de pensioenuitvoerder een herstelplan opstellen om binnen maximaal tien jaar weer een dekkingsgraad van minimaal 128% te krijgen. In geval de pensioenuitvoerder verwacht dat het niet lukt om binnen tien jaar de 128% te halen of dat de beleidsdekkingsgraad langer dan vijf jaar lager is dan 104,2%, moeten de pensioenen worden verlaagd en/of de premies worden verhoogd.

De premies worden verantwoord als personeelskosten als deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als deze tot een terugbetaling leiden of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Afgezien van de betaling van premies heeft het CIZ geen verdere verplichtingen op basis van deze pensioenregelingen.

Eigen risicodragers WW

Vanaf 1 januari 2017 is het CIZ overheidswerkgever in de zin van artikel 72a WW. Hierdoor is het CIZ verplicht eigen risicodragers voor de WW. Als eigen risicodragers voor de WW betaalt het CIZ de kosten van de WW-uitkering, als werknemers werkloos worden. Het UWV betaalt de uitkering aan de ex-werknemer. Het CIZ betaalt geen WW-premie, maar wel de UFO premie in verband met de kosten voor ziekteverzuim tijdens de WW periode. Op het moment dat een werknemer een WW-uitkering krijgt, brengt het UWV die bij het CIZ in rekening, verhoogd met de werkgeverslasten. De pensioenpremie wordt door het ABP in rekening gebracht.

4.1.3.4 Afschrijvingskosten

Immateriële activa en materiële vaste activa worden vanaf het moment van ingebruikname lineair afgeschreven over de verwachte economische levensduur van het actief, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde. Als een schattingswijziging plaatsvindt van de economische levensduur, worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa worden separaat in de staat van baten en lasten gepresenteerd.

4.2 Toelichting op de balans per 31 december 2019

Vaste activa

1. Immateriële vaste activa

(€ x 1000)	Software	Activa in uitvoering	Totaal
	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2019			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	11.708	-	11.708
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-10.748	-	-10.748
	960	-	960
Mutaties			
Investerings	-	1.405	1.405
Afschrijvingen	-656	-	-656
	-656	1.405	749
Boekwaarde per 31 december 2019			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	11.708	1.405	13.113
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-11.404	-	-11.404
	304	1.405	1.709

Het CIZ verantwoordt onder de immateriële activa de geactiveerde kosten van ontwikkelingsprojecten. Dit betreft de in eigen beheer ontwikkelde software.

In 2019 is er voor € 1,4 mln. geïnvesteerd in het aanmeldsysteem Portero en het datawarehouse, hoofdzakelijk ten behoeve van de voorbereiding op de uitvoering van de Wzd in 2020.

2. Materiële vaste activa

(€ x 1000)	Hardware	Verbouwingen en inventaris	Totaal
	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2019			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	6.315	4.622	10.937
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-5.754	-2.504	-8.258
	561	2.118	2.679
Mutaties			
Investerings	702	2.101	2.803
Afschrijvingen	-475	-920	-1.395
Buitengebruikstelling: aanschafwaarde	-4	-756	-760
Buitengebruikstelling: afschrijvingswaarde	4	756	760
	227	1.181	1.408
Boekwaarde per 31 december 2019			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	7.013	5.967	12.980
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-6.225	-2.668	-8.893
	788	3.299	4.087

De investeringen in materiële vaste activa betreffen de verbouwing van huurlocaties, aanschaf van inventaris en aanpassingen van de ICT infrastructuur. Het CIZ is economisch eigenaar van investeringen in verbouwingen.

De gehanteerde afschrijvingspercentages zijn:

- hardware 33 %
- verbouwingen en inventaris 20 %

Hardware

De investeringen in hardware van € 0,7 mln. hebben voornamelijk betrekking op de aanschaf van laptops en smartphones in verband met het toegenomen personeelsbestand. Er is voor € 0,5 mln. afgeschreven op hardware in gebruik.

Verbouwingen en inventaris

In 2019 is € 2,1 mln. geïnvesteerd in verbouwingen en inventaris in verband met een verhuizing (locatie Rotterdam) en uitbreidingen van gehuurde etages op andere, bestaande locaties. Er is voor € 0,9 mln. afgeschreven. De buiten gebruikstelling betreft activa die onderdeel waren van de locatie Rotterdam waar het huurcontract afliep per 15 september 2019 en dat het CIZ niet meer kon verlengen. Per 2 augustus 2019 is in Rotterdam een nieuw huurpand betrokken.

