

ciz

Jaardocument 2025

Verbinding en doorontwikkeling:
terugblik op een dynamisch jaar



Inhoud

Bestuursverslag	4
Voorwoord	5
1 Waar CIZ voor staat / Dienstverlening	7
1.1 Juist én snel, met een tevreden cliënt	7
1.2 Stakeholders	16
2 CIZ in cijfers	19
2.1 Indicatiestelling	20
2.2 Klachten, bezwaar, beroep	23
2.3 Bijzonder onderzoek	26
2.4 Regeling DKIZ	28
3 Overige uitvoeringsthema's	31
3.1 Werk aan Uitvoering	31
3.2 Stand van de Uitvoering	41
3.3 Onderzoek en datalab	41
3.4 Uitvoeringstoetsen	42
4 Verantwoording	43
4.1 Governance	43
4.2 Bestuur	43
4.3 Raad van Advies en Audit Advies Commissie	44
5 Organisatie	46
5.1 HR-cijfers	46
5.2 In- en uitstroom	47
5.3 Verzuim en vitaliteit	47
5.4 Diversiteit, Inclusie en gelijkwaardigheid	49
5.5 Vakmanschap en professionaliteit	49
5.6 Sociale omgangsvormen	50
5.7 Werkbelevingsonderzoek	51
5.8 Hybride werken	51
5.9 Medezeggenschap	51
5.10 Bedrijfshulpverlening	52
5.11 Cao-onderhandelingen	52

6	Bedrijfsvoering	54
6.1	Risicomanagement	54
6.2	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	55
6.3	Informatiebeveiliging	56
6.4	Internal audit	56
6.5	ICT	57
6.6	Wet open overheid	60
6.7	Ethiek	61
6.8	Doelmatigheid	61
6.9	Duurzaamheid	61
6.10	Rechtmatigheid	62
6.11	Huisvesting	62
6.12	Planning & control cyclus	62
6.13	Uitkomsten van de begrotingsuitvoering	63
7	Financiën	64
8	Toekomst	65
	Bijlage 1: Wet zorg en dwang (Wzd)	67
	Bijlage 2: Afkortingen	68
	Jaarrekening	71
1	Balans per 31-12-2025 na resultaatbestemming	72
2	Staat van baten en lasten 2025	73
2.1	Resultaatbestemming	73
3	Kasstroomoverzicht over 2025	74
3.1	Verloopstaat geldmiddelen	75
4	Toelichting behorende tot de jaarrekening 2025	76
4.1	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	76
4.2	Toelichting op de balans per 31 december 2025	90
4.3	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2025	101
	Overige gegevens	117
	Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking	118
	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	119



Bestuursverslag

Voorwoord

Verbinding en doorontwikkeling: terugblik op een dynamisch jaar

In 2025 ontwikkelt CIZ zich door om de dienstverlener van de toekomst te zijn, waarbij vereenvoudiging, digitalisering, doelmatigheid en administratieve lastenverlichting centraal heeft gestaan. CIZ kijkt terug op een jaar waarin er sprake was van een dynamische situatie met onder andere: de val van een kabinet, een snel veranderende geopolitieke werkelijkheid en een veranderend zorgveld. We zijn ook trots op een jaar waarin verbinding en doorontwikkeling belangrijke thema's waren.

Toegang tot passende en beschikbare zorg voor nu en in de toekomst, dat is waar CIZ zich voor inzet binnen het Nederlandse zorgstelsel. We hebben een rol als onafhankelijke indicatiesteller voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet zorg en dwang (Wzd), en een adviestaak bij de Regeling uitvoering dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg (DKIZ).

CIZ staat voor verschillende uitdagingen. Er komen steeds meer ouderen, de (zorg-) behoeften van doelgroepen veranderen en de samenleving is sterk in beweging. CIZ beweegt hierin mee en ontwikkelt zich steeds verder naar een wendbare en weerbare organisatie, die zich effectief aanpast aan de omgeving. Met als belangrijk doel de cliënten snel en zorgvuldig blijven voorzien van een juist indicatiebesluit.

In 2025 lag de focus erop om de basis op orde te houden, met nadruk op vereenvoudiging en digitalisering. We hebben hard gewerkt aan ons nieuwe cliëntensysteem Apoyo. Daarmee wordt niet alleen de basis gelegd voor verdere technologische innovaties, maar ook aan het verbeteren en toegankelijker maken van onze dienstverlening. Hiermee zorgen we voor een betere ondersteuning bij het afgeven van een juiste indicatie. Het streven is dat Apoyo in 2026 live gaat.

Om samen met de partijen in het veld de langdurige zorg toekomstbestendig, betaalbaar en toegankelijk te houden, is vorig jaar het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA) en Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO) ondertekend. De aangrijpingspunten die hierin staan, herkennen we uit zowel onze Stand van de Uitvoering als de agenda van Team Overheid waar CIZ onderdeel van uitmaakt. CIZ ziet dit en de hierboven genoemde doorontwikkelingen als mooie uitgangspunten voor een gedeelde opgave en steunt dit met vertrouwen. We vinden het belangrijk om onze kennis en ervaring over de Wlz te delen met het veld.

Met al deze ontwikkelingen, zowel in de wereld om ons heen als binnen onze organisatie, hebben we ook in 2025 blijvend gewerkt aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Zowel als het gaat om de afhandeling van de aanvragen die bij ons binnenkomen, maar ook door vernieuwing. We hebben gewerkt aan een betere dienstverlening bij het afhandelen van aanvragen die bij ons binnenkomen.

Ook hebben we verschillende nieuwe klantkanalen beschikbaar gesteld, zoals een chatbot, een live chat en een intercollegiale telefoonlijn voor zorgprofessionals. De handtekeningencheck en controle op identiteit van cliënten is vereenvoudigd. Daarnaast hebben ook twee burgerdialogen plaatsgevonden. Dit zijn allemaal waardevolle instrumenten om onze dienstverlening continu te kunnen verbeteren.

Tot slot stond 2025 in het teken van vieren en verbinden, mede vanwege het twintigjarig bestaan van CIZ. Een bijzonder jubileum dat we hebben aangegrepen om terug te kijken op de ontwikkeling van onze organisatie en vooral om vooruit te kijken naar onze toekomst als onafhankelijk indicatiesteller. We zijn trots op de waardevolle maatschappelijke bijdrage van al onze medewerkers, die zich elke dag betrokken en professioneel inzetten.

20 jaar CIZ: een mijlpaal waar we met recht bij mochten stilstaan. Tien jaar Wlz, twintig jaar CIZ; een periode waarin betekenisvol werk, met blijvende impact centraal stond. In die twee decennia hebben we van dichtbij gezien hoe de zorgsector, onze rol en onze organisatie veranderden. We maakten jaren van groei en krimp door, van nieuwe wetten en stelselwijzigingen. Wat bleef was onze onafhankelijke rol als indicatiesteller voor de langdurige zorg. Waar we ooit vooral uitvoerders waren, zijn we nu ook agenderend, samenwerkend en voortdurend op zoek naar betere oplossingen binnen een steeds krappere zorglandschap.

Ook in 2026 ligt onze focus op wendbaar, weerbaar en waardevol zijn, met oog voor de actualiteit in een wereld die snel aan het veranderen is. Samen met VWS, SZW en het zorgveld zetten we in op eenvoudige, persoonlijke en proactieve dienstverlening aan cliënt, zorgverlener en mantelzorger. Dit doen we zodat iedereen zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Want ook al zijn de regels gelijk, toch is iedereen anders.

Remco Bakker,

Voorzitter Raad van Bestuur



Het Bestuur van CIZ v.l.n.r. Ditte Hak (Lid Raad van Bestuur) en Remco Bakker (Voorzitter Raad van Bestuur).

1 Waar CIZ voor staat / Dienstverlening

De regels zijn gelijk, toch is iedereen anders. Volgens de regels én met aandacht voor de mens. Dat is waar CIZ voor staat. Dit doen wij onafhankelijk en zorgvuldig. De wet is de basis van ons werk, maar de cliënten zijn ons uitgangspunt.

CIZ wil dat iedereen de zorg krijgt die bij hun zorgbehoefte past. Dit vraagt bij onze indicatiestelling om een persoonlijke benadering, waarin cliënten mensen zijn en geen nummers. Wij voelen ons ervoor verantwoordelijk dat cliënten, op het moment dat zij dat nodig hebben, de juiste zorg krijgen. In het geval van toekenning informeren we over het vervolgtraject, en over consequenties zoals de eigen bijdrage. Bij een negatief besluit wijzen we op de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning en helpen we cliënten op weg naar de instantie waarbij hun zorgvraag beter past, zodat zij niet tussen wal en schip vallen. Goede samenwerking met onze ketenpartners is daarom cruciaal.

Zo geven wij invulling aan, wat wij noemen: 'de Bedoeling van CIZ: Passende zorg, voor nu en in de toekomst'. Dit eerste hoofdstuk beschrijft in hoofdlijnen hoe CIZ hier in de dagelijkse praktijk gestalte aan geeft, op punten als doorlooptijd en kwaliteit van indicatiebesluiten, klantbediening, en relaties met stakeholders.

CIZ is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). CIZ is verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor zorg (indicatiestelling) vanuit de *Wet langdurige zorg (Wlz)*. Ook geeft CIZ indicaties af voor de *subsidieregeling hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL-assistentie)* onder de Wlz. Verder doet CIZ beoordelingen op twee onderdelen van de *Wet zorg en dwang (Wzd)*: Wzd artikel 21, en Wzd aanvullende taken. En we hebben een adviestaak bij de *Regeling uitvoering dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg (DKIZ)* binnen het *Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk)*, met als opdrachtgever het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Als laatste heeft CIZ de taak om informatie te verzorgen voor het goed functioneren van het zorgstelsel.

1.1 Juist én snel, met een tevreden cliënt

Vanuit onze cliënten gedacht zijn de belangrijkste prestatiegebieden voor CIZ: *klantbediening, kwaliteit en kwantiteit*. Aan elk gebied is een kritische prestatie-indicator (kpi) gekoppeld.

Op het punt van *klantbediening* streven we ernaar dat cliënten en hun vertegenwoordigers zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Dit wordt gemeten via ons klanttevredenheidsonderzoek na een aanvraag voor de Wlz, met als norm een waardering van minimaal 8,2. Ook meten we de Customer Effort Score (CES) die uitdrukt hoeveel moeite de klant vindt dat hij moet doen voor een Wlz-aanvraag, waarbij 0 staat voor weinig moeite en 5 voor veel moeite. Over 2025 streefden we naar een CES van maximaal 2,2.

Op het punt van *kwaliteit* is het uitgangspunt dat cliënten een besluit krijgen waarin zij zichzelf niet alleen herkennen, maar ook erkend voelen. Het streven is dat minimaal 95% van onze Wlz-cliënten zo'n juist besluit ontvangt.

Op het punt van *kwantiteit* is het streven dat cliënten bij de indicatiestelling in minimaal 95% van de gevallen een besluit ontvangen binnen de bijbehorende wettelijke termijn. Voor een Wlz-aanvraag is die termijn zes weken. Bij spoed geldt: binnen twee weken. Bij aanvragen uit het ziekenhuis hanteert CIZ een termijn van 48 uur. Voor de Wzd gelden uiteenlopende termijnen, tussen 24 uur en zes weken. Een specificatie staat in bijlage 1.

Vanuit onze werkwijze *CIZ Versnelt* hanteren we een aangescherpte doelstelling voor kwantiteit: minimaal 95% van de cliënten voor wie zorgaanbieders digitaal een aanvraag indienen, krijgen binnen zeven werkdagen een Wlz- of Wzd art. 21-besluit. Dit zonder afbreuk te doen aan de zorgvuldigheid van het onderzoek en de kwaliteit van het besluit.

Over de voortgang van de kpi's rapporteren we maandelijks en elk kwartaal aan de ministeries van VWS en SZW, als onderdeel van de planning & control cyclus met onze opdrachtgevers.

1.1.1 Klantbediening

CIZ wil dat de dienstverlening aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de klanten, zoals cliënten, naasten of andere vertegenwoordigers van cliënten, en zorgprofessionals. We bekijken daarom voortdurend hoe onze dienstverlening toegankelijker en gebruiksvriendelijker kan worden, zodat klanten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Dit doen we door onze dienstverlening, steeds meer op basis van data en inzichten vanuit de praktijk, continu te verbeteren.

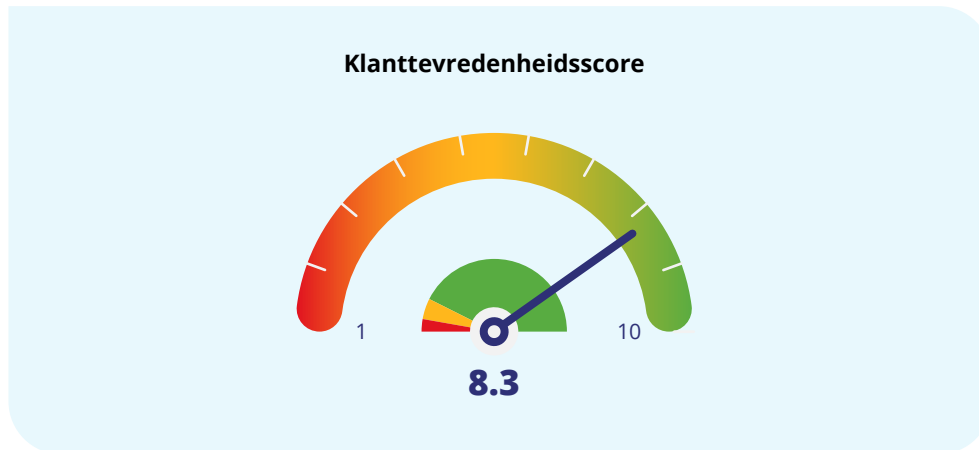
In 2025 werd het nieuwe team Klantexpertise een vast aanspreekpunt voor klantgerelateerde vraagstukken, dat met een visie op klantbediening resultaatgericht aan onze doelen werkt. Samen met de teams die direct contact hebben met klanten zijn in 2025 de lopende projecten uit 2024 doorontwikkeld, waaronder de Voorbespreekdesk (Vbd) en de burgerdialoog. Ook zijn nieuwe projecten gestart, zoals een gebruikersonderzoek en het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van onze website www.ciz.nl. Verder zijn projecten gestart om CIZ toegankelijker te maken, waaronder 24-uurs bereikbaarheid via een chatbot en een live chat. Ook is een klanttevredenheidsonderzoek naar telefonie gedaan, en was er een evaluatie van onze visie op klantbediening. Dit liep allemaal naast nog andere grote projecten, zoals CIZ Digitaliseert (CIZ-D) en de ontwikkeling van het nieuwe cliëntensysteem Apoyo.

Klantbeleving in cijfers

Een extern onderzoeksbureau meet continu de klantbeleving bij Wlz-aanvragen en binnen de procedure Bezwaar en Beroep. Ook is in 2025 een tijdlang de beleving gemeten van bellers naar de algemene telefonielijn. Verder zijn voorbereidingen getroffen om de dienstverlening binnen de Wzd (rechtelijke machtiging) structureel te gaan meten. Dit kan zodra via een aanbesteding een nieuwe leverancier is geselecteerd.

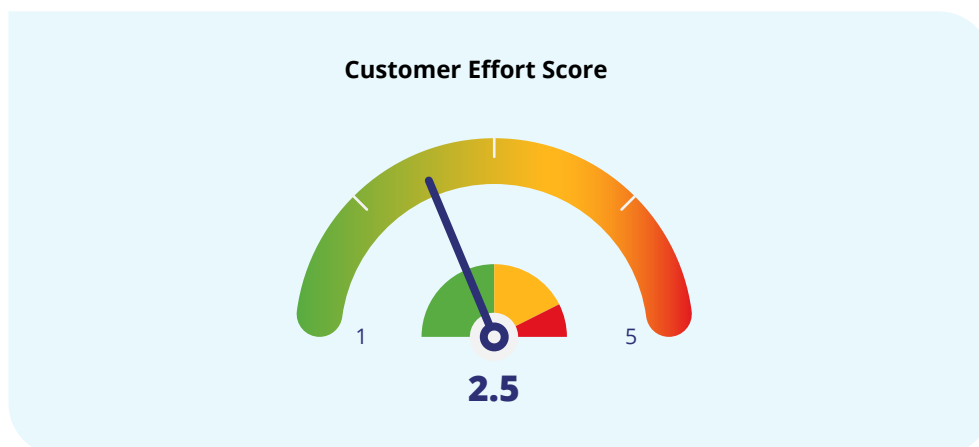
Wlz-aanvraag

CIZ hanteerde in 2025 een gemiddelde norm voor klanttevredenheid van minimaal 8,2. De gemiddelde score kwam uit op 8,3. Dat is een stijging ten opzichte van 2024 (8,2), waarmee we boven onze norm uitkomen. De klantgroep clientondersteuners en casemanagers beoordelen de klanttevredenheid zelfs met een 8,5. Met name het getoonde begrip, de manier waarop iemand wordt aangesproken, de duidelijkheid en de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers zorgen dat iemand tevreden terug kan kijken op het aanvragen van een zorgindicatie.



We meten ook de inspanning die klanten ervaren bij het afronden van een Wlz-aanvraag, met de CES, die werkt met een schaal van 1,0 (zeer makkelijk) tot 5,0 (zeer moeilijk). In 2025 was deze score 2,5, net als in 2024. De norm (2,2) is daarmee niet gehaald.

In 2025 is een eerste stap gezet voor de herijking van het klanttevredenheidsonderzoek Wlz. Het doel is om niet alleen de CES te meten, maar ook inzicht te krijgen in de onderliggende verbetermogelijkheden van een score. Deze herijking kan na afronding van de aanbesteding voor klantonderzoek worden doorgevoerd. Voor de tussentijd zijn verbeteracties ingezet, onder andere op www.ciz.nl en met 24-uurs bereikbaarheid via de chatbot om CIZ gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken. Daarnaast wordt gewerkt aan de ontwikkeling van de MijnCIZ-omgevingen, die het gebruiksgemak flink moeten vergroten en gelijktijdig met het nieuwe cliëntsysteem live zullen gaan.



Evaluatie van de visie op klantbediening

In 2025 is de vastgestelde visie op klantbediening geëvalueerd, ter voorbereiding op het vaststellen van een nieuwe visie 2030. Deze evaluatie gaf inzicht in de mate waarin de huidige visie is doorgevoerd in de organisatie, en liet zien welke aandachtspunten relevant zijn voor de verdere ontwikkeling van klantbediening.

Adviespunten uit de evaluatie zijn onder andere: herijken van de visie; vertalen van de ambities van CIZ naar concrete beloften aan klanten; opstellen van een kanaal- en bedieningsstrategie per doelgroep; en duidelijke werkafspraken maken met helder eigenaarschap. De voorgestelde herijking, met extra aandacht voor de verschillende kanalen, moet bijdragen aan verbetering van de CES.

Visie op klantonderzoek

Ook is een nieuwe visie op klantonderzoek voor 2025–2030 opgesteld. Hierin wordt beschreven hoe klantperspectieven structureel worden betrokken bij besluitvorming en dienstverlening. Het vergezicht in de visie omschrijft hoe klanttevredenheidsonderzoek de strategie en ambities van CIZ ondersteunt door de ‘stem van de klant’ volledig te hebben geïntegreerd. Het onderzoek fungeert als kompas, en door kpi's ook als stuurmechanisme voor verbeteren van beleid, producten en de algehele dienstverlening binnen CIZ. Kpi's zijn ingericht voor alle klantgerichte diensten, kanalen en doelgroepen binnen CIZ.

Het biedt actiegerichte inzichten voor onze doelstellingen op landelijk, regionaal, team- en medewerkerniveau. Het biedt ook inzichten bij de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening, en in de manier waarop onze klanten kijken naar maatschappelijke- en overheidsdienstverlening. De ambitie is om van de ontvangen feedback uit het onderzoek te leren.

Burgerdialoog

Voor een betere dienstverlening zijn in 2025 twee burgerdialogen georganiseerd. Hierbij zijn diverse inzichten opgehaald, over onderwerpen als ‘het gebruik van kunstmatige intelligentie bij indicatiestelling’ en ‘passende zorg, nu en in de toekomst’. Een belangrijk inzicht uit de burgerdialoog is dat een huisbezoek meerwaarde biedt die verder gaat dan het verzamelen van informatie voor een zorgbesluit. Het biedt ruimte voor persoonlijke ontmoeting, erkenning en het delen van een verhaal. Het biedt ook tegenwicht aan de abstractie van digitale besluitvorming. Een huisbezoek maakt emoties en nuances zichtbaar. Quote van een burger “Het bieden van een luisterend oor is in zo'n situatie heel veel waard”. Deze opgehaalde perspectieven worden meegenomen bij strategische keuzes en de verdere beleidsontwikkeling, zodat de dienstverlening blijft aansluiten bij wat burgers, cliënten en naasten belangrijk vinden.