3. Vorderingen

(€ x 1000)	2019	2018
Vorderingen	€	€
Overige vorderingen en overlopende activa	784	932
	784	932
Overige vorderingen en overlopende activa	€	€
Vooruitbetaalde kosten	177	775
Waarborgsommen	104	84
Overige vorderingen	503	73
	784	932

De vooruitbetaalde kosten betreffen vooruitbetaalde huur- en servicekosten en licenties. Voornamelijk aan leveranciers zijn waarborgsommen verstrekt ten behoeve van de gehuurde panden. De vooruitbetaalde kosten zijn afgenomen met € 0,6 mln. omdat de facturen voor voornamelijk huurkosten van de desbetreffende leveranciers in het nieuwe boekjaar zijn ontvangen. Overige vorderingen zijn toegenomen met € 0,4 mln. door het opnemen van de vordering op het UWV in de administratie inzake de regeling compensatie transitievergoeding over de periode 2015-2019. Deze vordering was in 2018 verantwoord onder de niet in de balans opgenomen verplichtingen in de jaarrekening.

4. Liquide middelen

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Rekening-courant ministerie van Financiën	14.360	12.078
Banken	9	8
Kas	1	1
	14.370	12.087

In de rekening-courant bij het ministerie van Financiën is een bedrag van € 0,7 mln. niet ter vrije beschikking van het CIZ, door afgegeven bankgaranties. Het CIZ heeft met het ministerie van Financiën een regeling getroffen voor het zogenoemde schatkistbankieren. Onderdeel hiervan is een rekening-courant faciliteit van maximaal € 20,0 mln.

In 2019 is er een toename van de liquide middelen van € 2,3 mln. Deze toename wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door het positieve resultaat van € 2,2 mln. over 2019.

5. Eigen vermogen

(€ x 1000)	Egalisatie reserve	Totaal vermogen
	€	€
Stand per 31 december 2018	1.659	1.659
Resultaat 2019	2.193	2.193
Stand per 31 december 2019	3.852	3.852

Het resultaat is verwerkt vooruitlopend op de goedkeuring van de jaarrekening door het ministerie van VWS. Het resultaat boekjaar wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve.

De maximale omvang van de egalisatiereserve is vijf procent van de toegekende bijdrage van het desbetreffende boekjaar (2019: € 86,5 mln.) en bedraagt voor 2019 € 4,3 mln. Door het positieve resultaat over 2019 neemt de egalisatiereserve toe tot € 3,9 mln.

6. Voorzieningen

(€ x 1000)	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Juridische claims	85	85
Terugbouwverplichtingen	325	223
Reorganisatie voorziening	0	45
Eigen risicodragers WW	209	537
Personeel gerelateerde voorzieningen	2.332	1.519
	2.951	2.409

(€ x 1000)	Stand per 1 januari 2019	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31 december 2019
	€	€	€	€	€
Juridische claims	85	-	-	-	85
Terugbouwverplichtingen	223	102	-	-	325
Reorganisatie	45	66	111	-	0
Eigen risicodragers WW	537	375	579	124	209
Personeel gerelateerde voorzieningen	1.519	1.709	896	-	2.332
	2.409	2.252	1.586	124	2.951

Toelichting op de voorzieningen

De grondslagen voor voorzieningen worden toegelicht in paragraaf 4.1.2.5, schattingen in paragraaf 4.1.1.3.

6.1 Juridische claims

In verband met lopende claims is een voorziening opgenomen.

6.2. Terugbouwverplichtingen

De samenstelling van deze voorziening is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,0 mln. en voor de middellange termijn (1-5 jaar) € 0,3 mln.

6.3. Reorganisatie voorziening

De reorganisatievoorziening is per balansdatum 2019 nihil.

6.4. Eigen risicodragers WW

Deze voorziening betreft de doorbetalingsplicht van WW-uitkeringen aan (voormalig) werknemers, van wie op balansdatum vaststaat dat instroom in de WW onder het eigen risicodragerschap van het CIZ plaatsvindt.

De voorziening eigen risicodragers WW betreft de verwachte kosten van WW-uitkeringen die in het kader van artikel 72a WW voor rekening van het CIZ komen. De samenstelling van de voorziening eigen risicodragers WW is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,1 mln. en voor de middellange termijn (1-5 jaar) € 0,1 mln.

6.5. Personeel gerelateerde voorzieningen

Deze voorzieningen betreffen de jubileumvoorziening, de voorziening langdurig verzuim, de voorziening uit hoofde van een cao verplichting (Fit voor het werk) en de WAB voorziening voor contracten voor bepaalde tijd.