Toegankelijk en goed bereikbaar

In 2025 is ingezet op het vergroten van de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van onze communicatie. De meest verstuurde kindbrieven¹ zijn herschreven, om de leesbaarheid te vergroten en onduidelijkheden weg te nemen. Daarnaast is een handtekeningencheck op onze website ontwikkeld, die klanten inzicht geeft in wie een Wlz- of Wzd-aanvraag of machtiging mag ondertekenen. Ook zijn op de website, op basis van de uitkomsten van een onderzoek, verbeteringen doorgevoerd in de gebruikerservaring en de zoekfunctie. De contactpagina en de pagina met veelgestelde vragen kregen een nieuw, efficiënter en gebruiksvriendelijker ontwerp. De zoekfunctie is verbeterd door de toevoeging van automatische spellingscontrole en betere filteropties.

De ontwikkeling van een kennisbank die vrij toegankelijk is voor zorgprofessionals is gestart. Het ontwerp is afgerond en de voorbereiding van de inhoud is in gang gezet. In de kennisbank kan de zorgprofessional de benodigde informatie terugvinden. Ook zijn er binnen de telefonische dienstverlening verbeteringen doorgevoerd. Na de evaluatie van de pilot 'Voorbespreekdesk' is besloten om in plaats daarvan een intercollegiale telefoonlijn voor zorgprofessionals in te richten, zodat die eenvoudiger en laagdrempeliger collega's uit het indicatieproces kunnen benaderen met inhoudelijke vragen.

De digitale ondersteuning van klanten is uitgebreid met een 24-uurs voorgeprogrammeerde chatbot die antwoorden biedt op veelgestelde vragen, zonder gebruik te maken van Artificiële Intelligentie (AI) of het verwerken van persoonsgegevens. Als de chatbot geen passend antwoord kan geven, kunnen klanten worden doorverbonden met de live chat. Die wordt bemensd door het team Telefonisch Advies & Informatielijn (TA&I). Binnen openingstijden geven die antwoord op gestelde vragen, zich houdend aan geldende privacykaders.

Zowel de chatbot als de live chat zorgt voor betere bereikbaarheid en hogere klanttevredenheid, doordat gebruikers direct, snel en binnen één kanaal geholpen worden. De cijfers laten zien dat:

- de chatkanalen steeds meer worden geraadpleegd ook buiten kantooruren;
- de tevredenheid voor de chatbot stijgt door continu beheer, analyse en doorontwikkeling;
- gebruikers de live chat als steeds beter ervaren.

1 Kindbrieven: brieven die worden verstuurd aan ouders/verzorgers van kinderen voor wie een indicatie is aangevraagd.

Vanuit de afdeling Beroep & Bezwaar zijn in 2025 processen, brieven en informatievoorziening geoptimaliseerd om duidelijkheid voor klanten te vergroten en daarmee bezwaren te voorkomen. In samenwerking met collega's uit het indicatieproces zijn brieven en webteksten aangepast, door expliciet toe te lichten dat bij nieuwe informatie een nieuwe aanvraag vaak de juiste en snellere route is, in plaats van bezwaar. Verder zijn beoordelaars en onderzoekers via kwaliteitsoverleggen geïnformeerd over het aantal en type bezwaren, met aandacht voor zowel de inhoudelijke kwaliteit van besluiten als de begrijpelijkheid en acceptatie ervan. Dat laatste is belangrijk, omdat het overgrote deel van de bezwaren ongegrond blijkt en samenhangt met onduidelijke communicatie. Parallel hieraan is feedback uit het klanttevredenheidsonderzoek geanalyseerd, waaruit signalen naar voren kwamen over lange doorlooptijden, behoefte aan meer transparantie en behoefte aan meer menselijke maat. Deze inzichten vormen het uitgangspunt voor verdere verbeteringen in dienstverlening en communicatie.

Gebruikersonderzoek www.ciz.nl

Er is een gebruikersonderzoek gedaan naar onze website www.ciz.nl. In totaal vijftien professionals, Wlz-/Wzd-aanvragers en ouders van DKIZ-aanvragers zijn geïnterviewd over hoe zij het gebruik van de website beleven en over hun informatiebehoefte daarbij.

Uit het onderzoek blijkt dat de website momenteel vooral functioneert als een informatieverzamelplaats. Gebruikers hebben echter behoefte aan een meer begeleide omgeving die hen ondersteunt bij het begrijpen van informatie, het nemen van beslissingen en het ondernemen van acties. Daarbij zijn duidelijke verschillen zichtbaar tussen doelgroepen:

- professionals zoeken efficiëntie, diepgang en actuele informatie, maar ervaren de website als omslachtig en onvoldoende taakgericht;
- aanvragers Wlz/Wzd zoeken overzicht, uitleg en bevestiging, maar raken het spoor bijster door complexiteit en gebrek aan begeleiding;
- aanvragers van de DKIZ zoeken duidelijkheid en geruststelling, maar vinden cruciale informatie lastig en te laat.

We moeten dus werken aan een herontwerp van de structuur en navigatie, vanuit de doelgroep en gebruikersvragen; informatie sterker differentiëren per doelgroep; hulp en contact expliciet en leidend maken; en de algehele toon en beleving menselijker en rustiger maken.

In 2026 wordt dit herontwerp planmatig verder uitgewerkt en vertaald naar concrete ontwerp- en implementatiekeuzes. De uitkomsten van het onderzoek nemen we mee in de visie die in 2026 wordt opgesteld.

Sociale media

Ook via LinkedIn en Facebook staat CIZ in contact met cliënten, hun vertegenwoordigers, zorgprofessionals en ketenpartners. Via deze sociale media kunnen zij op een laagdrempelige manier contact met ons opnemen. CIZ is vooral actief op LinkedIn; het aantal volgers daar groeide in 2025 door naar meer dan 52.000. Via dit kanaal weten we steeds meer mensen te bereiken met informatie over activiteiten en ontwikkelingen.

1.1.2 Kwaliteit

Als rechtvaardige poortwachter, wil CIZ dat iedereen de zorg krijgt die bij zijn of haar zorgbehoefte past. CIZ vervult hiermee als organisatie een belangrijke maatschappelijke taak en kernwaarde: 'De cliënt voelt zich gezien, gehoord en geholpen'. Onze cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat beslissingen worden genomen met de grootst mogelijke integriteit, zorgvuldigheid en deskundigheid.

De norm voor kwaliteit van Wlz-indicaties is dat een cliënt in minimaal 95% van de gevallen een juist besluit krijgt. Een juist besluit is een besluit waarbij op basis van zorgvuldig onderzoek terecht is vastgesteld of er wel of geen toegang tot de Wlz is; en (zo ja) waarbij het best passende zorgprofiel is gekozen. Dit wordt uitgedrukt in een percentage juist besluit.

In 2025 is een aantal al lopende kwaliteitsprocedures definitief verankerd in onze werkwijze. Denk hierbij aan de maandelijkse toetsing op afgegeven besluiten en de dagelijkse review (vierogenprincipe) op voorgenomen indicatiebesluiten. Ook is gewerkt aan het formuleren en definiëren van een professionele standaard, die helpt bij het opbouwen en borgen van vakmanschap binnen de organisatie. De implementatie hiervan gebeurt in afstemming met andere activiteiten binnen de organisatie. Verder is gestart met herijken van onze visie op kwaliteit. Om continue te kunnen verbeteren wordt onderzocht wat onze organisatie nodig heeft om van verschillende en losse kwaliteitsonderdelen te komen tot een samenhangend systeem voor kwaliteitsmanagement, waarmee we een consistente, betrouwbare en hoogwaardige indicatiestelling en dienstverlening kunnen waarborgen.

Review

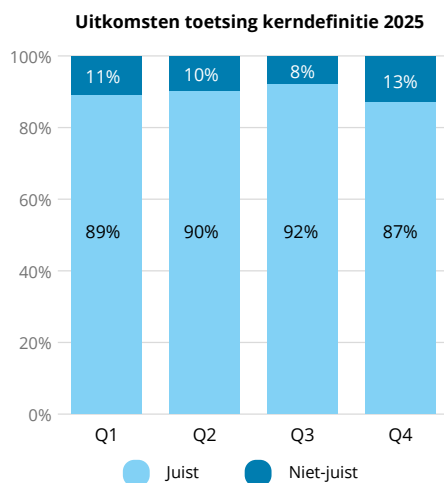
Naast de toetsing die hieronder wordt toegelicht, vindt er ook review plaats. De uitkomsten van zowel de review als de toetsing vormen een basis voor het intern leren, op teamniveau en individueel en helpen bij het optimaliseren van het indicatieproces. Review gebeurt voordat het definitieve besluit wordt genomen. Van de voorgenomen besluiten wordt gemiddeld 17% willekeurig geselecteerd om door een collega te worden meegelezen en beoordeeld (vierogenprincipe). Na een individuele terugkoppeling kan het voorgenomen besluit nog veranderen, wat bijdraagt aan een juist besluit.

Toetsing

Toetsen is een manier om te meten op welk niveau de kwaliteit van de besluiten ligt. Met toetsing wordt achteraf gekeken of er op basis van zorgvuldig onderzoek een deugdelijk besluit is genomen. Binnen CIZ gebeurt deze toetsing elke maand. Met een steekproef worden willekeurig dossiers van genomen besluiten geselecteerd en door een speciaal opgeleid team opnieuw beoordeeld.

Toetsing kent twee mogelijke uitkomsten: het besluit is juist, of het besluit is niet-juist. Bij een niet-juist besluit kan het zijn dat de regels niet goed zijn toegepast, of dat het onderzoek niet volledig is vastgelegd (waardoor het besluit nog niet genomen had kunnen worden). In dat laatste geval wordt het besluit geclassificeerd als niet-reproduceerbaar. Bij 'niet-reproduceerbare besluiten' is uit het dossier niet goed herleidbaar welke stappen genomen zijn en of alle noodzakelijke stappen genomen zijn om tot een besluit te komen. De uitkomst van deze besluiten is mogelijk wel correct.

Ondanks ingezette verbetermaatregelen in het primaire proces is het in 2025 niet gelukt om de streefwaarde van 95% juist-besluit te halen. De gerealiseerde kwaliteitsscore (90%) bleef in 2025 gelijk aan die van 2024 (90%). Acht procent van de getoetste besluiten is niet-reproduceerbaar. Zoals hierboven beschreven betekent dit, dat de uitkomst ervan misschien wel correct is, maar dat we dit niet met zekerheid kunnen vaststellen.



Verbeteren van de kwaliteit

We zijn gestart met het in kaart brengen en beschrijven van specialismen op doelgroepen van CIZ die heel specifiek zijn en weinig voorkomen, zoals mensen met een vraag voor ADL-assistentie, of (voor toegang tot de Wlz) mensen met zintuigelijke beperkingen. In 2025 zijn vier van deze doelgroepen als specialisatie geïmplementeerd, met daaraan gekoppelde scholing. Een vijfde doelgroep die is gedefinieerd, kan in 2026 als specialisatie geïmplementeerd worden. Ook wordt gewerkt aan het definiëren van een zesde doelgroep, waarbij de uitvoering wordt belegd bij gespecialiseerde collega's en expertise structureel geborgd wordt.

Maatregelen om het aantal niet-reproduceerbare besluiten terug te brengen, hebben nog niet tot de gewenste verbetering geleid. Daarom is een multidisciplinaire werkgroep gestart, die heeft onderzocht waardoor dit komt en die in 2026 begint met het opstellen van verbetermaatregelen. Dit met als doel een hoger percentage navolgbaar besluit, waarin alle onderzoeksinformatie is vastgelegd. Door monitoring en met hulp van de prestatiedialoog, waarmee de voortgang en effecten van de verbeterinitiatieven inzichtelijk worden gemaakt, werken wij aan continue verbetering. Ook verhogen we hiermee uiteindelijk duurzaam de kwaliteit van onze dienstverlening.

1.1.3 Kwantiteit

CIZ voelt zich er verantwoordelijk voor, en streeft ernaar, dat een cliënt op het moment dat hij of zij zorg nodig heeft een juist besluit tot zorg krijgt. Cliënten mogen niet onnodig lang wachten op duidelijkheid over toegang tot zorg waar ze recht op hebben. De belangrijkste kpi voor dat 'juiste moment' (de doorlooptijd) is het percentage aanvragen dat is afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zes weken. De norm die CIZ hierbij hanteert is minimaal 95%. Voor aanvragen die een zorgaanbieder digitaal aanlevert (de werkwijze 'CIZ Versnelt') is de norm dat we minimaal 95% afhandelen binnen maximaal zeven werkdagen.

Resultaten

Dit waren de percentages indicatiebesluiten die binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld.

	2025	2024*
Kwartaal 1	98%	96%
Kwartaal 2	97%	96%
Kwartaal 3	96%	96%
Kwartaal 4	96%	98%
Gemiddeld	97%	96%

* Toelichting, bovenstaande wijkt af van de eerder opgemaakte stukken over 2024 die voorzien zijn van een controleverklaring

Voor CIZ Versnelt waren de resultaten:

	2025	2024
Kwartaal 1	89%	71%
Kwartaal 2	84%	75%
Kwartaal 3	72%	76%
Kwartaal 4	88%	88%
Gemiddeld	84%	78%

In 2025 kwam het percentage indicatiebesluiten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld structureel boven de kpi van 95% uit. Wel was de aanvraagstroom iets lager dan verwacht. De doelstelling voor 'CIZ Versnelt' is nog niet behaald, maar is in 2025 wel verbeterd. De verwachting is dat dit verder doorzet.

Door de lagere aanvraagstroom ten opzichte van de prognose in de loop van 2025, en de focus op realisatie van wettelijke doorlooptijden, is de werkvoorraad in de tweede helft van het jaar goed onder controle. De ontwikkeling in de werkvoorraad kende een dalende trend naar het einde van 2025.

1.2 Stakeholders

CIZ opereert in een complexe omgeving, waarin effectieve communicatie met betrokken organisaties essentieel is om zijn eigen taak te realiseren en daarmee passende zorg voor nu én in de toekomst te organiseren voor diegenen die daar recht op hebben. Daarom blijven wij investeren in dialoog en samenwerking met stakeholders. Het afgelopen jaar had CIZ regelmatig contact met cliëntenorganisaties, zorgaanbieders, zorgkantoren en andere uitvoeringsorganisaties. Maar ook met opdrachtgevers, de Nationale ombudsman, externe adviescommissies, en andere partijen. Dit gebeurde in (bestuurlijke) overleggen en werkbezoeken.

Bestuurlijke overleggen waren er met onze opdrachtgevers, met ketenpartners zoals MEE NL, MIND en ActiZ, en met (samenwerkings)organisaties zoals Zorginstituut Nederland en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De eerste helft van het jaar waren vooral het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO), inclusief vereenvoudiging van het proces herindicaties, en de werkagenda langdurige GGZ (Wlz/Wmo) onderwerp van gesprek. Na de val van het kabinet halverwege 2025 werden de politieke ontwikkelingen toegevoegd aan de agenda's. Sinds eind 2023 zien we dat de aanvraagstroom fors achterloopt bij prognoses op basis van demografische verwachtingen. Met stakeholders is gesproken over mogelijke oorzaken, en de gevolgen bleken in de hele zorgketen herkend te worden. Daarom vormt CIZ samen met ActiZ, Zorgverzekeraars Nederland (ZN), de NZa en Regiokracht een begeleidingscommissie in het onderzoek van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) naar de vraagontwikkeling van langdurige zorg. Het ministerie van VWS is hiervan opdrachtgever. De resultaten worden in 2026 verwacht.

CIZ kreeg in 2025 bezoek van de toenmalige staatssecretaris Langdurige en Maatschappelijke Zorg en de secretaris-generaal (SG) van het ministerie van VWS. Die werkbezoeken stonden in het teken van kennismaking en gaven ons gelegenheid om een inkijk te geven in waar we als organisatie voor staan, wat onze ambities zijn, welke uitdagingen we kennen en hoe we ons daarop voorbereiden. We spraken over de actuele uitdagingen in het zorgstelsel, zoals dubbele vergrijzing en arbeidsmarktkrapte. Ook ontvingen we de plaatsvervangend secretaris-generaal (pSG) van VWS, die namens de minister de eigenaarsrol vervult voor CIZ als organisatie. Tijdens zijn werkbezoek is hij meegenomen in de volledige reis die een aanvraag doorloopt binnen CIZ, en is hij bijgepraat over het nieuwe cliëntstelsel die ontwikkeld wordt. Verder stonden we stil bij de ontwikkelingen rondom digitalisering en hebben wij opnieuw het belang van gegevensdeling benadrukt. Dat laatste is wat CIZ betreft de belangrijkste stap om de administratieve lasten voor zowel cliënten als zorgprofessionals daadwerkelijk te verlichten. Dit bespraken we ook met een delegatie van het ministerie van VWS, die een bezoek aan onze organisatie bracht. In diverse sessies gingen we met elkaar in gesprek over de toekomst van onze dienstverlening en hoe we samen kunnen werken aan verbetering en vereenvoudiging. We kijken terug op waardevolle en positieve bezoeken.

Dialoog en verbinding vormden ook de basis voor nog andere initiatieven. Vanuit onze organisatie leverden onze beleidsadviseurs, samen met collega's van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het ministerie van SZW, een waardevolle bijdrage aan de Dag van de Publieke Dienstverlening op 4 juni 2025. Op 11 juni 2025 organiseerden CIZ, SVB en CAK een ontbijtsessie voor (Eerste en Tweede) Kamerleden, beleidsmakers van VWS en collega's uit de uitvoering. Het onderwerp was 'Vereenvoudiging in het zorgstelsel voor burgers, zorgverleners en uitvoering'.

In oktober 2025 was er een gezamenlijke bijeenkomst met Per Saldo over 'Samen 50 jaar zorg: op weg naar de toekomst'. Met een selecte groep partners werd teruggeblikt én vooral vooruit gekeken naar een toekomstbestendige manier van indiceren.

Ook bij het ontwerp rondom de vereenvoudigde dienstverlening voor herindicaties is intensief met ketenpartijen gesproken. Hier geven we bij de implementatie in 2026 gevolg aan met cliënt- en zorgorganisaties.

In 'Team Overheid' werkt CIZ nauw samen met andere stelselpartijen aan de Werkagenda Langdurige Zorg. Samen met CAK, Zorginstituut Nederland, NZa en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) worden stappen gezet voor de beweging naar passende zorg, nu en in de toekomst. Er is in dit samenwerkingsverband actief deelgenomen aan de realisatie van het HLO. Zij zullen nauw betrokken zijn bij de uitvoering van het akkoord. Samen met deze stelselpartijen is ook een klantreis in kaart gebracht, die in beeld brengt met welke organisaties iemand te maken heeft als hij/zij langdurige zorg nodig heeft. Begin 2026 wordt deze in gezamenlijkheid gedeeld met het ministerie van VWS.

CIZ is ook aangesloten bij de Rijksbrede Benchmarkgroep (RBB Groep) en de Manifestgroep, en maakt hiermee deel uit van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD). Wij ondersteunen de gedachte van kennisdeling, onderlinge verbinding en deelname aan gezamenlijke initiatieven, om zo het geluid van de uitvoering nog krachtiger te laten horen richting beleid en politiek. Onze voorzitter Raad van Bestuur was al ruim twee jaar lid van het dagelijks bestuur van de RBB Groep, en werd per 5 december 2025 voorzitter van het dagelijks bestuur. Dat hij ook zitting nam in het dagelijks bestuur van de Manifestgroep laat zien dat CIZ de kracht van samenwerking onderkent.

Via de contacten met onze stakeholders zorgen we dat we goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het zorgveld en publieke dienstverlening. Dit helpt ons om in onze dienstverlening voorspelbaar te blijven, en naar ketenpartijen brengen we kennis die voor hen (en hun dienstverlening) relevant kan zijn. Zo werken we samen aan een toekomstbestendige langdurige zorg en dienstverlening.

2 CIZ in cijfers

CIZ was in 2025 verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor de Wlz (inclusief GGZ), de subsidieregeling ADL-assistentie onder de Wlz en de Wzd. Daarnaast werden adviezen gegeven voor de regeling DKIZ. Dit hoofdstuk geeft hierover de belangrijkste cijfers van 2025 en laat zien wat die kerntaken inhoudelijk behelsden.