De looptijd van de jubileumvoorziening is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,1 mln., voor de middellange termijn (1-5 jaar) € 0,3 mln. en voor de lange termijn (> 5 jaar) € 0,6 mln. In 2019 is aan de jubileumvoorziening € 0,3 mln. toegevoegd, vanwege het toegenomen aantal medewerkers.

De voorziening langdurig verzuim bedraagt € 0,2 mln. en betreft de korte termijn (<1 jaar). De voorziening Fit voor het werk bedraagt € 1,1 mln. en is voor de korte termijn (<1 jaar).

7. Langlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2019	31-12-2018
Lening ministerie van Financiën	€	€
In 2019 aangetrokken lening	2.255	-
Aflossingsverplichting komend (boek)jaar	-503	-
Stand per 31 december	1.752	-
Huurvrije periode		
Stand per 1 januari	522	675
Vrijval berekende periodes	-130	-153
Langlopend deel per 31 december	392	522
	2.144	522

In 2019 zijn twee leningen afgesloten bij het ministerie van Financiën (rentepercentage 0,0%) voor het doen van investeringen in materiële vaste activa. Eén lening heeft een omvang van € 1,9 mln., met een looptijd van vijf jaar en is voor investeringen in verbouwingen en inventaris. De andere lening heeft een omvang van € 0,4 mln., met een looptijd van drie jaar en is voor investeringen in hardware. De looptijd van de lening correspondeert met de afschrijvingsduur van de activa en beide leningen worden jaarlijks lineair afgelost.

De huurvrije periode vloeit voort uit de ontvangen huurkorting over recente uitbreidingen van de vestigingen Utrecht en Rotterdam en worden evenredig verdeeld over de totale looptijd van het contract.

8. Kortlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	2.531	1.846 *
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	4.476	2.968
Overlopende passiva	4.996	7.254
	12.003	12.068
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	2.881	1.687
Loonheffing herziening WHK 2017 en 2018	798	798
Pensioen	758	446
Omzetbelasting	39	37
	4.476	2.968
Overlopende passiva		
Schuld aan het ministerie van VWS	0	3.621
Nog te betalen kosten	461	907 *
Reservering vakantiegeld	1.950	1.243
Reservering vakantiedagen	1.475	962
Nog te alloceren huurvrije periode	222	157
Overige schulden	888	364
	4.996	7.254

* *Vergelijkende cijfers 2018 aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden*

In de kolom jaarcijfers 2018 is een bedrag van € 0,9 mln. toegevoegd aan de post Schulden aan leveranciers en handelskredieten en is het bedrag verminderd bij het saldo nog te betalen kosten. Dit betreft de nog niet goedgekeurde facturen. Deze wijziging is ook op eenzelfde manier toegepast op de jaarcijfers 2019. Er is een bedrag van € 0,3 mln. verminderd bij de post Schulden aan leveranciers en handelskredieten. Dit bedrag is toegevoegd aan nog te betalen kosten voor geschreven uren van externe medewerkers waarvoor nog geen factuur is ontvangen.

De kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar.

De schulden aan leveranciers van € 2,5 mln. bestaan hoofdzakelijk uit schulden aan leveranciers van automatiseringsdiensten en extern personeel.

Voor de loonheffingsschuld aan de belastingdienst over WHK 2017 en 2018 loopt nog een inhoudelijke controle op de onderliggende schadelast.

De nog te alloceren huurvrije periode € 0,1 mln. is de huurkorting op het gehuurde pand in Utrecht aan de Orteliusslaan, voor het gedeelte dat betrekking heeft op de periode korter dan een jaar. Daarnaast is sprake van een huurkorting op het gehuurde pand in Rotterdam aan de Van Hintzenweg voor € 0,1 mln., voor het gedeelte dat betrekking heeft op de periode korter dan een jaar.

De overige schulden zijn € 0,9 mln. en deze schuld bestaat voor € 0,5 mln. uit de aflossingsverplichting van de lening aan het ministerie van Financiën voor het komende jaar. Daarnaast is sprake van een schuld aan de Belastingdienst van € 0,3 mln. inzake de eindheffing Werkkostenregeling. Daarnaast zijn er nog te betalen kosten aan de accountant van € 0,1 mln.

(€ x 1000)	31-12-2019	31-12-2018
Schuld aan het ministerie van VWS	€	€
Stand per 1 januari	3.621	7.991
Terugbetaling maximering egalisatiereserve 2016	-	-4.370
Terugbetaald maximering egalisatiereserve 2017	-3.621	-
Stand per 31 december	-	3.621

De terugbetaling maximering egalisatiereserve betreft de maximering van de egalisatiereserve op vijf procent van de door het ministerie van VWS toegekende bijdrage. Deze terugbetaling is als kortlopende schuld aan het ministerie van VWS verantwoord en in 2019 terugbetaald op grond van de goedkeuring van de jaarrekening 2017 en de daaruit voortvloeiende terugbetalingsverplichting.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen, activa en regelingen

(€ x 1000)	< 1 jaar	> 1 jaar < 5 jaar	Totaal
	€	€	€
Huur- en servicecontracten panden	2.210	4.279	6.489
Leasecontracten wagenpark	94	149	243
Automatisering	5.889	6.367	12.256
	8.193	10.795	18.988

Deze meerjarige financiële verplichtingen hebben betrekking op lopende huurcontracten, leasecontracten van leaseauto's en automatiseringsdiensten op het gebied van hardware en software, waaronder voor de laatste categorie, het onderhoud en ontwikkeling voor het aanmeldsysteem Portero valt.

4.3 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2019

Verloopstaat van initiële begroting naar totale begroting 2019

	Begroting	ggz	CIZ versnelt	Wzd	Wzd addendum	OVA	Totaal
(€ x 1000)	regulier	U toets	U toets	U toets	U toets		Begroting
	€	€	€	€	€	€	€
Bijdrage Wlz	64,9	10,7	3,6	3,9	2,2	1,6	86,9
Buk	4,2	-	-	-	-	-	4,2
Bijdrage totaal	69,1	10,7	3,6	3,9	2,2	1,6	91,1
Personeelskosten	51,4	9,1	2,9	3,2	1,5	2,1	70,2
Huisvestingskosten	2,3	0,5	-	0,3	0,2	-	3,3
Automatiseringskosten	10,5	0,9	0,6	0,2	0,3	-	12,5
Bureaunkosten	0,9	-	-	-	0,1	-	1,0
Overige kosten	4,0	0,2	0,1	0,2	0,1	-	4,6
	69,1	10,7	3,6	3,9	2,2	2,1	91,6

In bovenstaand overzicht wordt het verloop van de begrotingsopbouw 2019 samengevat. De begroting 2019 is gestart met de indiening van de initiële begroting van € 69,1 mln. Dit betreft de begroting voor beide opdrachtgevers van het CIZ, de ministeries van VWS en SZW die in oktober 2018 is ingediend. De totale toegekende bijdrage wordt door VWS aan het CIZ verstrekt. Deze begroting is aangevuld met diverse uitvoeringstoetsen die in de loop van 2019 bij het ministerie van VWS zijn ingediend. Tevens is de toekenning van de OVA over 2019 toegevoegd, alsmede de hiervoor begrote kosten. Dit vormt de basis voor de definitieve goedkeuring van de bijdrage over 2019.

Staat van baten- en lastenvergelijking met de totale begroting 2019

(€ x 1000)	Ref	2019		2019	2018
		werkelijk	werkelijk	begroot	werkelijk
Baten		€	€		€
Bijdrage VWS	9	86.500		91.100	65.700
Lasten		€	€		€
Personeelskosten	10	67.040	70.200	51.436	
Huisvestingskosten	11	2.753	3.300	1.989	
Automatiseringskosten	12	10.342	12.500	9.729	
Bureaunkosten	13	889	1.000	947	*
Overige kosten	14	3.283	4.600	3.039	*
			84.307	91.600	67.140
Resultaat boekjaar			2.193	-500	-1.440

* Vergelijkende cijfers 2018 aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden, zie paragraaf 13 Bureaunkosten en 14 Overige kosten voor de toelichting

Het positieve begrotingsresultaat van € 2,7 mln. is op hoofdlijnen het gevolg van lagere personeelskosten van € 3,2 mln. door een gemiddeld lager kostentarief ten opzichte van de begroting. Tevens is sprake van lagere materiële kosten van in totaal € 4,1 mln. Rekening houdend met de verwachte lagere kosten 2019 is de bijdrage voor 2019, op basis van de Integrale verantwoordingsrapportage over het derde kwartaal, bijgesteld van € 91,1 mln. naar € 86,5 mln.

De automatiseringskosten zijn met name afgenomen met € 2,2 mln. door lagere onderhouds-uitgaven dan begroot aan het aanmeldsysteem Portero. De huisvestingskosten waren € 0,5 mln. lager doordat voor langere tijd niet-gemeubileerde vierkante meters zijn aangehuurd ten opzichte van flexibele begrote gemeubileerde vierkante meters. De bureaunkosten zijn € 0,1 mln. lager door minder uitgaven aan communicatie (brochures). Daarnaast is sprake van lagere overige kosten van € 1,3 mln., met name door lagere afschrijvingskosten van € 0,8 mln., minder inzet van externe adviseurs van € 0,2 mln. en een geringere afname van IQ testen in het primair proces van € 0,3 mln.