Aanvragen in 2025

	Ontvangen		Afgehandeld		Initieel begroot
	2025	2024	2025	2024	2025
Wlz	128.542	133.641	128.495	135.394	151.300
Wlz subsidieregeling	131	120	130	124	-
Wlz GGZ	10.332	10.237	10.253	10.587	10.700
Totaal Wlz	139.005	143.998	138.878	146.105	162.000
Wzd artikel 21	29.308	30.089	29.257	30.565	33.000
Totaal Wlz en Wzd	168.313	174.087	168.135	176.670	195.000
DKIZ-advies	28.993	27.287	28.447	26.785	29.000
Totaal	197.306	201.374	196.582	203.455	224.000

Meerjarenontwikkeling van de ontvangen aanvragen

	2025	2024	2023	2022	2021
Wlz	128.542	133.641	137.312	137.453	131.428
Wlz subsidieregeling	131	120	111	89	88
Wlz GGZ	10.332	10.237	10.567	11.235	11.274
Totaal Wlz	139.005	143.998	147.990	148.777	142.790
Wzd artikel 21	29.308	30.089	30.887	31.087	30.331
Totaal Wlz en Wzd	168.313	174.087	178.877	179.864	173.121
DKIZ-advies	28.993	27.287	26.707	23.822	20.176
Totaal	197.306	201.374	205.584	203.686	193.297

2.1 Indicatiestelling

2.1.1 Aanvragen Wlz

Wlz en GGZ

CIZ beoordeelt of een cliënt toegang heeft tot de Wlz, en – zo ja - welk zorgprofiel hierbij het best past. Dit betreft de zorg voor mensen die blijvend 24 uur per dag zorg in de nabijheid of permanent toezicht nodig hebben. De zorg kan zowel thuis als in een instelling worden geleverd. Als de zorgvraag verandert, kan de cliënt een aanvraag doen voor aanpassing van het zorgprofiel. Een Wlz-besluit bevat voor een nieuwe cliënt 'toegang Wlz' (met een best passend zorgprofiel) of 'geen toegang Wlz'. Voor een cliënt met al toegang tot de Wlz bevat het besluit wel of geen aanpassing van het zorgprofiel.

In 2025 kwamen er 139.005 aanvragen Wlz binnen. Net als het jaar ervoor zagen we in 2025 een dalende trend: het aantal aanvragen was 3% lager dan in 2024. Ten opzichte van de begroting was het aantal 14% lager. Deze dalende trend gaat tegen de verwachting in. CIZ heeft dit gesignaleerd bij het ministerie van VWS en bij de veldpartijen, zoals omschreven in paragraaf 1.2 Stakeholders. CIZ onderzoekt de oorzaken onder andere samen met het RIVM. De resultaten van dit onderzoek worden in 2026 verwacht.

In 2025 zijn 123.939 Wlz-besluiten² afgegeven. Vervallen aanvragen, bijvoorbeeld vanwege het overlijden van de cliënt, leiden niet tot een besluit en worden daarom alleen bij de aanvragen meegeteld. In 89% van de besluiten is 'toegang Wlz' vastgesteld; dat percentage is gelijk aan dat van 2024. Het grootste deel betrof de toegang voor cliënten die nog geen aanspraak op Wlz-zorg hadden. In 11% van de besluiten was de uitkomst 'geen toegang Wlz'. Deze cliënten zijn daarmee aangewezen op andere vormen van zorg, vergoed vanuit de Jeugdwet, Wmo of Zorgverzekeringswet (Zvw).

Sinds de langdurige GGZ in 2020 in de Wlz is opgenomen, ligt bij deze aanvragen het percentage positieve besluiten een stuk lager dan bij de overige Wlz aanvragen. In 2025 was het percentage positieve besluiten bij de GGZ aanvragen 73%, tegenover 74% in 2024. Het aantal GGZ-besluiten daalde met 4% van 9.935 naar 9.521.

Wzd artikel 21

Het aantal ontvangen aanvragen Wzd artikel 21 was met 29.308 bijna 3% lager dan in 2024. Dat is eenzelfde daling als in het jaar daarvoor. Dit is vergelijkbaar met de daling in de Wlz aanvragen en ligt in lijn met de verwachting, omdat een Wzd artikel 21 aanvraag gewoonlijk samen met een aanvraag voor de Wlz wordt gedaan. Het aantal ontvangen aanvragen Wzd artikel 21 lag 11% lager dan in de begroting.

2.1.2 Wet zorg en dwang (aanvullende taken)

Voor CIZ zijn twee onderdelen van de Wet zorg en dwang (Wzd) relevant: de Wzd artikel 21 (Wzd art. 21) en de Wzd aanvullende taken. Bij de Wzd art. 21 aanvragen wordt getoetst of een cliënt bezwaar heeft tegen opname in een Wzd-geregistreerde accommodatie. Bij de Wzd aanvullende taken gaat het voornamelijk om rechterlijke machtiging (rm) en voortzetting van inbewaringstelling (ibs). Een toelichting staat in bijlage 1.

Aantal aanvragen

De onderverdeling van ontvangen aanvragen Wzd aanvullende taken was:

Wzd aanvullende taken	2024	2025	2025 initieel begroot
Rechterlijke machtiging (rm)	4.783	4.833	5.250
Voortzetting inbewaringstelling (ibs)	2.015	2.122	2.250
Totaal	6.798	6.955	7.500

2 De cijfers van de aanvragen en de besluiten kunnen niet aan elkaar gerelateerd worden binnen dezelfde periode. Er worden in 2026 nog besluiten genomen op aanvragen uit 2025 en aanvragen van eind 2025 worden afgerond in 2026.

Over 2025 is een stijging zichtbaar van de aantallen verzoeken om een rechterlijke machtiging. Ook het aantal verzoeken tot voortzetting inbewaringstelling ging omhoog. Dit past bij het beeld en de wens van ouderen om langer thuis te blijven wonen, waarbij crisissituaties kunnen ontstaan als dan mantelzorg wegvalt.

Vergeleken met de initiële begroting lag het totaal aantal verzoeken voor de Wzd aanvullende taken rechterlijke machtiging en voortzetting inbewaringstelling 7% lager dan de daadwerkelijke instroom (6.955).

De overige aanvragen Wzd aanvullende taken worden apart geregistreerd, waaronder de aanvragen voor een voorwaardelijke machtiging en de adviezen die we verstrekken aan de officier van justitie in het kader van de Wet forensische zorg (art. 28a Wzd). In 2025 zijn zestien adviezen Wet forensische zorg (Wfz) verstrekt aan de officier van justitie; aanvragen voor een voorwaardelijke machtiging waren er niet.

Bij 1.045 aanvragen Wzd artikel 21 is verzet vastgesteld, waarna een aanvraagprocedure voor een rechterlijke machtiging is gestart (21,6% van het totaal aantal verzoeken rechterlijke machtiging).

Cassatieverzoeken

Naar aanleiding van verzoekschriften van CIZ zijn vier cassatieverzoeken³ ingediend tegen beschikkingen van de rechtbank. In alle gevallen heeft CIZ zorgvuldig besloten wel of geen verweer te voeren, waarbij kosten en collectief belang tegen elkaar werden afgewogen.

Relatiebeheer

Relatiebeheer bevordert een efficiënter werkproces doordat zorgaanbieders gerichter volledige aanvragen indienen, wat leidt tot snellere besluitvorming en tijdige duidelijkheid voor cliënten. Dit zorgt ervoor dat er meer complete aanvragen worden ontvangen bij aanvang (89% complete aanvragen), daar waar we in 2020 (bij aanvang van het Wzd team) op 52% zaten. Uitgaande van een aanvraag inclusief een medische verklaring, was in 2025 het percentage complete aanvragen van 89%, een stijging van 6%-punt ten opzichte van 2024. In totaal sprak Relatiebeheer in 2025 met 114 zorgaanbieders. Vanuit het zorgveld was er positieve feedback. Als waardevol ervaren bespreekpunten waren onder meer de terugkoppeling van cijfers; het aantal te late aanvragen; het delen van uitspraken Rechtbank bij te late indiening; en mogelijk risico voor zorgaanbieders op schadeverzoeken. Positieve feedback was er ook over de goede bereikbaarheid van ons 3000 nummer (het telefonisch contactnummer van Team Wzd aanvullende taken) en de deskundigheid van onze medewerkers en relatiebeheerders.

In 2025 richtte CIZ zich met Relatiebeheer op presentaties over de Wzd aanvullende taken bij gemeenten, crisisdiensten, Alzheimercafés en netwerken dementie.

3 Een cassatieverzoek is een verzoek tot vernietiging van een beslissing van een lagere rechter.

In 2025 is de factsheet voor het verkrijgen van een medische verklaring in de thuissituatie opgeleverd en op onze website gepubliceerd, in samenwerking met VWS. De doelgroep die hiermee geholpen wordt, is vooral de familie/vertegenwoordiger (niet-zijnde zorgaanbieder) als iemand nog thuis verblijft, er geen zorgaanbieder in beeld is, en er toch een opname moet komen.

2.1.3 Subsidieregeling ADL-assistentie

CIZ doet de indicatiestelling voor de subsidieregeling ADL-assistentie. Zorginstituut Nederland geeft aan drie organisaties subsidie om die assistentie te verlenen.

ADL-assistentie staat voor assistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, zoals aan- en uitkleden, toiletgang en eenvoudige verpleegtechnische handelingen. De subsidieregeling ADL-assistentie is bedoeld voor mensen met een lichamelijke handicap of een somatische ziekte die 24 uur per dag een beroep moeten kunnen doen op persoonlijke assistentie bij ADL-activiteiten in en om hun woning. Deze cliënten wonen zelfstandig in een complex van bij elkaar horende woningen die voor rolstoelen door- en toegankelijk zijn. In 2025 behandelde CIZ 130 aanvragen ADL-assistentie (2024: 120).

2.1.4 IQ-test

Op verzoek van het ministerie van VWS bekostigt CIZ IQ-testen voor cliënten die dit nodig hebben voor de beoordeling van Wlz-toegang, maar dit nergens anders vergoed kunnen krijgen. MEE NL voert deze tests uit. In 2025 ging het om twaalf cliënten (2024: negen).

2.2 Klachten, bezwaar, beroep

Klachten

Bij CIZ zien we klachten als een belangrijk signaal over de kwaliteit van de dienstverlening en benutten we deze actief om te leren en te verbeteren. Uit onze klachtenprocedure destilleren we leer- en/of verbeterpunten. Hoewel het aantal klachten dat CIZ binnenkrijgt minimaal is, worden die altijd gemonitord en besproken.

In 2025 kreeg CIZ een vrijwel gelijk aantal klachten (207) als in het jaar daarvoor (200). Dit betreft 0,1% van het totaal aantal aanvragen (Wlz, Wzd, GGZ en DKIZ). Er zijn 145 klachten (2024: 146) in behandeling genomen, en 55 niet in behandeling genomen. Dat laatste gebeurt onder meer als de klacht niet gaat over CIZ; als de klacht verjaard is; als het een herhaalde klacht betreft; of als de klacht eigenlijk een bezwaar is. De overige zeven klachten zijn op het moment van schrijven nog niet beoordeeld, de genoemde cijfers kunnen dus nog veranderen.

De ruime meerderheid van de klachten gaat over Wlz-trajecten. Vergeleken met voorgaande jaren is dit beeld stabiel. De aantallen in behandeling genomen klachten die gericht zijn op bereikbaarheid en doorlooptijden daalden iets vergeleken met 2024. Het merendeel van de klachten gaat over bejegening, informatieverstrekking en deskundigheid van de medewerker. Dit zijn tegelijk ook de onderwerpen waar een stijging op wordt gezien. Deze trends worden besproken in kwartaalbijeenkomsten met de klachtenambassadeurs. In de kwartaalbijeenkomsten was er ook aandacht voor casuïstiek, waarmee we begrip creëren voor het perspectief van de cliënt die een klacht indient. De betekenis van stijgingen en dalingen moet overigens wel gerelativeerd worden, vanwege de minimale aantallen waarom het gaat.

Het merendeel (86%) van de klachten die in behandeling werden genomen, kon via een informeel gesprek worden opgelost. Van de overige twintig klachten, zijn er vijf na een formele klachtenprocedure alsnog naar tevredenheid van de klager afgerond. Ook de resterende vijftien klachten doorliepen de formele klachtenprocedure, maar zijn niet naar tevredenheid afgerond. Het staat de klagers dan vrij om met de klacht naar de Nationale ombudsman te stappen. In 2025 zijn drie klachten via de Nationale ombudsman bij CIZ teruggekomen. Twee hiervan zijn intussen in overleg met de Nationale ombudsman afgerond, de derde loopt op het moment van schrijven nog.

Bezwaar en beroep Wlz

Als een cliënt het niet eens is met de inhoud van een besluit, kan hij schriftelijk bezwaar indienen. Bijvoorbeeld als is besloten dat een cliënt niet in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz, of vanwege het afgegeven zorgprofiel.

In 2025 zijn voor de Wlz in totaal 2.187 bezwaren ingediend. In 2024 waren dit er 2.385. Deze daling met 8% is in lijn met de daling van het aantal Wlz-aanvragen als zodanig, maar is deels ook te verklaren door verdergaande inzet vanuit ons team Bezwaar en Beroep richting primair proces, ter bevordering van uitgebreidere motivering en toelichting van besluiten. Hierdoor wordt minder bezwaar gemaakt.

In 2025 was het aantal ingediende bezwaren 2.187. Het aantal aanvragen Wlz (incl. GGZ) was 139.005. Het bezwaarpercentage was hiermee afgerond 1,7% (net als in 2024).

De uitkomsten van de afgehandelde bezwaren in 2025 zijn als volgt:

Afgehandelde bezwaren	2025 (%)	2025 (#)	2024 (%)	2024 (#)
Geground	22%	491	21%	473
Ongegrond	44%	963	44%	960
Vervallen, afgebroken, niet-ontvankelijk	34%	729	35%	764
Totaal	100%	2.183	100%	2.197

Het percentage bezwaren dat gegrond is verklaard, steeg in 2025 met 1%-punt vergeleken met 2024. Het percentage ongegrond bleef gelijk.

De belangrijkste reden voor het gegrond verklaren van een bezwaar, is dat bij het bezwaarschrift nieuwe (medische) informatie beschikbaar werd, die hoorde bij de oorspronkelijke aanvraag. Deze aanvullende informatie is beoordeeld en leidt tot een voor de cliënt positieve uitkomst.

Voorleggen ongegronde bezwaren aan Zorginstituut Nederland

Als CIZ voornemens is een bezwaar ongegrond te verklaren, wordt het dossier voor advies ter beoordeling voorgelegd aan Zorginstituut Nederland. Het Zorginstituut heeft als taak om de Wet langdurige zorg uit te leggen. Ze nemen een bezwaar in behandeling, als ze zien dat de wet voor de situatie van de cliënt nog niet duidelijk is uitgelegd. In 99% van de gevallen stuurt het Zorginstituut een bezwaardossier zonder advies terug, omdat de wet voldoende duidelijkheid geeft voor een zelfstandig besluit door CIZ. In 2025 gaf het Zorginstituut elf keer advies over een bezwaar. Het Zorginstituut geeft dan aan of zij het eens of oneens is met het voorgenomen besluit van CIZ, of dat nader onderzoek nodig is om tot een besluit te komen. Dit advies wordt direct naar zowel de cliënt als CIZ gestuurd, waarna CIZ een definitief besluit neemt. CIZ volgt in de regel het advies van het Zorginstituut, maar mag ervan afwijken.

Aan Zorginstituut voorgelegde bezwaren	2025 (#)	2025 (%)	2024 (%)	2023 (%)
Geen / ziet af van advies	980	98,9%	98,8%	97%
Advies: eens	9	0,8%	0,6%	2,7%
Advies: oneens	2	0,2%	0,6%	0,3%

Kwaliteit

Gegronde en ongegronde bezwaren worden getoetst op toegang en zorgprofiel. Dit is een interne kwaliteitscontrole, waaraan geen norm is verbonden en die wordt uitgevoerd om het leerproces van de medewerker en het team te ondersteunen. Binnen het team worden de resultaten en de aandachtspunten van de toetsing maandelijks besproken. Het gemiddelde toetsingspercentage bij bezwaar in 2025 was 99% correct.

Beroep Wlz

Als een cliënt het niet eens is met de uitkomst van een bezwaarprocedure, kan hij of zij in beroep gaan. Als een cliënt het daarna niet eens is met de uitspraak van een rechter in een beroepszaak, kan hij of zij in hoger beroep gaan.

In 2025 werden 211 beroepen ingediend (2024: 218).

De uitkomsten van de in 2025 afgehandelde beroepen zijn:

Afgehandelde beroepen	2025 (%)	2025 (#)	2024 (%)	2024 (#)
Gegronnd	13%	33	8%	18
Ongegrond	37%	92	41%	88
Vervallen, ingetrokken, niet-ontvankelijk	50%	124	51%	109
Totaal	100%	249	100%	215

Er was een toename van het aantal gegronde beroepen (met 5%-punt) ten opzichte van 2024. Dit heeft te maken met jurisprudentie die CIZ een strengere inspanningsverplichting oplegt. Vóór 2025 is in de medisch adviezen vooral stilgestaan bij de blijvendheid óf de noodzaak van 24-uurszorg, en werden deze niet allebei tegelijk besproken. Jurisprudentie geeft nu aan dat beide criteria onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. En dat CIZ eerst de noodzaak van 24-uurszorg moet beoordelen en daarna (óók als er geen noodzaak voor 24-uurszorg is) of de huidige zorgbehoefte als blijvend is te beschouwen. Deze jurisprudentie heeft effecten op lopende beroepen en resulteert in verhoging van gegrondheid.

De uitkomsten van de afgehandelde hoger beroepen in 2025 zijn als volgt:

Afgehandelde Hoger beroepen	2025 (%)	2025 (#)	2024 (%)	2024 (#)
Gegronnd	7%	2	7%	3
Ongegrond	76%	23	76%	32
Vervallen, ingetrokken, niet-ontvankelijk	17%	5	17%	7
Totaal	100%	30	100%	42

2.3 Bijzonder onderzoek

CIZ heeft, samen met de convenantpartners van het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ), een rol in de rechtmatige uitvoering van de Wlz. Door deelname aan dit ketenbreed beleidsoverleg, draagt CIZ bij aan fraudebestrijding. Er wordt van fraude gesproken als opzettelijk en doelbewust in strijd met de regels wordt gehandeld, met het oog op eigen of andermans (financieel) gewin.

Op 1 januari 2025 trad de *Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg (Wbsrz)* in werking. Hierin is onder andere de oprichting geregeld van de Stichting Informatieknooppunt Zorgfraude (St. IKZ), net als de grondslagen om signalen te delen door CIZ en ketenpartners. Sinds de inwerkingtreding van St. IKZ in januari 2025 krijgt CIZ signalen vanuit ketenpartners, volgens de geldende wet- en regelgeving, waaronder ook weer van de NZa.

CIZ pakt fraude zowel preventief als reactief aan. Preventief wordt gewerkt aan het vergroten van fraudebewustzijn bij medewerkers, onder meer via de 52 fraudebewustzijnsambassadeurs, advisering en het verbeteren van informatieverzoeken. Wanneer er signalen zijn van mogelijke fraude, wordt aanvullend onderzoek uitgevoerd. Aan de hand van de inhoud en volledigheid van een melding beoordeelt CIZ of, en hoe, we die in behandeling kunnen nemen. Denk hierbij aan het ondersteunen van onderzoekers, het informeren van ketenpartners, of het doen van verder onderzoek.

Er was in 2025 een forse toename in het aantal meldingen. Dit kwam vooral door de inwerkingtreding van de Wbsrz, waarbij zowel het aantal informatieverzoeken van het IKZ als de externe fraudemeldingen een grote stijging laten zien. In 2025 kreeg CIZ 694 meldingen, tegen 396 in 2024. Die meldingen betreffen informatieverzoeken van het IKZ; in- en externe fraudesignalen; adviesverzoeken over contractbeheer; vorderingen door overheidsinstanties; verzoeken voor ambtshalve herindicaties vanuit zorgkantoren; en overige berichten. Van het IKZ kregen we 181 informatieverzoeken (3 in 2024). Er werden 171 externe signalen gemeld over vermoeden van fraude (2024: 65). De aandacht voor fraudebewustzijn lijkt zijn vruchten af te werpen, gezien de stijging van het aantal interne signalen naar 165 in 2025, tegen 120 in 2024.

Als uit onderzoek blijkt dat cliënten misschien een indicatie hebben die niet (meer) past bij hun zorgbehoefte, volgt een ambtshalve herindicatietraject (AH-traject). Hierbij wordt een huisbezoek afgelegd, als onderdeel van de beoordeling. Medewerkers die ambtshalve herindicatieonderzoeken naar een vermoeden van fraude uitvoeren, moeten risico's en signalen op tijd kunnen herkennen en tools hebben om het onderzoek goed uit te voeren. Dit werk vraagt om affiniteit met fraude en onrechtmatigheid, en om durf, aan de zijde van de onderzoeker in het primaire proces. Ook moeten zij over competenties beschikken om gepast met dit type onderzoek om te kunnen gaan. Daarom zijn er in 2025 AH-specialisten gestart die alle AH-trajecten uitvoeren.

In 2025 rondde CIZ 42 fraudeonderzoeken af. In elf hiervan werden voor meerdere cliënten AH-trajecten uitgezet. Met de 68 AH-trajecten, die hierbij werden afgerond, werd vanwege neerwaartse bijstelling of stopzetten van de indicatie ruim € 1,9 miljoen aan zorgaanspraken Wlz bespaard, dat anders jaarlijks zou kunnen zijn uitgekeerd. Dit is gemiddeld ongeveer € 29.000 per traject per jaar⁴. De besparing in 2025 was bijna het dubbele van die in 2024 (€ 1 miljoen). Bij dit bedrag hoort een kanttekening: een deel van deze AH-trajecten vond plaats in één heel groot onderzoek, toen de intrekkingsbevoegdheid ruimer werd gehanteerd en indicaties vaker werden stopgezet. Dit onderzoek kon door het gebrek aan hiervoor genoemde grondslag voor gegevensdeling tussen ketenpartners (zoals bijvoorbeeld de IGJ en de NZa) niet eerder dan in 2025 afgerond worden.

4 Per 1 januari 2025 maakt de afdeling Bijzonder Onderzoek gebruik van de door de NZa gepubliceerde dagkosten over 2024 voor de berekening van de schadelastbeperking.

In 2021 deed de Centrale Raad van Beroep (CRvB) uitspraken over de intrekking van Wlz-indicaties door CIZ. Door die uitspraken kan CIZ nog wel een ander zorgprofiel afgeven, maar kunnen we Wlz-indicaties nauwelijks meer intrekken, ook niet als er onjuiste of onvolledige gegevens zijn verstrekt. Dit betekent dat vermeende fraudeurs misbruik kunnen blijven maken van Wlz-indicaties die levenslang geldig zijn. Wij bereiden sinds 2024 met VWS een wetswijziging voor om de intrekkingbevoegdheid voor CIZ te regelen, zodat onterechte indicaties gestopt kunnen worden.

2.4 Regeling DKIZ

In opdracht van het ministerie van SZW adviseert CIZ de SVB bij de uitvoering van de *Algemene Kinderbijslagwet*. Ouders van thuiswonende kinderen met een intensieve zorgbehoefte kunnen in aanmerking komen voor dubbele kinderbijslag, volgens de *regeling uitvoering dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg* (DKIZ). Het doel van deze regeling is om ouders van kinderen met intensieve zorgbehoefte financieel tegemoet te komen en een blijk van waardering te geven. Om te bepalen of een kind intensieve zorg nodig heeft, vraagt de SVB aan CIZ een op medische gegevens gebaseerd advies. CIZ gebruikt daarvoor een beoordelingskader, dat in 2025 is geëvalueerd en tekstueel en inhoudelijk aangepast om de toepassing voor medewerkers te vereenvoudigen en beter aan te laten sluiten bij de situatie van ouders met zorgintensieve kinderen.

In 2025 heeft CIZ veel gedaan om de regeling voor ouders en uitvoerders te vereenvoudigen. In 2024 liep een pilot, waarbij een maand lang contact is gezocht met ouders die drie weken na de aanvraag nog geen informatie hadden aangeleverd. Dit had een significant (verlagend) effect op het aantal aanvragen waarin geen advies gegeven kon worden. Persoonlijk contact helpt ouders om de benodigde informatie aan te leveren. In 2025 is daarom onderzocht wat de impact op de organisatie zou zijn als dit de standaardwerkwijze wordt. Aansluitend is halverwege kwartaal vier deze werkwijze geïmplementeerd, en wordt er standaard na drie weken gebeld als we geen informatie ontvangen. We hopen hiermee structureel het aantal 'geen advies' te verlagen. Dit wordt gemonitord in 2026.

CIZ is gestart met een invoeringstoets naar de wetswijziging van 2024. Die wijziging hield in dat kinderen die een eerste Wlz-indicatie krijgen, automatisch recht op DKIZ krijgen, en dat alle ouders recht krijgen op zes maanden terugwerkende kracht. CIZ doet deze invoeringstoets samen met de SVB, op verzoek van het ministerie van SZW, om de effecten van de wijziging op belanghebbenden en uitvoering te onderzoeken. Om de ervaringen van ouders te onderzoeken, deden we samen met de SVB een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Daarbij is ook onderzocht hoe ouders de uitvoering van de regeling DKIZ in het algemeen ervaren. In 2026 zullen we op basis van deze uitkomsten verder onderzoeken hoe we de regeling kunnen verbeteren.

Door de wetwijziging kon CIZ in 2025 ook een brief sturen aan ouders van kinderen die vóór de wetwijziging een Wlz-indicatie kregen en die eerder geen informatie hebben ontvangen. In 2023 is ook al een brief gestuurd naar ouders die niet van de wetwijziging zouden profiteren. Met de brief in 2025 bereikten we de ouders die noch van de eerdere brief noch van de wetwijziging hebben geprofiteerd.

Samen met het ministerie van SZW en de SVB verzorgden we een sessie op de Dag van de Publieke Dienstverlening, om andere uitvoeringsorganisaties te inspireren tot gelijke wettelijke- of beleidsaanpassingen als die welke CIZ, SZW en de SVB in 2024 samen hebben gerealiseerd. De wetwijziging wordt breed gezien als een goed voorbeeld van proactieve dienstverlening.

In 2025 heeft CIZ bijna 28.993 adviesaanvragen gekregen. Dit is een forse stijging ten opzichte van de 27.287 in 2024. Bij 51% van de aanvragen gaven we een positief advies, bij 13% een negatief advies en bij 36% was geen advies mogelijk, omdat de aanvrager niet de verzochte aanvullende benodigde informatie verstrekke. De doorlooptijden kenden in 2025 een grillig verloop. Tot en met het derde kwartaal is 39,6% van de adviezen binnen zes weken afgerond en nog eens 26,8% binnen tien weken. In het eerste kwartaal van 2025 zagen we een hoge piek, hoger dan gebruikelijk en begroot, die waarschijnlijk veroorzaakt is door (incorrecte) AI-filmpjes op externe media en overige media-aandacht. In de overige kwartalen van 2025 is hard gewerkt om deze piek weg te werken. Dat heeft ertoe geleid dat in de eerste drie kwartalen 66,4% van de adviesaanvragen binnen tien weken was afgehandeld, terwijl dat er in het laatste kwartaal van 2025 83,3% waren.

Bezwaar en beroep regeling DKIZ (Buk)

Voor de SVB adviseert CIZ inhoudelijk (medisch) bij bezwaren op een besluit over de regeling DKIZ. Op basis van een positief of negatief advies handelt de SVB het bezwaar van de cliënt daarna af.

In 2025 ontving CIZ 436 bezwaar-adviesaanvragen, vergeleken met 200 in 2024 (2023: 354). Het aantal uiteindelijke bezwaren, waarbij een positief advies werd gegeven (terwijl eerder een negatief advies was gegeven), is in aantal niet hoger dan de jaren ervoor het geval was. Dit betekent dat er bij aanzienlijk meer bezwaren eenzelfde advies is gegeven. Mogelijk houdt dit verband met de eerder genoemde piek in het eerste kwartaal van 2025. De verdeling naar uitkomst staat in onderstaande tabel. De terminologie positief/negatief duidt op het advies aan de SVB, die het besluit neemt.

Uitkomsten DKIZ bezwaren	2025	2024
Positief	20%	14%
Negatief	72%	84%
Vervallen/afgebroken	7%	1 %
Geen/onbekend	1%	1 %
Totaal	100%	100%

Cliënten kunnen in beroep gaan als ze het niet eens zijn met de beslissing van CIZ op hun bezwaar. In 2025 ontving CIZ 15 DKIZ beroepen (2024: 24).

De verdeling naar uitkomst van de DKIZ beroepen is opgenomen in onderstaande tabel.

Uitkomsten DKIZ beroepen	2025	2024
Positief	5%	13%
Negatief	9%	48%
Vervallen/afgebroken	18%	0%
Geen/onbekend	68%	39%
Totaal	100%	100%

In 2025 daalde het aantal beroepen in vergelijking met 2024. Het aantal positieve en negatieve adviezen is zo klein dat hier geen conclusies uit getrokken kunnen worden. Het hoge percentage 'geen/onbekend' zit in het feit dat CIZ bij het afgeven van het advies aan de SVB in het kader van Beroep het dossier sluit. Dan is de uitspraak van de rechtbank of CRvB nog niet altijd bekend.

3 Overige uitvoeringsthema's

Dit hoofdstuk behandelt onderwerpen die de indicatiestelling direct raken, zoals onze deelname aan het programma Werk aan Uitvoering, ons rapport Stand van de Uitvoering, en de activiteiten op het gebied van onderzoek en data-analyse.

3.1 Werk aan Uitvoering

Werk aan Uitvoering (WaU) is een overheidsbreed programma dat de publieke dienstverlening structureel moet verbeteren, zodat deze betrouwbaarder, eenvoudiger en beter aansluit op de behoeften en verwachtingen van burgers en ondernemers. CIZ heeft in dit kader een aantal acties gedefinieerd, verdeeld over drie handelingsperspectieven. In het plan dat wij indienen, staat de verbetering van de dienstverlening aan de cliënt centraal, in lijn met onze strategische doelstellingen.

Handelingsperspectief: toekomstbestendige dienstverlening

Eén organisatiemodel voor maatwerk

Terugdringen administratieve lasten

Als belangrijke stap naar een sneller verwerkingsproces en naar betere gebruikerservaring van CIZ-portalen, is als onderdeel van het programma CIZ-D de werkstroom Digitaal Complete Aanvraag gestart. Doel hiervan is om de aanvrager te helpen de aanvraag te voorzien van alle benodigde informatie, waardoor die aanvraag direct in behandeling kan worden genomen. We zijn hiervoor in 2024 gestart met de ontwikkeling van een nieuw 'Cliëntenportaal'. Dit is in het laatste kwartaal van 2024 en het eerste kwartaal van 2025 succesvol getest met eindgebruikers. De functionele eisen en het ontwerp wachten op overdracht naar Apoyo.

Eind 2024 is begonnen met de ontwikkeling van een nieuw 'Zorgaanbiedersportaal'. Hiermee helpen we zorgaanbieders de benodigde informatie vollediger te laten aanleveren, én vereenvoudigen we de benodigde beschrijving van de beperkingen van de cliënt en bijbehorende ernst. Het Zorgaanbiedersportaal is door gebruikers vanuit de zorgaanbieders in het tweede en derde kwartaal van 2025 getest, en wordt gezien als een grote verbetering ten opzichte van het huidige Portero-portaal.

Beide portalen moeten nog in Apoyo worden ingebouwd. In de eerste helft van 2026 wordt gestart met de voorbereidingen.

Relatiebeheer

Voor professionalisering en uniformering van ons relatiebeheer is in het eerste kwartaal van 2025 een opzet voor een pilot gedefinieerd. Het doel is om gestructureerd met elkaar te spreken over relevante data rond kwantiteit en kwaliteit van aanvragen door zorgaanbieders; en om verbeterplannen en vervolgacties te definiëren en op te volgen. Zo willen we een eenduidig beeld krijgen over hoe een relatie georganiseerd is, welke contactpersonen daar welke rollen hebben, en wie bij ons die contacten onderhouden. Uit analyse is gebleken dat er verbetering mogelijk is rondom het vastleggen van informatie over de contacten met onze relaties. De eerste stap is gezet met het in kaart brengen van externe relaties en bijbehorende interne contactpersonen, ten behoeve van Apoyo. Dit is in januari 2026 afgerond.

Up-to-date houden Wlz-kennis

Professionele aanvragers en cliëntondersteuners moeten breed op de hoogte zijn van wet- en regelgeving, inclusief de Wlz. CIZ wil die kennis toegankelijk en laagdrempelig aanbieden, opdat die juist en up-to-date is. Dit helpt bij goede voorlichting aan de cliënt en bij het voorkomen van onterechte aanvragen. Voor onze relatiebeheerders is een set aan presentaties en andere hulpmiddelen beschikbaar gemaakt, zodat zij in hun gesprekken met zorgaanbieders uitleg kunnen geven over de Wlz en de rol van CIZ daarin.

Eén organisatie-model voor multiproblematiek

Aansluiten pilots en maatwerkmodellen

CIZ werkt aan een warme overdracht van cliënten binnen de zorgketen, om ook niet-zelfredzame burgers te helpen bij het vinden van de juiste oplossing voor hun situatie, ook als hun zorgvraag niet bij CIZ thuishoort. Net als in 2024 deed CIZ in de eerste helft van 2025 mee aan pilots die vanuit de regio's of vanuit ketenpartners zijn gestart. Zo is een pilot afgerond van de gemeente Zoetermeer, waarin een trajectbegeleider wordt opgeleid om beter te kunnen ondersteunen bij de zorgvraag en op die manier onnodige Wlz-aanvragen te voorkomen. De voorbereidingen (zie de paragraaf direct hierboven) zijn getroffen om hier eenduidig beleid aan te kunnen geven op het moment dat er gelijke verzoeken binnenkomen bij CIZ. En om zelf pilots te kunnen initiëren als er signalen vanuit het veld vragen om een oplossing.

Sinds augustus 2025 werken CIZ en Zorginstituut Nederland samen aan een pilot om gegevensdeling tussen zorgaanbieder en CIZ in het kader van aanvragen voor herindicaties, mogelijk te maken. Deze kans ontstond vanuit het Actieprogramma iWz waarbij CIZ in samenwerking met zorgaanbieders en leveranciers van het elektronisch cliëntdossier (ECD) gegevens op kan halen uit het zogeheten Leveringsregister. We verwachten dat de voorbereidingen voor de pilot in de eerste helft van 2026 klaar zijn. En dat in de tweede helft van 2026 getoetst kan worden of de gegevens die nodig zijn voor een herindicatie uit het ECD gehaald kunnen worden. Als dit succesvol is, volgt overdracht aan Apoyo, zodat dit onderdeel kan worden van ons proces van herindicaties.

Fundament continu op orde

Voorbespreekdesk

De Voorbespreekdesk (Vbd), een aparte telefoonlijn om zorgaanbieders, cliënten of hun vertegenwoordigers te helpen bij het doen van aanvragen, is in het eerste kwartaal van 2025 als pilot geïmplementeerd en eind Q1 2025 geëvalueerd. De evaluatie wees uit dat vragen die bij de Vbd binnenkomen, inhoudelijk weinig verschillen van de vragen die zij op onze al bestaande advies- en informatielijn stellen. Tegelijk bleek uit de evaluatie, dat vragen van zorgverleners/zorgprofessionals inhoudelijk wel erg verschillen van het reguliere aanbod van de advies- en informatielijn. Dit reguliere aanbod betreft vragen van cliënten of mensen uit hun omgeving over een lopende aanvraag of over de Wlz in het algemeen. Dit heeft geleid tot aanpassing van de telefonie. Het reguliere aanbod blijft binnenkomen op de advies- en informatielijn die we al hadden. Maar hierbij komt een nieuwe optie voor zorgverleners, die we intercollegiale overleglijn noemen. Die lijn is er om het voor zorgprofessionals eenvoudiger en laagdrempeliger te maken om te sparren met collega's in het primaire proces (de triagedienst) en met onderzoekers en beoordelaars; om een casus te bespreken; om algemene vragen te stellen; of om een diepgaande casusbespreking te hebben met het team waar de aanvraag in behandeling is. Kortom: de Vbd is vervangen door de intercollegiale overleglijn, die in het tweede kwartaal van 2025 is ingericht en vanaf het derde kwartaal van 2025 operationeel is.

Digitale klantreis

In 2025 werkte CIZ aan een betere dienstverlening door te luisteren naar klanten en burgers en door digitale kanalen te verbeteren. Gegevens uit de digitale klantreis zijn geanalyseerd, er is een klanttevredenheidsonderzoek gedaan voor telefonie en er zijn voorbereidingen getroffen voor bredere klanttevredenheidsmetingen binnen Wlz en Wzd (rechtelijke machtiging). Daarnaast is een gebruikersonderzoek gedaan naar de website www.ciz.nl, gericht op gebruikers van de Wlz, Wzd en DKIZ, om de begrijpelijkheid en het gebruikersgemak te verbeteren. Er zijn op de website verbeteringen doorgevoerd in de gebruikerservaring en de zoekfunctie. De contactpagina en de pagina met veelgestelde vragen zijn efficiënter en gebruiksvriendelijker. Ook is de zoekfunctie verbeterd, onder meer door de toevoeging van automatische spellingscontrole en betere filteropties. Ook is gestart met de ontwikkeling van een kennisbank voor zorgprofessionals: het ontwerp is afgerond en de voorbereiding van de inhoud is gestart.

Tot slot zijn burgers via twee burgerdialogen actief betrokken bij de thema's 'het gebruik van kunstmatige intelligentie bij indicatiestelling' en 'passende zorg, nu en in de toekomst'. De hieruit voortgekomen inzichten zijn benut bij beleidsvorming en bij het maken van strategische keuzes voor de toekomst. Een belangrijk inzicht uit de burgerdialoog over kunstmatige intelligentie is dat het huisbezoek een cruciale rol speelt in het besluitvormingsproces. Het biedt ruimte voor persoonlijke ontmoeting, erkenning en het delen van iemands verhaal, en vormt zo een belangrijk tegenwicht voor de abstractie van digitale besluitvorming.

Standaard proces / uniformering processen

Als onderdeel van CIZ-D is de werkstroom 'het Uniform Werkproces' gestart. Dit gebeurt vanuit de noodzaak van een standaardproces in voorbereiding op automatisering én vanuit het geloof dat standaardisatie helpt om continu verbeteren als filosofie te realiseren. Het Uniform Werkproces is gericht op standaardisatie van de werkwijze zowel wat betreft de uitvoering als de aansturing daarvan. Hiertoe zijn 'best practices' geïdentificeerd met betrekking tot processtappen, zoals 'communicatie bij besluit', 'opvragen informatie' en 'compleetheid dossier', en is een begin gemaakt met het uitrollen daarvan naar de teams binnen het primair proces. Ook zijn dashboards ontwikkeld om teamcoaches te helpen de uniformering door te voeren. De deelproducten zijn medio 2025 overgedragen aan de proceseigenaren. In een later stadium worden de nieuwe processen, inclusief de geautomatiseerde stappen, in Apoyo vormgegeven.

Chat

CIZ startte in het eerste kwartaal van 2025 met een pilot van een chatbotfunctionaliteit, ter ondersteuning van zelfaanmelders en zorgaanbieders op onze website, gevolgd door een live-chat uitbreiding in het tweede kwartaal. Doel van beide pilots is een extra mogelijkheid bieden voor ondersteuning bij het doen van een aanvraag, ook op tijdstippen dat de Telefonische Advies- en Informatielijn niet beschikbaar is. In het derde kwartaal is dit geëvalueerd. De belangrijkste bevindingen zijn dat de gebruiker overwegend tevreden is, met score 7,7. En dat, de vraag in circa 40% van de gevallen naar tevredenheid beantwoord is, wat veel hoger is dan de benchmark van 10 – 20%. En, dat CIZ vanuit de vraagstelling veel terugkoppeling krijgt waarmee de website én instructies aan medewerkers kunnen worden verbeterd. Op basis van deze positieve resultaten is besloten om chat blijvend aan onze dienstverlening toe te voegen.

Brievenproject

In 2025 is verder gewerkt aan het herschrijven van brieven die worden verstuurd aan ouders/verzorgers van kinderen voor wie een Wlz-indicatie is aangevraagd. Dit is de grootste van de doelgroepen voor wie de huidige brieven nog onvoldoende aansluiten op de behoeften van de cliënt. De brieven zijn verbeterd op zowel inhoud als begrijpelijkheid van taal (het taalniveau). De herschreven brieven zullen worden opgenomen in het nieuwe cliëntensysteem. In 2026 wordt verder gewerkt aan de brieven aan de ouders/verzorgers over de DKIZ.