Toelichting:

- In 2019 is een bijdrage van € 86,5 mln. verstrekt door het ministerie van VWS, waarvan € 82,1 mln. voor de Wlz en € 4,4 mln. voor de Buk. Hierbij is voor de Buk aanvullend op de initiële begroting van € 4,2 mln. een extra bijdrage verleend van in totaal € 0,2 mln. vanwege de hogere aanvraagstroom.
- De personeelskosten zijn € 3,2 mln. lager dan begroot, voornamelijk doordat de toename van de personele bezetting in 2019 is ingevuld met intern personeel in plaats van extern personeel. Met name bij de uitvoeringstoets ggz werd nog rekening gehouden met een hoger aandeel extern personeel. Door een succesvolle wervingscampagne zijn in 2019 vooral interne medewerkers aangetrokken en is het aandeel externe inhuur afgenomen.

- 11 De huisvestingskosten zijn € 0,5 mln. lager dan begroot. Hierbij was in 2019 rekening gehouden met een hoge kostenpost voor de extra (gemeubileerde) aanhuur van vierkante meters vanwege de capaciteitsuitbreiding voor de ggz en Wzd. Omdat nagenoeg alle huisvestingsuitbreidingen binnen bestaande locaties hebben plaatsgevonden, is sprake van lagere huurkosten. Hier staan wel extra inrichtingskosten tegenover.
- 12 De automatiseringskosten vallen € 2,2 mln. lager uit dan begroot. Dit komt met name doordat de reguliere ICT kosten lager zijn dan begroot, waarbij de ICT capaciteit in 2019 voor een belangrijk deel is ingezet op de projectactiviteiten voor de Wzd, waarvan de uitgaven zijn geactiveerd. Daarnaast was minder capaciteit nodig dan begroot voor de projectactiviteiten ggz.
- 13 De bureaunkosten zijn € 0,1 mln. lager dan begroot, wat hoofdzakelijk veroorzaakt wordt doordat de communicatiekosten voor de activiteiten inzake ggz en Wzd lager waren dan begroot.
- 14 De overige kosten zijn € 1,3 mln. lager dan begroot. Dit komt door € 0,8 mln. aan lagere afschrijvingskosten, wat vooral toe te schrijven is aan langduriger gebruik van hardware terwijl deze wel is afgeschreven.
Bovendien is er minder gebruik gemaakt van externe adviseurs voor € 0,2 mln. en voor € 0,3 mln. minder aan de afname van IQ testen ten behoeve van de indicaties in het primair proces.

Staat lasten naar product - vergelijking met de begroting 2019

(€ x 1000)	2019 werkelijk	2019 begroot	2018 werkelijk
Lasten	€	€	€
Wlz beoordelen	18.626	20.886	16.698
Wlz onderzoek	45.570	46.947	36.323
Wlz bezwaar	2.874	3.507	2.371
Wet Bopz onderzoek	12.872	15.929	9.273
Buk beoordelen	3.894	3.792	2.054
Buk bezwaar	471	539	421
Totaal	84.307	91.600	67.140

In navolging van artikel 18.1 van de Regeling bezoldiging en beheerskosten zbo's is de exploitatierekening aangesloten op de inrichting van de begroting 2019, zoals deze door het ministerie van VWS is goedgekeurd.

De werkelijke kosten 2019 zijn toegerekend aan de producten op basis van de afgehandelde aanvragen in 2019. Hiervoor is gebruik gemaakt van het kostprijsmodel, met normtijden per product. Voor 2019 geldt hierbij specifiek dat de berekende capaciteitsinzet voor de ggz en de Wzd is toegerekend naar de Wlz producten, respectievelijk de Bopz.

De toename van de kosten 2019 is daarbij ook grotendeels te verklaren uit de capaciteitsuitbreiding voor de ggz en Wzd.

Toelichting op de staat van baten en lasten over 2019

9. Bijdrage VWS

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Bijdrage VWS	86.500	65.700
Totaal	86.500	65.700

In 2019 is een bijdrage van € 86,5 mln. verstrekt door het ministerie van VWS, bestaande uit de bijdrage Wlz van € 82,1 mln., en € 4,4 mln. voor de uitvoering van de Buk.

De bijdrage 2019 is met name toegenomen door de extra kosten als gevolg van de capaciteitsuitbreiding ggz en Wzd. Daarnaast zijn ook de reguliere activiteiten voor de Wlz en de Buk in omvang toegenomen.