Handelingsperspectief: versnellen digitale agenda

Opschalen digitale stelsels en organiseren data governance

In 2025 is gewerkt aan een stevige basis voor professioneel datamanagement en data governance. Het Data Office is gestart, en er is een team aangesteld om ervoor te zorgen dat gegevens betrouwbaar, veilig en eenduidig worden vastgelegd en gebruikt. Er is een start gemaakt met het uitwerken van beleid en -richtlijnen voor dataclassificatie. Ook zijn de eerste data-architectuurmodellen uitgewerkt. Losstaande datadefinitie-kwesties zijn aangepakt: onduidelijkheden over wat bepaalde gegevens precies betekenen en hoe ze worden genoemd zijn opgespoord en opgelost, zodat er geen verwarring meer bestaat over de betekenis van de gegevens. Ook is begonnen met het gebruik van een data governance tool, die helpt data centraal te beheren en de kwaliteit te bewaken. Deze maatregelen zorgen ervoor dat systemen beter samenwerken, processen beter verlopen, en burgers minder vaak dezelfde gegevens hoeven te delen.

Ontwikkelen en aantrekken van ICT- en dataexpertise

In 2025 is geïnvesteerd in het aantrekken en ontwikkelen van ICT- en data-experts, waarmee de organisatie beter in staat is om veilig, data-gedreven en wendbaar te werken. De Adviesraad Kwaliteitsborging kreeg een stevigere rol bij het toetsen van ICT-ontwikkelingen. Het team CIO Beleid & Kader is verder ontwikkeld in drie clusters: Value (waardcreatie en afstemming van ICT op strategie), Data (datastrategie en informatiebeheer) en Governance, Risk en Compliance (GRC, in het Nederlands: 'besturing, risicobeheersing en naleving van wet- en regelgeving').

Strategisch belangrijke functies, zoals de Chief Information Security Officer (CISO), zijn intern ingevuld. Deze experts zorgen voor stabiele en toekomstbestendige ICT-processen, ondersteunen goed onderbouwde beslissingen, en maken continue verbetering van processen mogelijk, waarmee de organisatie structureel wordt versterkt.

Versterken van het digitale grondvlak: Mijn CIZ/klantbediening

Beslisadviessysteem

Medio 2023 is CIZ gestart met de ontwikkeling van een systeem dat op beslismomenten de indicatiesteller ondersteunt: het beslisadviessysteem (BAS). In een latere versie helpt dit ook de aanvrager om bij de aanvraag de juiste informatie aan te leveren. De indicatiestelling blijft in alle gevallen de verantwoordelijkheid van de indicatiesteller. Het Expertteam Ethiek van CIZ kijkt frequent mee bij de ontwikkeling van dit model. Om de kwaliteit van data in de beslisondersteuning te borgen is input nodig van (gestructureerde) data, die onder andere met behulp van natuurlijke taalverwerking uit aangeleverde documenten wordt gehaald. In 2024 en 2025 is het BAS verder ontwikkeld, om voor iedere langdurende zorgvraag een beslisadvies voor de indicatiesteller beschikbaar te maken. De testresultaten laten zien dat de gegenereerde adviezen een hoge mate van betrouwbaarheid hebben, maar ook dat verdere verbetering mogelijk is. Afronding van deze activiteiten is gepland in medio 2026.

Handelingsperspectief: verhogen aantrekkelijkheid en statuur van de uitvoering

Investeren in de kwaliteit van mensen: versterken HRM-beleid en kwaliteitsborging

Diversiteit, Inclusiviteit en Gelijkwaardigheid

Ook in 2025 zette CIZ zich verder in voor een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan en durft te zijn. In de eerste helft van het jaar hebben teams een nieuwe workshop gevolgd over onbewuste vooroordelen binnen- en buiten het team. Er waren twee initiatieven om kennis te nemen van het perspectief dat zich richt op 'de nabije ander'. Zo konden medewerkers tijdens de Boekenweek een boek bestellen rondom een van de vijf diversiteitsthema's: leeftijd, cultuur, arbeidsparticipatie, gender en seksuele oriëntatie.

Voor bevorderen van wederzijds begrip en inclusie is in 2025 tijdens een gezamenlijke iftar-maaltijd aandacht besteed aan de ramadan. Daarbij is informatie gedeeld over de betekenis hiervan en was er ruimte voor het uitwisselen van persoonlijke ervaringen. Deze bijeenkomst droeg bij aan het vergroten van kennis over uiteenlopende achtergronden en aan het versterken van onderling respect binnen de organisatie. Daarnaast bleef er structureel aandacht voor het thema door een interne kennisbank, een inclusiekalender 2025 met belangrijke culturele feestdagen, en doorlopende nieuwsberichten op het intranet over diversiteit en inclusie. Ook is in 2025 gestart met een herijking van het diversiteitsbeleid, die doorloopt tot in 2026. Daarin worden ook de relevante resultaten meegenomen uit het werkbelevingsonderzoek 2025 (zie hoofdstuk 5.7).

Ontwikkelruimte (opleidingsbudget)

Voor meer wendbaarheid en duurzame inzetbaarheid werkt de organisatie aan een werkomgeving waarin leren en ontwikkelen een vanzelfsprekend onderdeel zijn van het dagelijks werk. Bij voortdurende maatschappelijke en organisatorische veranderingen is het van belang dat medewerkers hun kennis en vaardigheden kunnen blijven ontwikkelen en kunnen meebewegen met nieuwe opgaven. In 2025 is dit verder vormgegeven door het opstellen en organisatiebreed invoeren van een opleidingskader, om de ontwikkelruimte voor medewerkers te verduidelijken, te stimuleren en te faciliteren. Het kader verduidelijkt vooraf wanneer CIZ als organisatie investeert in ontwikkeling en wanneer medewerkers hiervoor hun eigen vitaliteitsbudget inzetten. Tijdens de WOP-gesprekscyclus, waarin medewerker en leidinggevende in gesprek gaan over werkgeluk, ontwikkeling en prestaties (WOP), worden medewerkers gestimuleerd om hun vakmanschap te versterken en zich verder professioneel te ontwikkelen.

Leiderschapsprogramma

In 2025 is het leiderschapsprogramma Samen Leren Doen verder uitgebouwd met een aantal leerinterventies. De focus lag op de rol van leidinggevende in een veranderende context, met aandacht voor persoonlijk leiderschap, teamleiderschap en leiderschap in de CIZ-context. Het programma ondersteunt leidinggevendenden bij het versterken van hun handelingsvermogen, het begeleiden van teams, en het effectief omgaan met veranderende opgaven. Voor de ontwikkeling van (persoonlijk) leiderschap is binnen CIZ in 2025 Management Drives geïntroduceerd. Dit instrument geeft inzicht in individuele drijfveren en ondersteunt bij het handelen vanuit eigen kracht en bewustzijn. Daarnaast wordt Management Drives ingezet om teamdynamiek bespreekbaar te maken en samenwerking te versterken, en draagt hiermee bij aan het bouwen en onderhouden van effectieve en veerkrachtige teams.

Strategisch personeelsbeleid

Met strategische personeelsplanning werkt CIZ aan het versterken van de wendbaarheid van de organisatie. Dit gebeurt door medewerkers met het juiste vakmanschap en de juiste competenties op het juiste moment op de juiste plek in te zetten.

Op basis van een kwalitatieve en kwantitatieve analyse, uitgevoerd in samenwerking met alle MT's, is in 2025 gestart met de borging van strategische personeelsplanning. Dit richt zich in eerste instantie op het koppelen van talenten aan relevante competenties en vakmanschap binnen CIZ, en op het integreren van de kwalitatieve en kwantitatieve inzichten. In 2026 wordt dit voortgezet, zodat organisatiebreed gebruik kan worden gemaakt van de aanbevolen interventies met als doel om medewerkers duurzaam op de juiste plek op het juiste moment in te zetten.

Aantrekkelijk werkgeverschap: Versterken werkgeversmerk

In 2025 zette CIZ verdere stappen in het versterken van het werkgeversmerk. Er is gerichte content ontwikkeld voor de belangrijkste wervingsdoelgroepen en het merk is actiever gepositioneerd op de arbeidsmarkt. De inhoud is via diverse kanalen ingezet, zoals in arbeidsmarktcampagnes en binnen het wervings- en selectiesysteem. De eerste campagneresultaten tonen een duidelijke verbetering in de zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van CIZ als werkgever. Potentiële kandidaten weten ons beter te vinden en herkennen CIZ steeds meer als een maatschappelijk relevante en aantrekkelijke organisatie.

Optimalisatie recruitmentproces

In 2025 is het recruitmentproces opnieuw ingericht voor een optimale kandidaatervaring. In lijn met de in 2024 uitgezette koers is een nieuw wervings- en selectiesysteem geïmplementeerd dat het complete proces ondersteunt. Hierdoor kan CIZ het proces beter monitoren, de instroom optimaliseren en werkwijzen uniformeren via geautomatiseerde stappen. Dankzij deze verbeteringen sluit het recruitmentproces beter aan bij het aantrekkelijke werkgeversprofiel dat we willen uitdragen. Het vernieuwde proces biedt meer inzicht, verkort de doorlooptijden en versterkt de positie in een krappe arbeidsmarkt.

Organisatiefilosofie

CIZ opereert in een context van toenemende en steeds complexere zorgvraag; veranderende wet- en regelgeving; en een structureel krappe arbeidsmarkt. Dit vraagt om een heldere koers, een wendbare inrichting en doelgerichte samenwerking. In 2025 is daarom ingezet op het ontwikkelen en borgen van een gezamenlijke organisatiefilosofie als fundament voor sturing, besluitvorming en samenwerking. Die filosofie is gebaseerd op het sturen vanuit één koers, met een duidelijke richting, met ruimte voor vakmanschap. Besluitvorming gebeurt daar waar kennis en verantwoordelijkheid samenkomen: dicht bij het werk, transparant, en met oog voor het geheel. We werken samen op basis van aandacht en vertrouwen, zijn lerend in onze aanpak en nemen verantwoordelijkheid binnen heldere afspraken. Dit vraagt om een organisatiecultuur waarin eigenaarschap, verbinding en resultaatgerichtheid vanzelfsprekend zijn. In de tweede helft van 2025 is de gezamenlijke organisatiefilosofie vastgesteld, met als onderliggend principe: 'We sturen op resultaat, met aandacht voor mensen'. Dit is uitgewerkt in vier bouwstenen: een passende span of control; een helder kader voor autonomie, eigenaarschap en samenwerking in teams; een leiderschapsprofiel gericht op autonomie, vertrouwen en leren; en een functieprofiel van teamcoach naar teammanager. Eind 2025 is deze uitwerking verrijkt met input van teamcoaches en de ondernemingsraad (OR), in twee klankbordgroepen.

Toekomstbestendig belonen (wendbaar functiehuis)

Het project Toekomstbestendig belonen is over heel 2025 voortgezet. Het doel blijft onveranderd: realiseren van een functiegebouw dat bijdraagt aan de organisatiedoelstellingen; dat toekomstbestendig is; en dat de arbeidsmarktpositie van CIZ ten opzichte van de referentiemarkt(en) verder versterkt.

Toevoeging van nieuwe functies en functieniveaus bracht meer flexibiliteit binnen het functiegebouw. Dit zorgt voor een betere aansluiting op de arbeidsmarkt en biedt medewerkers meer mogelijkheden voor doorgroei binnen de eigen functie.

Functies die aanpassing vereisten om weer aan te sluiten op de praktijk, zijn opnieuw beschreven, in een duidelijker en compacter format. Dit zorgt voor meer helderheid en eenduidigheid over de functie-inhoud, en is gebruiksvriendelijker voor HRM, management en medewerkers.

Kwaliteitsreview

Het reviewpercentage van 17% is gerealiseerd voor de Wlz. Daarnaast is voor Wzd artikel 21 het vierogenprincipe geïmplementeerd. Op basis van evaluaties is waar nodig bijgestuurd in hoe de review wordt uitgevoerd. Dit gebeurde op meerdere onderdelen, maar toch heeft dit nog niet geleid tot een verbetering van de voorspellende waarde van de review ten opzichte van de toetsing. Een belangrijke oorzaak hiervoor is het ontbreken van de mogelijkheid tot continu verbeteren als gevolg van het ontbreken van een uniforme werkwijze. Daarom is in juli 2025 een traject gestart voor het ontwikkelen van standaardwerkinstructies en duidelijke aanwijzingen.

Extra kwaliteitsimpuls medewerkers

Begin 2025 is de professionele standaard voor onderzoekers en beoordelaars opgeleverd. Hierin wordt beschreven over welke kennis en kunde zij moeten beschikken om hun functie goed uit te kunnen voeren. De professionele standaard is overgedragen aan team Leren & Ontwikkelen, om het huidige leeraanbod op de standaard af te stemmen. In juni 2025 is de tafelkaart voor onderzoekers en beoordelaars opgeleverd. Die biedt een checklist en beschrijving van het afwegingskader Wlz. Dit gaat zowel nieuwe als bestaande medewerkers ondersteunen in het uitvoeren van een volledig onderzoek.

Verbetering toetsing

De toetsing is een maandelijks terugkerend middel dat CIZ inzet om de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Over de resultaten wordt zowel een maand- als kwartaalrapportage opgeleverd, ter verantwoording én als input ter verbetering van onze dienstverlening in het primaire proces. Het proces van de toetsing blijven we continu optimaliseren, zodat we kunnen spreken over een efficiënt en betrouwbaar middel. Het continu verbeteren van de toetsing is sterk afhankelijk van de ruimte voor ontwikkeling in de systemen van CIZ. Vanwege de overgang naar Apoyo was die in de eerste twee kwartalen van 2025 beperkt, waardoor er een minimum aan verbeteractiviteiten was. De verbeteractiviteiten die wel zijn uitgevoerd, zijn gericht op verbetering van de kennis en de kunde van de toetsers. In Q2 2025 waren ze gericht op het handhaven van de interne beoordelaars betrouwbaarheid (IBB), zodat deze goed blijft. Ook vormt CIZ een visie op kwaliteit, de cliënten en stakeholders.

Naast de extra begeleiding tijdens de toetsweek was er een teamdag voor de toetsers, waarbij is gewerkt aan teambuilding, het bevorderen van uniforme werkwijzen, het herijken van het doel van de toetsing, en het inventariseren van wat toetsers nodig hebben om hun werk optimaal te doen. Dit leidde tot een verdere professionalisering van het team. De eerste signalen laten een stijging zien in het aantal bespreekdossiers. Deze ontwikkeling wordt de komende periode nader geëvalueerd, omdat de verbeteringen in de resultaten vooralsnog beperkt zijn en de huidige werkwijze een aanzienlijke inzet van capaciteit blijft vragen. De beperkte beschikbaarheid van toetsers is een belemmering voor verdere vooruitgang, waardoor meer efficiëntie steeds belangrijker wordt.

Verbetering reproduceerbaarheid

In Q1 en Q2 van 2025 is vanuit de kwaliteitsondersteuning een data-analyse uitgevoerd op kwartaalrapportages die door de afdeling Procesmanagement & Kwaliteit (PM&K) zijn opgesteld. De focus van deze doorlopende analyse ligt op de besluiten die niet-reproduceerbaar zijn. In de eerste samenvatting van de uitgevoerde analyses komen meerdere oorzaken naar voren, die mogelijk bijdragen aan het aantal besluiten die niet-af of niet-reproduceerbaar zijn. In januari 2026 presenteerde de werkgroep haar eerste aanbevelingen. Uit het onderzoek komt naar voren dat de oorzaken van niet-reproduceerbare of niet-afgeronde besluiten meervoudig zijn, en onder meer liggen in aspecten van cultuur, het niveau van de lerende organisatie, en leiderschap. Deze inzichten vormen de basis voor het verder aanscherpen van maatregelen om de kwaliteit en reproduceerbaarheid van besluiten structureel te verbeteren.

Investeren in de kwaliteit van mensen: versterken expertise medisch adviseurs

Het Expertiseteam Medisch Adviseurs fungeert als landelijke vertegenwoordiging van medisch adviseurs van CIZ en is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het onderhoud van kaders, van werkafspraken en van kwaliteitsnormen voor transparante, reproduceerbare en professioneel verantwoorde indicatiestelling. Zo moet het vakmanschap onder de medisch advisering structureel worden versterkt. Het expertiseteam werkt hiertoe intensief samen met relevante ketenpartners, en hecht waarde aan de praktische toepasbaarheid van de opgestelde adviezen binnen de uitvoering.

In het tweede halfjaar van 2025 was het team actief op deze thema's:

- Normstelling zorgvuldig onderzoek en dossiervoering: zorgt voor consistente, transparante en volledige besluitvorming, waardoor klanten kunnen vertrouwen op een juist en zorgvuldig besluit.
- Juridische kaders: zorgt ervoor dat medische advisering onafhankelijk, zorgvuldig en binnen duidelijke wettelijke grenzen plaatsvindt, waardoor klanten kunnen vertrouwen op een objectieve en rechtmatige beoordeling. Zorgt daarmee voor bescherming van privacy, rechtspositie en het recht op transparante en toetsbare besluitvorming.
- Document complexe somatische aandoeningen: zorgt ervoor dat medische situaties van klanten volledig en correct worden meegenomen in de beoordeling.
- Verstandelijke Gehandicapten (VG)-aanvraagstroom: zorgt voor een duidelijke en eenduidige behandeling van VG-dossiers, waardoor helderheid ontstaat voor klanten en ketenpartners.
- Rol van de medisch adviseur binnen AH-trajecten: zorgt voor versterking van de kwaliteit en objectiviteit van medische beoordelingen binnen het traject, waardoor klanten profiteren van deskundige en onafhankelijke afwegingen.
- Machtiging Medische Informatie en toestemmingsvragen bij aanvraagformulieren: zorgt ervoor dat medische informatie rechtmatig en met toestemming wordt verwerkt, waardoor privacybescherming en regie bij de klant worden vergroot.
- Bewaartermijn/Archiefwet: zorgt voor duidelijkheid over hoe lang gegevens worden bewaard en waarom, waardoor transparantie en vertrouwen in zorgvuldige gegevensverwerking worden versterkt.

Nieuwe medewerkers/medisch adviseurs zijn gestart met de opleidingen Maatschappij & Gezondheid, praktijkbegeleider en Master of Public Health. Ook zijn aanvullende modules gevolgd voor meer deskundigheid in het domein van sociale geneeskunde.

Uit onderzoek is gebleken dat de doorlooptijd van medische adviezen sterk wordt beïnvloed door dossiers die langdurig op de werklust van medisch adviseurs blijven staan, voornamelijk vanwege wachten op informatie van externe partijen. Om dit knelpunt aan te pakken, is een pilot gestart waarbij andere CIZ-medewerkers eerst meehelpen bij het completeren van dossiers voordat die naar een medisch adviseur gaan.

Verder is een rapportage opgesteld die inzicht geeft in de resultaten van de uitgevoerde kwaliteitscontroles. Hiermee kunnen medewerkers gerichter verbeterpotentieel identificeren en maatregelen treffen voor verdere versterking van de medische-advieskwaliteit.

3.2 Stand van de Uitvoering

CIZ presenteerde in 2025 voor het vijfde jaar op rij aan VWS een rapport Stand van de Uitvoering. Hierin geven we vanuit burgerperspectief aan waar we knelpunten zien in de uitvoering van de taakstelling. Opnieuw is vastgesteld dat veel knelpunten hardnekkig blijken, en blijvende aandacht vergen. Zo is één van de knelpunten het ontbreken van wettelijke grondslagen voor het delen van (persoons)gegevens voor een efficiënte en effectieve aanpak van fraude en ontbreekt de mogelijkheid om indicaties in te trekken.

In onze Stand van de Uitvoering 2025 worden ook successen benoemd, zoals de wetwijziging over het handtekeningbeleid, die het voor familieleden mogelijk maakt om de Wlz-aanvraag te ondertekenen. Ook is het terugkerende knelpunt benoemd over cliënten met een Wlz-indicatie in de thuissituatie, die geen beroep konden doen op terugwerkende kracht. Hiervoor is in overleg met VWS een oplossing gevonden. Die maakt het mogelijk om bij cliënten die vanwege bijzondere omstandigheden vanuit de thuissituatie met Wlz-indicatie met spoed zijn opgenomen in een instelling, en waarbij direct een hoger zorgprofiel nodig blijkt, met terugwerkende kracht te indiceren.

Verder was er in de Stand van de Uitvoering 2025 aandacht voor gegevensuitwisseling, knellende financieringsvormen, en de eenduidigheid van het zorgstelsel.

De Standen van de verschillende uitvoeringsorganisaties van VWS werden op 3 juni 2025 gepubliceerd.

3.3 Onderzoek en datalab

Vroegsignalering en Wetenschappelijk onderzoek

Naast monitoren en analyseren van trends en uitvoeren van datalabs, draagt CIZ in samenwerking met de Vrije Universiteit (VU) in Amsterdam bij aan kennis over een aantal langdurige-zorgonderwerpen. Dit gaat om wetenschappelijke onderzoeken die bij kunnen dragen aan een betere dienstverlening of betere toegang tot passende zorg. In 2025 waren er twee van die onderzoeken. Het eerste bracht het effect in kaart dat community care en sociale cohesie hebben op de aanvraag van een Wlz-indicatie. Zowel community care als sociale cohesie blijken te zorgen voor de uitstel van een Wlz-aanvraag, waarbij sociale cohesie het zwaarst weegt. De uitkomsten suggereren een overlappen tussen het effect van beide factoren, die in toekomstig onderzoek verder verkend kan worden.

Het tweede onderzoek keek naar de zorggeschiedenis van mensen met een Geestelijke Gezondheidszorg Wonen (GGZ-W) indicatie en naar de patronen in zorggebruik voorafgaand aan de Wlz. Hieruit bleek dat vooral langdurig en intensief gebruik van GGZ-zorg in combinatie met Wmo-ondersteuning een sterke voorspeller is van een GGZ-W indicatie. Lichtere Wmo-voorzieningen zijn vaak ontoereikend en vormen een opstap naar langdurige zorg. Daarnaast blijkt Beschermd Wonen (vanuit de Wmo) wel een belangrijke route te zijn, maar niet de enige.

Verder is de GGZ-W cliëntgroep in kaart gebracht. Met behulp van een expertsessie, (geautomatiseerde) tekstanalyse en verschillende statistische analyses, is gezocht naar groepen van (cliënt)kenmerken die vaak samen voorkomen. Dit resulteerde in een goed eerste beeld van GGZ-W cliënten.

Datalabs

In het kader van de HLO-afspraken heeft CIZ in een datalab verkend of er mogelijkheden zijn om het aanvraagproces voor herindicaties te vereenvoudigen. Dit datalab gaf helaas geen nieuwe (of extra) aanknopingspunten voor vereenvoudiging, aangezien het overgrote deel van de V&V herindicaties zoals aangevraagd worden afgegeven en bij herindicaties huisbezoeken minder voorkomen.

Met het tweede datalab van 2025 kregen we meer inzicht in de interne en externe processen rond relatiebeheer voor Wzd aanvullende taken. De resultaten bieden mogelijkheden om in gesprek te gaan met stakeholders, om die te bevragen over bijvoorbeeld het proces na uitkomst 'verzet' in een artikel-21 toets.

In het derde en laatste datalab werd in het kader van capaciteitsmanagement de productiviteit in het primair proces onderzocht, inclusief de factoren die dit beïnvloeden. Dit datalab had als doel meer inzicht te krijgen in kritieke factoren, voor betere sturing en betere prognoses.

3.4 Uitvoeringstoetsen

In 2025 zijn op verzoek van VWS vier uitvoeringstoetsen opgesteld en toegestuurd:

- De *Evaluatiewet Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)* en *Wet zorg en dwang (Wzd)*. CIZ heeft aangegeven dat dit wetsvoorstel in zijn huidige vorm voor ons niet uitvoerbaar is. VWS onderzoekt nu op basis van de uitvoeringstoetsen – van onder andere CIZ – en de reacties op een internetconsultatie, hoe het voorstel beter kan aansluiten bij de doelgroep. Naar verwachting komt er in 2026 een aangepast wetsvoorstel, waarvoor CIZ opnieuw een uitvoeringstoets zal doen.
- Vereenvoudigen en versnellen van herindicaties. Er wordt gewerkt aan het verkorten en vereenvoudigen van het aanvraagformulier voor herindicaties, en aan standaardgegevenssets per zorgprofiel, hetgeen de administratieve lasten voor zorgprofessionals kan verlagen. Dit gebeurt in co-creatie met zorgprofessionals. Implementatie in het nieuwe cliëntstelsel verwachten we in 2026.
- Het wetsvoorstel dat het mogelijk maakt dat een familielid een Wlz-aanvraag namens de cliënt ondertekent. Dit wetsvoorstel is uitvoerbaar, mits wordt voldaan aan een aantal randvoorwaarden. Vanaf het moment dat de Eerste Kamer met het voorstel akkoord is, zal gewerkt gaan worden aan de implementatie in het nieuwe cliëntstelsel.
- De aanpassing van het Besluit zorg en dwang naar aanleiding van de wetswijziging van artikel 28a Wzd die is opgenomen in de Verzamelwet gegevensverwerking II.b. Dit wetsvoorstel is uitvoerbaar en kan geïmplementeerd worden zodra VWS akkoord geeft op onze uitvoeringstoets.

4 Verantwoording

CIZ is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) en valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van VWS. Vanuit het ministerie fungeert de plaatsvervangend secretaris-generaal als eigenaar van CIZ. De directeur-generaal Langdurige Zorg fungeert als opdrachtgever voor CIZ. Voor de DKIZ-regeling valt de verantwoordelijkheid onder het ministerie van SZW. Daar fungeert de directeur-generaal Sociale Zekerheid en Integratie als opdrachtgever.

4.1 Governance

Een belangrijk element in een zbo-constructie is de structuur van governance. CIZ heeft een governance die past bij de huidige situatie en omvang van de organisatie. We hanteren hierbij de fundamentele principes voor governance uit de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners. Het gaat dan om vijf kernprincipes: dialoog, 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. In 2025 waren er geen veranderingen in de governance.

4.2 Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit twee leden. De heer R.R. Bakker trad in mei 2021 aan als lid Raad van Bestuur en vervulde per half maart 2023 de rol van waarnemend voorzitter Raad van Bestuur. Per 1 september 2023 is hij door de minister van VWS benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur. Mw. D.A. Hak is per 1 december 2024 benoemd tot lid Raad van Bestuur. In 2025 waren er geen wijzigingen in de samenstelling.

De Raad van Bestuur overlegt periodiek met de manager Finac (die de rol bekleedt van chief financial officer), de bestuursadviseur en de bestuurssecretaris. Bestuurlijke besluitvorming gebeurt door de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur wordt bezoldigd binnen de kaders van de Wet normering top-inkomens (WNT). Een toelichting hierop staat in de jaarrekening. In 2025 zijn geen besluiten genomen waarbij voor de Raad van Bestuur een belangenconflict aan de orde was.

Vaststelling stukken

De jaarrekening 2025 is door de Raad van Bestuur op 13 maart 2026 vastgesteld, na het bespreken van de bevindingen van de accountant. De jaarstukken, inclusief de jaarrekening 2025, voorzien van een controleverklaring, zijn op 13 maart 2026 aangeboden aan de minister van VWS.

4.3 Raad van Advies en Audit Advies Commissie

De Raad van Advies en de Audit Advies Commissie zijn in 2017 ingesteld als onderdeel van de governance. De Raad van Advies richt zich vooral op de strategie en de continuïteit van CIZ, in relatie tot relevante maatschappelijke ontwikkelingen. De Audit Advies Commissie richt zich op onderwerpen zoals de kwaliteit van de bedrijfsvoering, interne beheersing en financiële verantwoording. Beide commissies fungeren als van elkaar losstaande, onafhankelijke en externe adviseurs van de Raad van Bestuur. In 2025 maakte CIZ opnieuw dankbaar gebruik van de expertise van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie.

Samenstelling

De Raad van Advies bestond in 2025 uit:

- mevrouw G.A. van den Brink (voorzitter)
- mevrouw L.M. Zegveld
- de heer F.A.M. Spijkers

De Audit Advies Commissie bestond in 2025 uit:

- de heer R. Wenselaar (voorzitter)
- de heer R. Touwslager

De leden van beide commissies worden benoemd voor maximaal vier jaar. Ze kunnen één keer worden herbenoemd. Er is een rooster van aftreden.

In 2025 bleef de samenstelling van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie onveranderd.

De Raad van Advies en de Audit Advies Commissie hebben elk hun eigen reglement. De leden worden bezoldigd binnen de kaders van de WNT. Een toelichting op de bezoldiging staat in de jaarrekening.

Werkwijze en betrokkenheid

In 2025 was er drie keer formeel overleg tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Advies, en vier keer tussen de Raad van Bestuur en de Audit Advies Commissie. Er was één gezamenlijk overleg van beide commissies met de Raad van Bestuur. De voorzitters van beide gremia overleggen periodiek met de voorzitter van de Raad van Bestuur. De Audit Advies Commissie heeft overleg gevoerd met KPMG, in aanwezigheid van de internal auditor.

Vast onderwerp van alle overleggen was de actuele stand van zaken van de dienstverlening 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 onderwerpen van gesprek met de Raad van Advies waren: herijking inrichting topstructuur CIZ; wensen en knelpunten rond gebruik van data; en grip op ziekteverzuim.

Met de Audit Advies Commissie is onder meer gesproken over: geopolitieke ontwikkelingen in relatie tot CIZ; cybersecurity en digitale weerbaarheid richtlijn NIS2; gebruik Ziwer; interne management letter. Ook is het Programma Vernieuwing ICT een aantal keren geagendeerd, om te spreken over risicomanagement, proefmigraties en livegang van het nieuwe cliëntsysteem.

Tijdens het gezamenlijke overleg van beide commissie met de Raad van Bestuur in april 2025 is gereflecteerd op de eerste contouren van de Stip op de horizon 2030. De commissies zijn eind 2025 in gezamenlijkheid bijgepraat over het vaststellen van de datum van livegang van het nieuwe cliëntsysteem.

De appreciatie door de Raad van Bestuur van de adviezen van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie wordt na elke vergadering opgesteld, en wordt in lijn met wat is bepaald in het Bestuursreglement van CIZ gedeeld met de plaatsvervangend secretaris-generaal van VWS.

5 Organisatie

Ook in 2025 bleef de arbeidsmarkt structureel krap. Tegelijkertijd is een verdere ontwikkeling in een context van toenemende digitalisering, veranderende competentie-eisen en maatschappelijke verwachtingen doorgemaakt. Binnen deze realiteit is het personeelsbestand licht toegenomen. De combinatie van organisatieontwikkeling, automatisering en innovatie vroeg om een bewuste balans tussen vaste en flexibele inzet. Externe capaciteit bleef noodzakelijk voor tijdelijke en specialistische vraagstukken, terwijl intern is geïnvesteerd in leiderschap. De samenstelling van het personeelsbestand ontwikkelde zich daarbij stabiel en evenwichtig, met blijvende aandacht voor diversiteit, inclusie en een gezonde leeftijdsopbouw.

5.1 HR-cijfers

Gemiddeld waren er in totaal 1.400 medewerkers werkzaam voor CIZ; een stijging van ongeveer 3%-punt ten opzichte van 2024. Van dit totaal aantal medewerkers waren 1.282 medewerkers (1.150 fte) in dienst bij CIZ. Over heel 2025 werkten gemiddeld 118 inhuurkrachten met een aandeel in de totale bezetting van gemiddeld 8,4% (2024: 7,7%). Deze inhuurkrachten zijn grotendeels ingezet voor projecten, en ander werk van tijdelijke aard, of bij vacatures die door specialistische kennis en expertise een krapte op de arbeidsmarkt kennen.

Het personeelsbestand bestond eind 2025 voor 19% uit mannen en voor 81% uit vrouwen. Vergeleken met 2024 steeg het aandeel mannen (2024: 14%/86%). CIZ kenmerkt zich in het werknemersbestand als een afspiegeling van de zorg, waar deze verhouding vergelijkbaar is. Het topmanagement bestond per eind 2025 voor 50% uit vrouwen (2024: 45%) en voor 50% uit mannen (2024: 55%).

Eind 2025 was de gemiddelde leeftijd binnen CIZ 44 jaar (2024: 43 jaar). De leeftijdsgroep onder de 40 is ten opzichte van 2024 iets afgenomen (2024: 47%). Er was een gelijkblijvende instroom in de categorie onder de 40; maar er zijn ook medewerkers in de in leeftijd hoger gelegen groep beland door het overschrijden van de leeftijdsgrens. Deze onderbouwing geldt eveneens voor de leeftijdsgroep tussen 40 en 50; deze is hierdoor ook iets gestegen (2024: 19%). De verdeling van de overige leeftijdsgroepen bleef gelijk.

Leeftijdsgroep	Aantal medewerkers eind 2025	Percentage
Ouder dan 60	201	14%
Tussen 50 en 60	293	21%
Tussen 40 en 50	298	21%
Onder de 40	611	44%
Totaal	1.403	100%

5.2 In- en uitstroom

In 2025 zijn 156 nieuwe interne medewerkers (11%) ingestroomd (2024: 183, 14%). Deze instroom bestond deels uit vervanging van medewerkers met aflopende jaarcontracten om de bestaande capaciteit te behouden, en deels uit uitbreiding van stafafdelingen ter ondersteuning van de groeiende organisatiebehoefte.

In 2025 verlieten 136 interne medewerkers CIZ; een uitstroom van 10% (2024: 11%). Binnen de totale uitstroom ging 17% met pensioen (2024: 4%) en vertrok 43% op eigen verzoek (2024: 56%); en bij 40% was er een overige reden, zoals aanzegging arbeidsovereenkomst, vaststellingsovereenkomst of einde wachttijd bij twee jaar ziekte (2024: 40%).

5.3 Verzuim en vitaliteit

Het gemiddelde verzuimpercentage steeg in 2025 naar 8,5%, dat is 0,5%-punt meer dan in 2024. Zowel in het primair proces als bij stafafdelingen lag het verzuim hoger dan in 2024.

Verzuimduur

Verzuimduur	2025	2024
0-7 dagen (een week)	0,8%	0,8%
8-42 dagen (6 weken)	0,8%	0,7%
43-365 dagen (tot 1 jaar)	4,4%	4,4%
Langer dan 1 jaar	2,5%	2,1%
Totaal	8,5%	8,0%

Belangrijke trends

- Verzuimduur 0-7 dagen stabiel op 0,8% evenals de verzuimduur 43-365 dagen op 4,4%.
- Meer verzuimdagen in het tweede ziektejaar in verzuimduurklasse langer dan 1 jaar (een stijging van 0,4%-punt) en daarmee langere doorlooptijden dan in 2024 van verzuimtrajecten in deze klasse.

Ziekteverzuim wordt beïnvloed door zowel werk- als niet-werk-gerelateerde factoren, en is daarmee complex en dynamisch. Het beweegt mee met maatschappelijke ontwikkelingen en met veranderingen binnen de organisatie, en hangt samen met de medewerkerspopulatie en organisatiecultuur.

Het langdurig verzuim vormt het grootste vraagstuk: 80% van het totaal aantal verzuimdagen betreft langdurig verzuim.

Volgens de laatst beschikbare rapportage van de arbodienst (derde kwartaal 2025) is 52% van het verzuim geregistreerd als psychisch, circa 15% als lichamelijk en 33% als overig (niet eenduidig te rubriceren). Psychisch verzuim komt daarbij relatief vaker voor bij vrouwen van 25-45 jaar, medewerkers met een zorgachtergrond en mantelzorgers. De arbodienst geeft aan dat bij circa 90% van het psychisch verzuim niet-werk-gerelateerde factoren de grootste invloed hadden op de verzuimmelding.

Door het aanhouden van het hoge ziekteverzuim is in 2025 de focus in het verzuimbeleid verlegd van een preventieve aanpak naar verzuimbeheersing.

De samenwerking met de arbodienst is geïntensiveerd, voor maatwerkoplossingen.

Naast trainingen aan leidinggevendenden zijn extra instrumenten ingezet om de verzuimduur te verkorten, waaronder bedrijfsmaatschappelijk werk, mediation en coaching.

Binnen CIZ is het preventieve beleid uitgebreid met inzetbaarheidsgesprekken bij frequent verzuim. Bij een derde verzuimmelding binnen twaalf maanden volgt een gesprek tussen medewerker en leidinggevende, om vroegtijdig een eventuele disbalans in het werkvermogen te signaleren en daarmee op termijn frequent verzuim en langdurig verzuim te voorkomen.

Voor zicht op de mogelijke verklaringen voor het structureel hoge ziekteverzuim is in het laatste kwartaal van 2025 met een verdiepende data-analyse gestart, gericht op correlaties en oorzaken binnen het ziekteverzuim. Dit maakt gerichte interventies mogelijk om het verzuim te verlagen en de inzetbaarheid te vergroten, en een cyclische beleidsevaluatie en – actualisatie worden ingericht om betekenis te geven aan de beschikbare data.

In 2026 wordt de verzuimaanpak uitgebreid met extra casemanagement, om de teamcoach te begeleiden. Dit sluit aan bij de behoefte die leidinggevendenden hebben.

5.4 Diversiteit, Inclusie en Gelijkwaardigheid

In hoofdstuk 3.1 werd dit onderwerp al toegelicht. Een onderdeel van diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid is het creëren van arbeidsplaatsen in het kader van de Banenafspraken die de regering en organisaties van werkgevers en werknemers maakten voor mensen met een arbeidsbeperking.

Banenafspraken

Eind 2025 werkten bij CIZ in totaal dertien medewerkers in het kader van de Banenafspraken, met een totale inzet van 9,8 fte (eind 2024 negen medewerkers 6,7 fte). Dit is een positieve beweging richting groei en versterking van inclusieve arbeidsparticipatie. Het voor 2025 vastgestelde quotum van 31 tot 33 fte is echter niet behaald. De beperkte inzet van medewerkers binnen de Banenafspraken hangt primair samen met de aard en inrichting van de organisatie en haar wettelijke opdracht. Het overgrote deel van de functies vereist een hoge mate van integraliteit: werkzaamheden zijn inhoudelijk verweven, vragen specialistische kennis en dragen direct bij aan de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de uitvoering. Plaatsingen binnen de Banenafspraken betreffen vooral afgebakende ondersteunende of administratieve werkzaamheden waarvoor binnen de organisatie maar beperkt ruimte is, omdat deze niet tot de kerntaken behoren. CIZ blijft actief zoeken naar mogelijkheden om de doelgroep beter te bereiken en de inzet op inclusie te versterken. Twee teamcoaches volgden een gerichte training om collega's met een arbeidsbijzonderheid beter te kunnen begeleiden en ondersteunen. In 2025 zijn met de inzet van externe jobcoaches samenwerkingsverbanden geïntensiveerd.

5.5 Vakmanschap en professionaliteit

In 2025 zijn er stappen gezet in het versterken van het vakmanschap en professionaliteit binnen CIZ. De livegang van zowel de GGZ-reviewtraining als het nieuwe platform voor leren en ontwikkeling (LMS) markeert een belangrijke professionaliseringslag in het digitale leerlandschap CIZ. Voor meer didactische kwaliteit is aan de docenten binnen CIZ een gerichte training gegeven. Ook is in 2025 gestart met de ontwikkeling van een scholingstraject voor onze professionals, gericht op indicaties voor mensen met een zintuigelijke handicap. Het nieuwe kader voor het omgaan met agressie is ontwikkeld en wordt in 2026 verder geïmplementeerd binnen de landelijke teams.

Ter ondersteuning van de implementatie en het gebruik van het nieuwe cliëntsysteem Apoyo, dat in 2026 wordt ingevoerd, zijn gerichte korte leerinterventies ontwikkeld. Daarnaast is gestart met de herijking van de integrale visie op leren en ontwikkelen, inclusief een nieuw richtinggevend model, dat in 2026 verder wordt uitgerold binnen de organisatie. Ten slotte is de basis gelegd voor de verdere professionalisering van het introductietraject voor nieuwe medewerkers.

5.6 Sociale omgangsvormen

CIZ hecht als goed werkgever groot belang aan een integere, veilige en open werkomgeving, waarin medewerkers op basis van gelijkwaardigheid en professioneel vertrouwen samenwerken. Gezien de maatschappelijke rol van CIZ en de verantwoordelijkheid die medewerkers daarin dragen, is integer handelen een vanzelfsprekend onderdeel van het professioneel gedrag. Dit is speciaal belangrijk bij het indicatieproces, waarin persoonlijke en vertrouwelijke cliëntgegevens worden verwerkt en beoordeeld.