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Lonen en salarissen	39.705	27.336
Dotatie / vrijval voorzieningen	2.026	676
Sociale lasten	6.412	4.511
Pensioenlasten	5.876	3.829
	54.019	36.352
Inhuur personeel	7.777	11.897
Overige personeelskosten	5.244	3.187
	13.021	15.084
Totaal	67.040	51.436

In 2019 zijn de lonen en salarissen toegenomen doordat er meer medewerkers zijn ingezet dan in 2018, vanwege de extra activiteiten voor de ggz en Wzd en de hogere reguliere aanvraagstroom.

De dotatie/vrijval voorzieningen is € 1,4 mln. hoger door de dotatie van € 1,1 mln. ten behoeve van de voorziening voor de restant schuld aan medewerkers uit hoofde van de verlopen cao 2019 voor de regeling Fit voor het werk en een dotatie van € 0,3 mln. voor de voorziening langdurig zieken.

De toename van de sociale lasten hangt voornamelijk samen met de toename van de bruto salarissen.

De pensioenlasten zijn in 2019 hoger uitgevallen door de toename van het personeelsbestand en de toegenomen premies.

De kosten voor het inhuren van personeel waren in 2019 € 4,1 mln. lager doordat er substantieel meer medewerkers in dienst zijn gekomen met een contract voor bepaalde tijd, in plaats van in te huren.

De overige personeelskosten zijn met € 2,1 mln. toegenomen onder andere door de toename van de opleidingskosten; deze zijn € 1 mln. hoger dan in 2018 vanwege de opleiding voor de projecten ggz en Wzd en het programma de ClZ manier van werken. Door een toename van het personeelsbestand ten opzichte van 2018 zijn de reiskosten toegenomen met € 0,8 mln. en de kosten voor Fit voor het werk met € 0,3 mln.

Medewerkers

Interne werknemers	2019		2018	
	Medewerkers	FTE	Medewerkers	FTE
Uitvoering primair proces	853	749	585	495
Overige afdelingen	73	68	59	54
Totaal	926	817	644	549

Het aantal interne medewerkers is in 2019 toegenomen om alle extra activiteiten adequaat te kunnen afhandelen.

11. Huisvestingskosten

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Huur onroerend goed	1.413	1.146
Dotatie / vrijval voorziening terugbouwverplichtingen	101	14
Servicekosten	539	401
Schoonmaakkosten	191	127
Bewakingskosten	82	81
Overige huisvestingskosten	427	220
Totaal	2.753	1.989

De totale huisvestingskosten zijn in 2019 toegenomen met € 0,8 mln. door uitbreidingen van kantoorruimte en de bijbehorende inrichting om de nieuwe medewerkers te huisvesten.

12. Automatiseringskosten

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Dataverbindingen / Hosting en Beheer	5.066	4.433
Onderhoudscontracten software	3.724	3.955
Ingehuurde ICT-diensten	19	4
Licentiekosten	1.072	963
Overige hardwarekosten	461	374
Totaal	10.342	9.729

De automatiseringskosten zijn met € 0,6 mln. toegenomen ten opzichte van 2018. Door de toename van het personeelsbestand in 2019 zijn met name de kosten van hosting en beheer met € 0,6 mln. toegenomen. De licentiekosten zijn met € 0,1 mln. toegenomen en de overige hardwarekosten ook met € 0,1 mln. doordat deze kosten in enige mate meebewegen met het aantal medewerkers.

De onderhoudscontracten voor software zijn afgenomen met € 0,2 mln. doordat er met bestaande capaciteit is gewerkt is aan het project Wzd waarvan de gedane uitgaven zijn verantwoord op de balans in de immateriële activa onder investeringen.

13. Bureaunkosten

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Portokosten	287	288
Telefoonkosten	138	101
Kantoorartikelen	57	37
Communicatiekosten	407	521 *
Totaal	889	947

* *Vergelijkende cijfers aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden*

De telefoonkosten van € 0,1 mln. (2018: € 0,1 mln.) zijn in 2019 gepresenteerd onder de bureaunkosten waarbij deze in 2018 nog onder de overige kosten werden gepresenteerd.

De communicatiekosten zijn € 0,1 mln. lager dan in 2018. Dit wordt veroorzaakt door lagere drukwerkkosten van € 0,1 mln.

14. Overige kosten

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Afschrijvingskosten	2.051	2.035
Diensten van derden	640	640
Verzekeringskosten	48	37
Overige kosten	544	327
Totaal	3.283	3.039 *

* *Vergelijkende cijfers aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden*

De telefoonkosten 2019 van € 0,1 mln. (2018: € 0,1 mln.) zijn in 2019 gepresenteerd onder de bureaunkosten.