Medewerkers conformeren zich bij indiensttreding aan onze gedragscode waarin het integriteitsbeleid uiteen wordt gezet. Jaarlijks is er in september extra aandacht voor integriteit.

In 2025 is een toolkit integriteit ontwikkeld, waarin de weg wordt gewezen naar de integriteitscommissie en de externe vertrouwenspersoon en waarin verschillende werkvormen beschikbaar worden gesteld. De door de Rijksoverheid ontwikkelde werkvorm 'de integere voetafdruk' is in 2025 aan alle teams aangeboden om integriteit bespreekbaar te maken. Dit bevordert de dialoog over het realiseren van een organisatieklimaat, waarin professionals zichzelf kunnen zijn en zich veilig en betrokken voelen, en waarin diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid merkbaar zijn in het dagelijks werk. Het aantal adviesgesprekken met de integriteitscommissie en de gesprekken met de vertrouwenspersoon waren vrijwel hetzelfde in 2024.

De leden van de integriteitscommissie en de klachtencommissie volgden in 2025 de training 'morele oordeelsvorming'. Het werk van de integriteitscommissie binnen CIZ wordt veeleisender. In 2025 is daarom akkoord gegeven op een voorstel van de integriteitcoördinator en de vertrouwenspersoon voor een professionaliseringsslag inzake integriteit en sociale veiligheid in de organisatie. Deze slag betreft alle aspecten van integriteit, zoals de gedragscode, de klachtencommissie en de samenwerking met de vertrouwenspersoon. De resultaten uit het werkbelevingsonderzoek 2025 op het gebied van sociale veiligheid zijn in het eerste kwartaal van 2026 bekend.

5.7 Werkbelevingsonderzoek

In het vierde kwartaal van 2025 is een nieuw werkbelevingsonderzoek gestart. Dit instrument biedt inzicht in hoe medewerkers van CIZ het werken binnen de organisatie ervaren, met onderwerpen zoals werkdruk, persoonlijke ontwikkeling en sociale veiligheid. Het onderzoek sluit aan op eerdere metingen, waardoor trends zichtbaar worden en geanalyseerd kan worden of de interventies van het afgelopen jaar hebben bijgedragen aan een verbeterde werkbeleving. Bij sluiting van het werkbelevingsonderzoek 2025 lag de responsgraad op 75%, een stijging van 2%-punt ten opzichte van 2024. Dit laat een sterke betrokkenheid van medewerkers zien. De resultaten worden verwacht in het eerste kwartaal van 2026.

5.8 Hybride werken

CIZ heeft een duidelijke visie en richtlijn over hybride werken. Binnen de wettelijke regels hebben teams de ruimte om afspraken te maken over werktijden en plaats van de werkzaamheden. Hierbij kan ook, onder strikte voorwaarden en vanuit een veilige ICT-werkplek, tijdelijk vanuit het buitenland worden gewerkt.

Uit het CIZ werkplekonderzoek 2025 kwam naar voren dat onze medewerkers hybride werken een zeer gewaardeerde secundaire arbeidsvoorwaarde vinden. Daarnaast werd er een interne klankbordsessie met medewerkers georganiseerd om de bekendheid met de richtlijn na te gaan, en de inbreng van medewerkers op te halen voor inzicht in verbeterpunten voor werken op kantoor en werken vanuit huis. In het eerste kwartaal van 2026 is de tweejaarlijkse evaluatie van het hybride werken.

5.9 Medezeggenschap

De ondernemingsraad (OR) en de Raad van Bestuur hadden in het verslagjaar acht formele overlegvergaderingen. Belangrijke gesprekstema's waren: het nieuwe Apoyo-systeem; de cao; onderhoud van het functiegebouw; scholing en ontwikkelruimte; productie en het ervaren van werkdruk; herijking van de organisatiefilosofie; en de herijking inrichting topstructuur CIZ. De laatste twee zijn onderdeel van het project Toekomstbestendige Organisatie.

Naast de formele overleggen spreken de OR en de Raad van Bestuur elkaar ook in een informeler verband om zonder agenda open met elkaar van gedachten te wisselen over diverse beleidsvraagstukken. In 2025 ging dit brainstormende gesprek over domein-overstijgende samenwerking: hoe kunnen we als CIZ extern de kennis over de Wlz vergroten? Relatiebeheer heeft hier een belangrijke rol in.

Met landelijke OR-themabijeenkomsten haalt de OR actief input op bij de achterban, en houdt gevoel bij wat medewerkers in hun werk ervaren en wat zij van de ontwikkelingen in de organisatie vinden. Een nieuwe ontwikkeling in 2025 is dat er een groot aantal vaste OR-contactpersonen is aangetrokken, die de OR helpt met peilingen en met het vergaren van input. Dit levert positieve en enthousiaste reacties op. Opgehaalde input komt terug in het overleg met de Raad van Bestuur.

In lijn met de *Wet op de ondernemingsraden* legde de Raad van Bestuur de OR ter instemming of ter advisering de volgende aanvragen voor, die de OR in 2025 afhandelde:

- instemmingsaanvraag wisseling Preventiemedewerker;
- instemmingsaanvraag kader opleidingen en ontwikkelruimte;
- instemmingsaanvraag gebruik bureausensoren;
- instemmingsaanvraag wijziging samenstelling Integriteitscommissie;
- adviesaanvraag herinrichten organisatiestructuur in de top;
- adviesaanvragen voor onderhoud functies functiegebouw.

5.10 Bedrijfshulpverlening

Per december 2025 beschikt CIZ over 45 allround opgeleide bedrijfshulpverleners (BHV'ers), verdeeld over onze zes locaties. Vanaf 1 januari 2025 krijgen zij een vergoeding, die recht doet aan de verantwoordelijkheden die bij de rol horen. Dit stimuleert BHV'ers om hun certificering te verlengen en beschikbaar te blijven voor BHV-taken. Voorwaarde is dat zij minimaal één dag per week op kantoor aanwezig zijn. De vergoeding sluit aan bij de vergoedingen die binnen de Rijksoverheid gebruikelijk zijn en volgt de cao-loonontwikkeling. De zes locaties van CIZ zijn gevestigd in verzamelgebouwen. In 2025 is de samenwerking met andere huurders op het gebied van bedrijfshulpverlening versterkt, onder meer door inzet van nieuwe communicatiemiddelen. Op alle locaties is een gezamenlijke ontruimingsoefening georganiseerd. Daarnaast is een nieuwe BHV-app in gebruik genomen, waarmee onderlinge communicatie is verbeterd, alarmeren via QR-code mogelijk is gemaakt, en de aanwezigheid van BHV'ers beter kan worden gemonitord. Per 1 juli 2025 is een nieuwe overeenkomst afgesloten voor het organiseren van BHV-trainingen en het onderhoud van BHV-middelen. CIZ blijft investeren in de voorbereiding op mogelijke incidenten, zodat medewerkers adequaat kunnen handelen wanneer dat nodig is.

5.11 Cao-onderhandelingen

In juni 2025 is een onderhandelingsakkoord bereikt over de nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst (cao) CIZ, met een looptijd van twee jaar, ingaande per 1 januari 2025. Met dit cao-akkoord zijn afspraken gemaakt, die bijdragen aan toekomstbestendige arbeidsvoorwaarden en die aansluiten bij de diversiteit aan behoeften van de medewerkers. Dit past bij de CIZ-visie op arbeidsvoorwaarden: 'De cao is gelijk. Toch is iedereen anders.'

In de nieuwe cao staan drie samenhangende thema's centraal: vitaliteit; verder ontwikkelen van een (sociaal) veilige werkomgeving; en een passende financiële waardering. Deze thema's weerspiegelen de gezamenlijke ambitie van werkgever en werknemersvertegenwoordiging om te investeren in duurzame inzetbaarheid, welzijn en waardering van medewerkers.

Op basis van het advies van de werkgroep Mijn VitaliTijd (2024) is de cao op een aantal punten aangevuld. Zo is een generatieregeling opgenomen, die medewerkers in verschillende levensfasen ondersteunt en die aan het einde van de looptijd van de cao zal worden geëvalueerd. Daarnaast is het vitaliteitsbudget voor alle medewerkers verhoogd, zodat iedereen kan blijven werken aan persoonlijke vitaliteit en het versterken van de duurzame inzetbaarheid.

Met deze afspraken vormt de cao 2025–2026 een belangrijke stap in het verder bouwen aan gezonde, veilige en aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, met oog voor zowel collectiviteit als individuele verschillen.

6 Bedrijfsvoering

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de kwaliteit van de bedrijfsvoering van CIZ. Het laat zien hoe de organisatie omgaat met onderwerpen als risicomanagement, gegevensbescherming en informatiebeveiliging. Ook worden activiteiten toegelicht op het gebied van ICT, duurzaamheid en rechtmatigheid.

6.1 Risicomanagement

CIZ heeft risicomanagement geïntegreerd als onderdeel van de sturing op prestaties binnen de organisatie. Hiermee wil CIZ zijn strategische doelen op een beheerste manier realiseren. Strategische risico's worden periodiek met het topmanagement besproken en herijkt. Daarbij wordt gekeken naar de risicobereidheid van de organisatie, waarbij afhankelijk van de verwachte kans en impact van een risico wordt gekeken in hoeverre beheersmaatregelen worden ingezet om deze risico's af te dekken.

CIZ pakt frauderisico's zowel preventief als repressief aan, onder andere door deelname aan het beleidsoverleg van de Taskforce Integriteit Zorgsector en door samenwerking met partijen in het Informatie Knooppunt Zorg. In 2025 kwam een vernieuwd fraudebeleid tot stand, gericht op externe fraude bij Wlz-indicatiestelling. Het nieuwe beleid bevat een uitgebreide beschrijving van alle facetten van fraude en een duidelijke weergave van verantwoordelijkheden, zodat duidelijker is wat van iedereen verwacht wordt.

Ook implementatie van het nieuwe cliëntsysteem Apoyo en het nieuwe D&A platform bevatte een belangrijk risico in 2025. Het risico bestaat dat deze systemen onvoldoende goed geïmplementeerd worden, met gevolgen voor de lange-termijn continuïteit in de ICT-ondersteuning van de organisatie. In 2025 zijn aanvullende maatregelen genomen om risico's verder te reduceren, zoals aanpassingen in de projectsturing, extra tests en de uitvoering van een aantal proefmigraties binnen Apoyo. Ook deden externe partijen toetsen en beoordelingen, zoals een performance test, een penetratietest, een test op softwarekwaliteit, op conformiteit aan de Archiefwet en een toets op digitale toegankelijkheid. De belangrijkste risico's worden verder periodiek besproken in de stuurgroep van het programma, inclusief de genomen beheersmaatregelen voor het afdekken van deze risico's. In 2025 is een datum voor livegang van Apoyo vastgesteld, medio 2026. In opdracht van het bestuur is nogmaals een gereedheidsonderzoek uitgevoerd door een externe partij, om de risico's van de livegang nog beter te kunnen beheersen.

Een ander belangrijk risico in 2025 was het effect van de arbeidsmarktschaarste op de continuïteit van de dienstverlening. Het risico bestaat dat CIZ door toenemende schaarste, zowel binnen de staf als het primair proces, niet tijdig alle vacatures kan vervullen. We kunnen onze strategische doelen dan niet tijdig of niet volledig realiseren. CIZ ondervangt dit risico door het ontwikkelen en invullen van lange termijn strategische personeelsplanning en door versteviging van het werkgeversmerk ten behoeve van onze positie op de arbeidsmarkt. Daarnaast is voor moeilijk invulbare kernfuncties voor een deel van de organisatie het functiegebouw herijkt, met als doel een toekomstbestendig beloningsbeleid.

Het risico dat de omvang van verandertrajecten binnen CIZ niet geabsorbeerd kan worden, door onder meer te weinig capaciteit van medewerkers, vergde ook in 2025 veel aandacht in de sturing op prestaties. Door de focus op implementatie van Apoyo zijn waar mogelijk andere werkzaamheden getemporiseerd: met workshops en bijeenkomsten is de organisatie voorbereid op het 'klaar zijn voor Apoyo'. Hiervoor wordt ook continu gewerkt aan verbeteringen in de planning en sturing op veranderactiviteiten. Verder wordt met uitvoeringstoetsen geborgd dat aanpassingen in het takenpakket van CIZ voorzien worden van een impactanalyse op uitvoerbaarheid en voldoende beschikbaarheid van personele capaciteit.

6.2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Voor het afgeven van een juiste indicatie heeft CIZ gegevens nodig die persoonlijk en vertrouwelijk zijn. Cliënten moeten er daarom op kunnen rekenen dat met die gegevens zorgvuldig wordt omgegaan, en dat bescherming van hun privacy gegarandeerd is.

Naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is dan ook een belangrijke doelstelling, waarvoor we verschillende technische en organisatorische maatregelen inzetten. Zo is in 2025 capaciteit van de Privacy Officers uitgebreid en is een nieuwe Functionaris Gegevensbescherming (FG) gestart.

Veel werkzaamheden inzake privacy en AVG betroffen in 2025 het adviseren op de implementatie van Apoyo en het D&A platform. Ook was doorlopend aandacht voor interne ontwikkelingen zoals CIZ Digitaliseert (CIZ-D), voor onderzoeksvoorstellen en voor initiatieven op het gebied van klantcontact.

In 2025 is veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van het nieuwe cliëntensysteem, de hoogste prioriteit binnen CIZ. Er is capaciteit aangetrokken om in 2026 te investeren in het verder ontwikkelen van de privacy organisatie en het inbedden van de Plan Do Check Act (PDCA) cyclus. Dit krijgt in het nieuwe jaar gestructureerde aandacht en opvolging.

Er zijn privacy-bewustwordingsactiviteiten voor medewerkers op elk niveau. Naast de bestaande e-learning modules en workshops voor nieuwe medewerkers, waren er in 2025 bij een aantal afdelingen opfriscursussen en casuïstiekbesprekingen. Zeventien medewerkers, verdeeld over verschillende organisatieonderdelen, hadden de rol van privacy ambassadeur. Hun taak is het bewustzijn bij medewerkers te vergroten en de Privacy Officers te ondersteunen bij de signalering van aandachts- en verbeterpunten.

Op basis van meldingen over mogelijke datalekken hebben de Privacy Officers in 2025 270 privacy incidenten geregistreerd. Van deze 270 incidenten zijn er 48 gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit ging vooral om verkeerd verstuurd brieven of (e-mail)berichten. Het merendeel hiervan is terug te leiden tot foutief aangeleverde informatie vanuit aanvragers en het niet tijdig doorgeven van nieuwe informatie.

6.3 Informatiebeveiliging

Dit jaar heeft CIZ belangrijke stappen gezet om de informatiebeveiliging verder te versterken, met een duidelijke focus op structurele borging en professionalisering. CIZ heeft het afgelopen jaar gewerkt aan een basis voor de sturing van informatiebeveiliging, zoals beter beleid, awareness trainingen en een focus op Apoyo en andere cruciale projecten, zodat informatiebeveiliging voldoende aandacht heeft.

Een belangrijke ontwikkeling is dat CIZ inmiddels beschikt over een Chief Information Security Officer (CISO) en Information Security Officer (ISO) in vaste dienst. Hiermee is continuïteit verzekerd en is er de benodigde deskundigheid om beleid, risicobeheersing, implementatie en toezicht verder te verankeren in de processen. Daarnaast is een Governance, Risk & Compliance (GRC) oplossing geïmplementeerd, waarmee risico's, incidenten, beveiligingsmaatregelen, audits en verbetervoorstellen systematischer worden vastgelegd en opgevolgd. Hierdoor kan CIZ beter 'in control' zijn over de status van informatiebeveiliging en zo stapsgewijs naar een hoger niveau groeien.

Verder is ingezet op voorbereidingen voor de aankomende NIS2-richtlijn (Cyberbeveiligingswet) wat in 2026 vervolg krijgt.

Daarnaast kreeg CIZ in 2025 het verzoek om kennis te nemen van het BVA-stelsel. CIZ is in 2025 gestart om de Beveiligingsautoriteit (BVA) taken te borgen. Die taken dragen bij aan de integrale beveiliging binnen verschillende domeinen van CIZ. In 2025 hebben we stappen gezet om de toepasselijke taken als zelfstandig bestuursorgaan te implementeren. Hierbij zijn de afdelingen betrokken die bijdragen aan de integrale beveiliging. De CISO is aangewezen als beveiligingscoördinator.

6.4 Internal audit

Internal Audit is een belangrijke pijler in de governance van CIZ. Internal Audit doet risicogebaseerde onderzoeken en beoordeelt de door het management gerealiseerde verbeteracties. De Internal Auditor informeert de Raad van Bestuur en de Audit Advies Commissie elk half jaar in een interne management letter.

In 2025 zijn beoordelingen gedaan van; de doeltreffendheid van het strategisch personeelsplanningsproces; de opvolging van door derden verstrekte aanbevelingen beveiliging nieuwe IT-omgeving; de managementcyclus Wet zorg en dwang (aanvullende taken); de naleving van de Data Governance Act en de onderhanden zijnde implementatiewerkzaamheden BIO2. Ook beoordeelde internal audit verbeteracties op het gebied van strategisch risicomanagement, kadervorming integraal risicomanagement, reviewproces Wlz, risicomanagement IT-vernieuwing, en opvolging van externe aanbevelingen IT-beveiligingsonderzoeken.

6.5 ICT

Het hoofddoel van de CIZ-IT beheerorganisatie is het borgen van de continuïteit van de dienstverlening aan cliënten en ketenpartners. Hiertoe is geborgd dat de systemen adequaat worden beheerd door de CIZ medewerkers en IT-contractpartners. Maar ook is het voor dat doel noodzakelijk, dat vervanging van systemen beheerst plaatsvindt en de kwaliteit van nieuwe systemen op orde is.

6.5.1 Programma Vernieuwing ICT

In 2025 is gewerkt aan de projecten Apoyo en Data & Analytics (D&A) platform. Apoyo is het nieuwe systeem voor de primaire processen van CIZ. Dit systeem ondersteunt zowel cliënten, zorgaanbieders als medewerkers. D&A ondersteunt de analyse van onze data en het opstellen van rapportages. Het cliëntensysteem Apoyo wordt in juni 2026 in twee stappen live gebracht, en in het derde kwartaal van 2026 wordt D&A live gebracht. Op programmaniveau wordt geborgd dat enerzijds de projecten in hun samenhang zijn gestroomlijnd, dat de projecten blijven bijdragen aan de doelstellingen van CIZ, dat de implementaties voldoen aan de toepasselijke kaders en richtlijnen (compliance). Anderzijds stuurt het programma erop dat de lijnorganisatie van CIZ zich adequaat voorbereidt op de situatie zowel voor als na de livegang, zowel in de IT-beheerorganisatie als in de gebruikersorganisatie. Ook onderhoudt het programma de externe contacten op ambtelijk niveau met het kernministerie van VWS en met de diverse externe partijen die toetsing uitvoeren op de projecten. In 2025 heeft in opdracht van de Raad van Bestuur van CIZ externe toetsing plaatsgevonden door een adviesbureau op gereedheid voor livegang van het cliëntensysteem Apoyo. CIZ neemt deze adviezen mee in de voorbereidingen voor het live gaan van Apoyo.

Realisatie Apoyo

Het cliëntsysteem Apoyo is in 2025 afgebouwd en uitgebreid getest. Hierbij bleek dat veel testbevindingen zaken uitwezen die nog opgelost moeten worden, om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij de overstap van het huidige systeem Portero naar het nieuwe cliëntsysteem. In de tweede helft van 2025 lag daarom de focus op het oplossen van de bevindingen en op hertesten. Dit loopt nog door tot in het eerste kwartaal van 2026, waarna acceptatie en opleidingen plaatsvinden, voorafgaand aan de beoogde livegang van Apoyo, in juni 2026. Verder lag in 2025 de focus op het beheersen van datamigratie vanuit Portero naar Apoyo. Tot slot is de lijnorganisatie in 2025 gestart met de voorbereidingen op de livegang van Apoyo, met de focus op het minimaliseren van de werkvoorraad in het primaire proces voorafgaand aan de livegang. Hierdoor is er ruimte voor opvang en van de teruggang in productiviteit, die gepaard kan gaan met het inleereffect van het nieuwe systeem. Ook is gewerkt aan het voorbereiden van tijdelijke processen en afspraken in de IT-beheerorganisatie, samen met de gebruikersorganisatie en de ketenpartners, die nodig zijn in aanloop naar, tijdens en na de livegang van Apoyo.