De overige kosten zijn in 2019 met € 0,2 mln. toegenomen tot € 0,5 mln. doordat er meer is uitgegeven aan vergaderlocaties vanwege opleidingen voor de verschillende projectactiviteiten in 2019.

Afschrijvingskosten

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Software	656	771
Verbouwingen en inventaris	920	724
Hardware	475	501
Waardeverminderingen	-	39
Totaal	2.051	2.035

De afloop van de economische levensduur van software resulteert in 2019 in lagere afschrijvingskosten van € 0,1 mln. De extra investeringen voor de nieuwe medewerkers in gebouwen en inventaris hebben geleid tot een toename van € 0,2 mln. waarmee op totaalniveau de kosten ongeveer gelijk zijn gebleven.

Accountants honoraria

(€ x 1000)	2019	2018
	€	€
Controle van de jaarrekening	139	167
Totaal	139	167

De accountants honoraria hebben betrekking op het boekjaar waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden.

Financiële instrumenten

Algemeen

Het CIZ maakt geen gebruik van financiële instrumenten, die het CIZ bloot zouden kunnen stellen aan markt-, valuta-, rente-, krediet- en/of liquiditeitsrisico's.

Kredietrisico

Het CIZ loopt zeer beperkt kredietrisico over leningen en vorderingen opgenomen onder de overige vorderingen en liquide middelen die op de balans zijn verantwoord.

Renterisico en kasstroomrisico

Het CIZ loopt zeer beperkt renterisico over de rentedragende schulden.

Liquiditeitsrisico

Het CIZ bewaakt de liquiditeitspositie door middel van periodieke liquiditeitsprognoses. Het verantwoordelijk management ziet erop toe dat voor de organisatie steeds voldoende liquiditeiten beschikbaar zijn om aan de verplichtingen te kunnen voldoen.

Het CIZ beschikt over een rekening-courant krediet van € 20 mln. om een eventuele tijdelijke debetstand te kunnen ondervangen.

Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

In januari 2020 is de nieuwe cao getekend, met een looptijd van twee jaar.

Een belangrijk onderwerp in deze cao is dat de jubilea-uitkeringen voor 12,5, 25 en 40 jaar en bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd in komende twee jaar worden afgebouwd. De huidige voorziening in 2019 voor de jubilea-uitkeringen wordt in 2020 vervangen door een geringere voorziening ten behoeve van deze afbouwregeling. Voor de jaarrekening 2019 zijn er met het afsluiten van de nieuwe cao 2020-2021 géén financiële consequenties van toepassing.

Bezoldiging topfunctionarissen

De WNT stelt maxima aan bezoldigingen en ontslagvergoedingen van topfunctionarissen (WNT-norm). De Wet verplicht organisaties ook transparant te zijn over de bezoldigingsgegevens van alle medewerkers die boven deze norm uitkomen. De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur mag niet hoger zijn dan de WNT-norm. Deze norm is sinds 1 januari 2015 bij wet verlaagd en bedraagt in 2019 € 194.000 (de zogenoemde WNT-2 norm).

De bezoldigingsgegevens van de topfunctionarissen van het CIZ zijn:

1. Bezoldiging topfunctionarissen

Gegevens 2019	J.H. Ouwehand	C.C.P. Klijn	
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur	
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december	
Omvang dienstverband in FTE	1,0	1,0	
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	
Bezoldiging	bedragen x € 1		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	172.264	122.808	
Beloningen betaalbaar op termijn	21.225	19.958	
<i>Subtotaal</i>	<i>193.489</i>	<i>142.766</i>	
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194.000	194.000	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	
Totale bezoldiging	193.489	142.766	
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	
Gegevens 2018	J.H. Ouwehand	C.C.P. Klijn	J.P. van der Harst
Functiegegevens	Bestuurder	COO	CFO
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december	1 januari – 30 juni
Omvang dienstverband in FTE	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging	bedragen x € 1		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	169.295	110.963	73.702
Beloningen betaalbaar op termijn	19.295	18.143	9.072
<i>Subtotaal</i>	<i>188.590</i>	<i>129.106</i>	<i>82.774</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	189.000	189.000	93.205
Totale bezoldiging	188.590	129.106	82.774

3. Vergoeding Audit Advies Commissie

De Audit Advies Commissie is formeel volgens de WNT geen toezichthoudend orgaan. In het kader van transparantie wordt de bezoldiging van dit orgaan wel behandeld alsof dit een toezichthoudend orgaan is.

Gegevens 2019	A.F.J. van Overmeire	M. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter AAC	Lid AAC
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging	bedragen x € 1	
Totale bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	29.100	19.400
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018	A.F.J. van Overmeire	M. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter AAC	Lid AAC
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging	bedragen x € 1	
Totale bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	28.350	18.900

4.4 Overzicht nevenfuncties Raad van Bestuur

Naam	Functie	Nevenfunctie
mr. J.H. Ouwehand	Voorzitter Raad van bestuur	<ul style="list-style-type: none">• lid audit committee ministerie van Sociale zaken• lid audit committee UWV• lid begeleidingscommissie UWV• lid bestuur Nederlands genootschap Sociale Zekerheid

Ondertekening voor vaststelling

Utrecht, 11 maart 2020

mr. J.H. Ouwehand
Voorzitter Raad van Bestuur

mevrouw C.C.P. Klijn
Lid Raad van Bestuur



Overige gegevens

1 Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking

In artikel 33 en 34 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en in artikel 19 van de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS zijn de volgende bepalingen inzake de resultaatbestemming en -verwerking in de jaarrekening opgenomen:

1. Een zelfstandig bestuursorgaan vormt een egalisatiereserve.
2. Het verschil tussen de gerealiseerde baten van een zelfstandig bestuursorgaan en de gerealiseerde lasten van de activiteiten komt ten gunste onderscheidenlijk ten laste van de egalisatiereserve.
3. De van de egalisatiereserve genoten rente wordt aan de egalisatiereserve toegevoegd.
4. De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste vijf procent van het door het ministerie van VWS vastgestelde budget.
5. Het totaal van de egalisatiereserve en de verplichte reserve bedraagt aan het einde van het begrotingsjaar niet minder dan nul.
6. Het onverdeeld resultaat wordt, na vaststelling van de jaarrekening, in zijn geheel toegevoegd aan de egalisatiereserve. Indien en voor zover dit leidt tot overschrijding van het in het eerste lid gestelde maximum dan wordt het meerdere teruggevorderd.
7. Dotatie en onttrekking aan en vrijval van reserves en voorzieningen worden afzonderlijk vermeld en toegelicht in de jaarrekening.
8. Het besluit tot vaststelling van de jaarrekening behoeft goedkeuring van de minister van VWS. De secretaris-generaal heeft namens de minister van VWS de jaarrekening over 2018 ongewijzigd goedgekeurd d.d. 12 december 2019.

Het resultaat 2019 is in overeenstemming met deze bepalingen in de jaarrekening verwerkt.

2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van Centrum Indicatiestelling Zorg

Verklaring over de in het jaardocument opgenomen jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording 2019 van Centrum Indicatiestelling Zorg (hierna 'het CIZ') te Utrecht (hierna 'de jaarrekening en de financiële rechtmatigheidsverantwoording') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de betreffende jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Centrum Indicatiestelling Zorg per 31 december 2019, van het resultaat en van de financiële rechtmatigheid over 2019 in overeenstemming met de brief van het Ministerie van VWS (d.d. 17 februari 2016, kenmerk 923964-147485-BPZ), de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2011 en de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording bestaat uit:

- 1 de balans per 31 december 2019;
- 2 de staat van baten en lasten over 2019;
- 3 het kasstroomoverzicht over 2019;
- 4 de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen; en
- 5 de financiële rechtmatigheidsverantwoording over 2019 zoals opgenomen in paragraaf Inkoop van hoofdstuk 5 van het jaardocument.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2011 en de Regeling Controleprotocol WNT 2019 vallen, alsmede het addendum ten behoeve van het CIZ inzake het controleprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2011. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording'.

Wij zijn onafhankelijk van het CIZ zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaardocument opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaardocument andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720 en het addendum ten behoeve van het CIZ inzake het controleprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2011. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur voor de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording in overeenstemming met de brief van het Ministerie van VWS (d.d. 17 februari 2016, kenmerk 923964-147485-BPZ), de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2011 en de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT). In dit kader is de raad van bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording moet de raad van bestuur afwegen of het CIZ in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om het CIZ te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of het CIZ haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van het CIZ.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2011 en het addendum ten behoeve van het CIZ inzake dit protocol, de Regeling Controleprotocol WNT 2019, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording afwijkingen van materieel belang bevatten als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van het CIZ;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording staan;
- het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of het CIZ haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om in onze controleverklaring de aandacht te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening en financiële rechtmatigheidsverantwoording een getrouw beeld geven van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Den Haag, 13 maart 2020

KPMG Accountants N.V.

W.A. Touw RA