Realisatie Data & Analytics platform

De informatie die CIZ deelt met ketenpartners en het kernministerie van VWS, komt voor een belangrijk deel uit het Datawarehouse (DWH). Om klaar te zijn voor de toekomst wordt het DWH vervangen door een moderner D&A platform, dat beter is toegerust op de toenemende vraag naar informatie en op de steeds geavanceerdere eisen op het gebied van beveiliging en borging van de privacy. Het tempo van dit project wordt bepaald door het tempo van project Apoyo: livegang van het D&A platform kan pas plaatsvinden nadat Apoyo live is. Omdat Apoyo later live gaat dan voorzien, is het D&A project in 2025 zodanig getemporeerd, dat het aansluitend op de livegang van Apoyo klaar is in het derde kwartaal van 2026.

6.5.2 Actieprogramma iWlz

Het Actieprogramma iWlz streeft naar tijdige, volledige en betrouwbare informatie over Wlz-zorg, zowel voor zorgprofessionals als cliënten. Het programma wil de informatiepositie van cliënten verbeteren, met minimale administratieve lasten. Het past in de wens van de regering om administratieve lasten voor alle partijen in de zorg te verminderen. In 2025 werd binnen het actieprogramma volop gewerkt aan het ontwikkelen van het bemiddelingsregister. Dat is een digitaal register binnen de Wlz dat de toegewezen zorg en het gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB) vastlegt. Zorgkantoren kunnen via het bemiddelingsregister indicatiebesluiten ophalen, en die verrijken met informatie over de bemiddeling voor zorg. Voor zowel het indicatieregister als het bemiddelingsregister geldt: informatie blijft in één bronregister opgeslagen en kan beschikbaar gesteld worden aan andere partijen in de keten. Er is dus altijd één bron, waar verschillende organisaties inzicht in kunnen krijgen.

Met de huidige techniek is informatie over een indicatiebesluit op verschillende plekken te vinden. Voordat de overgang naar één register plaats kan vinden, moet bepaald worden welke bron leidend is. Vanuit dat doel is in 2025 gewerkt aan de bepaling van de juiste data die in het bronsysteem wordt opgenomen. De bestanden van CIZ en alle zorgkantoren zijn met elkaar vergeleken. Dit is nodig voordat het bemiddelingsregister in gebruik genomen kan worden, omdat het bemiddelingsregister het indicatieregister als bronsysteem voor indicatiebesluiten ziet. Daarnaast zijn er ook in 2025 technische verbeteringen doorgevoerd in het indicatieregister. Dit was bijvoorbeeld nodig om het bemiddelingsregister en het indicatieregister met elkaar samen te kunnen laten werken. In 2026 zal deze verbinding ook worden gelegd en bemiddelingsregisters in productie gaan.

Tot slot: in een samenwerking tussen Zorginstituut Nederland en de vertegenwoordigers van zorgkantoren, VECOZO en CIZ is gewerkt aan een nieuwe versie van het afsprakenstelsel iWlz-netwerkmodel. Na het toevoegen van input van vertegenwoordigers van brancheorganisaties, CAK en WWS, wordt het afsprakenstelsel in 2026 verder geformaliseerd.

6.5.3 Algoritmeregister

CIZ geeft inzicht in algoritmegebruik, door publicatie in het Algoritmeregister. Eind 2025 is een nieuw algoritme in gebruik genomen en gepubliceerd voor ondersteuning bij veilig e-mailen. We hebben nu twee publicaties in het Algoritmeregister: het 'Zorgprofiel-algoritme' en 'Veilig e-mailen'.

Verantwoorde inzet algoritmes

CIZ is zich bewust van de kansen die algoritmes bieden voor versnelling en voor het bewaken van uniformiteit en kwaliteit. In 2025 is onderzoek gedaan naar de voorwaarden voor verantwoord en veilig algoritmegebruik binnen de wettelijke kaders en voor mogelijke toekomstige inzet van AI. Vanuit ethisch oogpunt was er een burgerdialoog over de inzet van AI binnen een organisatie als CIZ en vindt er een experiment plaats waarin uitlegbaarheid en transparantie van modeluitkomsten een belangrijk onderdeel is. Ook heeft de werkgroep AI alle ontwikkelingen in het beleid rondom AI gevolgd en waar nodig geanalyseerd om de veranderingen, richtlijnen en verplichtingen te verwerken in het CIZ-beleid.

6.5.4 Life Cycle Management

Life Cycle Management (LCM) is het proces van het beheren van een product, dienst, systeem of infrastructuur over de complete levenscyclus ervan. LCM houdt in, dat regelmatig wordt bekeken of applicaties en systemen nog aansluiten bij de bedrijfsvoering en technologische ontwikkelingen, zodat CIZ tijdig kan zorgen voor aanpassing en vervanging. In 2025 gaf CIZ verder vervolg aan LCM-beleid door verbeterde vastlegging van applicatie-overzichten. Verder is door CIZ voor de bedrijfskritische applicaties de jaarlijkse update van het geactualiseerde VWS LCM-overzicht afgerond en de interne applicatielijst ter inzage aangeboden, waarmee ook inzage is verschaft in alle niet-bedrijfskritische applicaties. Ook is LCM geborgd in de vernieuwde iStrategie van CIZ, waarmee het strategisch belang van LCM benadrukt wordt en CIZ in control is op de ICT-systemen gedurende de gehele levenscyclus, inclusief vernieuwing en het afbouwen van verouderde systemen.

6.5.5 Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding: Open op Orde

Een goede informatiehuishouding is een randvoorwaarde voor een transparante en betrouwbare overheid. Ook CIZ zorgt ervoor, dat het zorgvuldig met documenten en gegevens omgaat. En geeft een impuls aan het verbeteren van die informatiehuishouding, door deelname aan het VWS-programma Open op Orde (OoO). Dit is onderdeel van het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI), met als doel de digitale informatiehuishouding van overheidsinstanties op orde te brengen.

Vanaf 2025 geeft CIZ vanuit het Data Office structureel invulling aan het informatiebeheer. Het team stuurt op verbeterpunten en voert regie over het programma OoO. In 2025 zijn diverse normen voor informatiebeheer opgeleverd, is een informatieloket ingericht en is een nulmeting op de kwaliteit van het informatiebeheer uitgevoerd. Ook is gestart met het actualiseren van de selectielijst CIZ, waarin de bewaartermijnen voor informatie worden vastgelegd. Daarnaast is de jaarlijkse volwassenheidsmeting afgenomen om de voortgang te meten.

6.6 Wet open overheid

In 2025 kreeg CIZ zes verzoeken tot openbaarmaking op grond van de Wet open overheid (Woo). In twee gevallen is tegen het besluit van CIZ door de verzoeker bezwaar ingediend. Er zijn geen lopende beroepsprocedures op grond van de Woo. Niet alle verzoeken/ bezwaren zijn binnen de wettelijke gestelde termijn afgehandeld.

Op grond van de Woo zijn verder zes zienswijzeverzoeken vanuit andere overheidsorganisaties ontvangen. Die werden allemaal binnen de gestelde termijn afgehandeld.

Daarnaast moeten overheidsorganisaties zelf informatie openbaar maken. Dit noemen we actieve openbaarmaking. CIZ publiceert nu bijvoorbeeld zijn jaarverslag al op de website.

In 2026 besteden we extra aandacht aan het actief openbaar maken van informatie in een aantal verplichte categorieën.

6.7 Ethiek

Bij digitalisering en het gebruik van algoritmes kijkt CIZ niet alleen naar technische en juridische eisen, maar ook naar wat zorgvuldig en verantwoord is voor mensen. Hiertoe is een ethisch adviseur benoemd en een Expertteam Ethiek ingericht. Aan dit expertteam nemen medewerkers van CIZ deel met expertise op het gebied van ethiek, (privacy-)recht, data-science, beleidsvorming, communicatie en de indicatiestelling Wlz. Het Expertteam adviseert over het ethisch verantwoord ontwikkelen en gebruiken van algoritmes. Dit doet zij op basis van vijftien waarden die leidend zijn voor het verantwoord ontwikkelen van een algoritme en die zijn vastgelegd in een intern beleidskader. In 2025 is het Expertteam vooral betrokken geweest bij het programma CIZ Digitaliseert. Specifiek ging dit om de ontwikkeling van een beslisadviesstelsel ter ondersteuning van de indicatiestelling, en de ontwikkeling van een nieuw zorgaanbiedersportaal en cliëntenportaal. Daarnaast zijn de voorbereidende stappen gezet voor de installatie van een onafhankelijke Ethische Commissie met drie externe leden, die op 1 januari 2026 is gestart. Tot slot werkt de ethisch adviseur aan de bewustwording over ethiek binnen de organisatie.

6.8 Doelmatigheid

CIZ is verantwoordelijk voor een doelmatige besteding van middelen en een doelmatige uitvoering van taken. Daarom vragen we bij het inkopen van goederen en diensten om offertes overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012. Zo realiseren we de inkoop van producten en diensten van goede kwaliteit tegen een marktconforme prijs.

Het normtijdenonderzoek is een belangrijk instrument om de doelmatigheid in het primair proces te monitoren. Hiermee stellen we vast hoeveel tijd nodig is voor de indicatiestelling en voor de bijbehorende activiteiten zoals teamontwikkeling en opleiding. Het onderzoek gebeurt om de paar jaar, en vormt ook de basis voor de begroting van het primair proces. In 2026 volgt na de livegang van het nieuwe cliëntstelsel Apoyo een nieuw onderzoek.

6.9 Duurzaamheid

CIZ wil in de bedrijfsvoering de onderdelen die een negatieve impact op mens, milieu en maatschappij hebben, waar mogelijk, beperken en bijdragen aan een duurzame en leefbare omgeving. We ondernemen hiervoor een aantal activiteiten en hebben in 2024 een duurzaamheidsvisie vastgesteld. Maatschappelijk verantwoord inkopen is een belangrijke pijler van die visie. Bij alle aanbestedingen wordt bekeken hoe leveranciers bijdragen aan een duurzame bedrijfsvoering. Daarnaast willen we onze kantoorinrichting zo duurzaam mogelijk inrichten. Ook streven we naar verduurzaming van reisbewegingen in combinatie met hybride werken. En we werken aan social return door werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Onze kantoren zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer en hebben minimaal energielabel A. Bij vier van de zes locaties zijn verbeteringen gerealiseerd, waardoor het label A+ of hoger is behaald. In kantoor Nijmegen is bij de verbouwing nadrukkelijk gekeken naar circulariteit: waar mogelijk zijn materialen hergebruikt of via de leverancier afgevoerd voor herbestemming; en onderdelen zoals ledverlichting worden opgeslagen voor toekomstig gebruik op andere locaties.

6.10 Rechtmatigheid

CIZ definieert rechtmatigheid als het tot stand komen van baten en lasten, en ook van balansmutaties, in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Wet- en regelgeving

Van toepassing zijn wetten en richtlijnen afkomstig uit onder meer de Wlz; de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018; het Burgerlijk Wetboek; de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen; de Aanbestedingswet 2012; en de Wet normering topinkomens.

Rechtmatigheid

De inkoopdoelstelling van CIZ behelst dat minimaal 99% van de bijdrage op een rechtmatige manier wordt besteed, passend binnen de relevante wettelijke kaders. De rechtmatigheid over 2025 bedraagt 94,8% (2024: 99,6%, 2023: 99,1%) bij inkopen boven de Europese aanbestedingsgrens. De toegenomen onrechtmatigheid in 2025 komt vooral door het langer dan voorzien contracteren van de leverancier van een van de huidige IT-systemen in afwachting van de oplevering van het nieuwe IT-systeem voor het primair proces.

6.11 Huisvesting

Na aanpassing van het huurcontract voor locatie Nijmegen, met een verlaging van het aantal gehuurde vierkante meters, heeft in 2025 een verbouwing binnen het kantoor plaatsgevonden. De kantoorinrichting voldoet hiermee weer aan de hedendaagse wensen, waarbij het kantoor beter is ingericht om elkaar te ontmoeten en kennis te delen. Verder is in 2025 het huurcontract voor locatie Zwolle verlengd.

6.12 Planning & control cyclus

In december 2024 keurde het ministerie van VWS het werkplan en de begroting 2025 van CIZ goed. In 2025 was er regelmatig afstemming met VWS en SZW over de ontwikkelingen in het primair proces, financiële ontwikkelingen, en activiteiten op het gebied van personeel en bedrijfsvoering. CIZ rapporteert verder per kwartaal via de verantwoordingsrapportage over de voortgang van de activiteiten in werkplan en begroting.

In 2025 is, naast de reguliere gespreksonderwerpen, frequent overlegd over de voortgang van het Programma Vernieuwing ICT. Verder was de ontwikkeling van de aanvraagstroom een belangrijk thema, en er is ook gesproken over de impact van het HLO en later over de val van het kabinet. Eind 2025 stelde het ministerie van VWS de definitieve bijdrage aan CIZ voor 2025 vast.

6.13 Uitkomsten van de begrotingsuitvoering

CIZ heeft bij VWS initieel een kostenbegroting van € 147,2 mln. ingediend, waarbij het ministerie de bijdrage heeft vastgesteld op € 143,9 mln. Dit leidde tot een verwacht begrotingsresultaat van - € 3,3 mln.

Het gerealiseerde begrotingsresultaat is positief en komt uit op € 9,7 mln. Dit komt doordat er € 5,8 mln. aan extra bijdrage is vastgesteld door het ministerie van VWS ten opzichte van de vastgestelde initiële begroting en doordat de kosten in 2025 € 3,9 mln. lager waren dan begroot. De automatiserings- en huisvestingskosten waren € 1,6 mln. lager dan begroot, en waren de personeelskosten € 0,7 mln. lager dan begroot. De bureau- en overige kosten zijn € 1,1 mln. lager. Naast de lagere kosten is er € 0,5 mln. minder rente ontvangen dan begroot.

7 Financiën

De financieringsbijdrage van het ministerie van VWS is conform jaarrekening 2025 vastgesteld op € 149,7 mln. Het positieve resultaat over 2025 is € 6,4 mln.; over 2024 was dit € 4,7 mln. positief.

Financiering

De afspraken over de financiering van de uitvoeringskosten worden ingevuld in de jaarlijkse begrotingscyclus met het ministerie van VWS. Voor 2025 is de bijdrage vastgesteld op € 149,7 mln. conform jaarverslag 2025 (2024: € 138,8 mln.). In deze bijdrage is € 8,1 mln. opgenomen voor uitvoering van de adviestaken in het kader van de regeling DKIZ voor het ministerie van SZW. Het positieve resultaat van CIZ bedraagt in 2025 € 6,4 mln. (2024: € 4,7 mln. positief); hiervan wordt € 0,5 mln. conform jaarrekening 2024 toegevoegd aan de egalisatiereserve, die dan gevuld is tot het wettelijk maximum. Het restant van € 5,9 mln. wordt terugbetaald aan het ministerie van VWS en is als kortlopende schuld verantwoord op de balans.

Solvabiliteit en liquiditeit

Het solvabiliteitspercentage voor 2025 is ondanks het positieve resultaat gedaald met 1,2 procentpunt, tot 9,7% (2024: 10,9%). Dit percentage wordt berekend door het eigen vermogen te delen door het totale vermogen. Het eigen vermogen is slechts licht gestegen (+ € 0,5 mln.) terwijl het totale vermogen toenam met € 13,6 mln.

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 VWS 2018. 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.

De liquiditeitsratio is met 1,1 gelijk gebleven (2024: 1,1). Deze ratio wordt berekend door de vlottende activa te delen door de kortlopende schulden.

Financieringsbehoeften

CIZ heeft een rekening-courant faciliteit van € 20 mln. In 2025 is hiervan geen gebruik gemaakt. Vanwege de geplande uitgaven ten behoeve van de IT-vernieuwing, verbouwingen en vervanging van hardware is in 2025 bij het ministerie van Financiën een lening aangevraagd en verkregen voor € 13,9 mln.

8 Toekomst

Onze samenleving is volop in beweging. Op het gebied van zorg is sprake van een toenemende vraag naar zorg die in belangrijke mate samenhangt met de dubbele vergrijzing. Verder is ook de krapte op de arbeidsmarkt een belangrijk thema wat van invloed is op het bieden van goede zorg in de samenleving. Dit leidt ertoe dat de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid steeds meer onder druk komt te staan. De nieuwe regering neemt dan ook maatregelen om het zorgstelsel te verbeteren, zodat er ook in de toekomst goede zorg geboden kan blijven worden.

CIZ draagt hieraan bij door in 2026 samen met VWS, SZW en het zorgveld in te zetten op eenvoudige, persoonlijke en proactieve dienstverlening aan de cliënt, zorgverlener en mantelzorger. Ook in 2026 blijft onze eerste prioriteit, dat cliënten een tijdig en juist besluit ontvangen, dat aansluit bij de leefwereld van de cliënt. We streven ernaar dat cliënten en hun vertegenwoordigers zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Verder ligt in 2026 onze focus op wendbaar, weerbaar en waardevol zijn, met oog voor de actualiteit in een wereld die snel aan het veranderen is.

Ons doel is dat de dienstverlening niet alleen nu op orde is, maar structureel op orde blijft en dat cliënten erop kunnen rekenen dat zij ook in de toekomst tijdig een juist besluit ontvangen. Het uitgangspunt hierbij is het principe 'standaard en efficiënt waar mogelijk, en maatwerk waar nodig'. Dat lukt alleen als we anders gaan werken; met die beweging zijn we gestart en gaan we volop door.

Om medewerkers meer ruimte te bieden voor maatwerk en om sneller tot een indicatiebesluit te kunnen komen, geven we prioriteit aan het verder standaardiseren en digitaliseren van processen. Dit doen we door in te zetten op automatisering en de mogelijkheden om te werken met data te vergroten, waarbij de invoering van het nieuwe cliëntensysteem Apoyo, dat in 2026 live gaat, een belangrijke stap is. Door het standaardiseren en digitaliseren van processen vereenvoudigen we taken voor medewerkers, verlichten we de werkdruk, kunnen we de groeiende aanvraagstroom beter beheersen en creëren we ruimte voor de afhandeling van complexe aanvragen.

In 2026 wordt ook ingezet op het verstevigen van domeinoverstijgende samenwerking, waardoor cliënten naar het juiste loket worden begeleid. Daarnaast zorgen we er met aanvullende acties via het programma 'Werk aan Uitvoering' voor dat de dienstverlening aan cliënten versterkt wordt.

De livegang van Apoyo kost tijd en vergt een zorgvuldige voorbereiding. Ook de andere veranderingen in onze dienstverlening in 2026 vragen veel van medewerkers en hun vermogen weerbaar te blijven en om te gaan met veranderingen. Om ervoor te zorgen dat zij ook hierin een gezonde werkbalans kunnen houden, blijft duurzame inzetbaarheid een belangrijk thema binnen onze organisatie.

Begroting 2026

CIZ heeft voor 2026 een jaarplan en initiële begroting ingediend voor € 157,5 mln. Na afstemming met het ministerie van VWS hierover zijn ultimo oktober 2025 de definitieve begroting en werkplan opgeleverd en is de bijdrage voor 2026 vastgesteld op € 153,1 mln. Hierdoor resulteert per saldo een kostenbegroting van € 157,5 mln. De begroting is opgesteld conform onderstaande tabel.

Genoemde bedragen zijn in € mln

Baten	
Bijdrage VWS	153,1
Lasten	
Personeelskosten	101,0
Huisvestingskosten	3,9
Automatiseringskosten	16,7
Bureaunkosten	1,5
Overige kosten	8,7
Financiële baten en lasten	0,2
WaU	12,7
	157,5
Resultaat boekjaar	-4,4

De begrote bijdrage voor 2026 bedraagt € 153,1 mln. Hiervan wordt € 7,7 mln. bijgedragen door het ministerie van SZW, voor de afhandeling van DKIZ-adviezen. Voor het ministerie van VWS wordt een bijdrage van € 145,4 mln. opgenomen. De kostenbegroting van 2026 (€ 157,5 mln.) betekent een stijging van € 10,3 mln. ten opzichte van de initiële kostenbegroting van 2025 (€ 147,2 mln.). De verdere stijging komt vooral door het hogere prijspeil in 2025 van de personeelskosten (OVA). De stijging in overige kosten komt hoofdzakelijk door toename van de afschrijvingskosten door de implementatie van het cliëntensysteem Apoyo in 2026.

Investerings- en financiering

In 2026 werkt CIZ met een investeringsbegroting van € 7,9 mln. Dit bedrag is aanzienlijk hoger dan in reguliere jaren, door de investeringen in het nieuwe cliëntensysteem en het nieuwe Data & Analytics platform. Hiervoor is in 2026 in totaal € 5,5 mln. beschikbaar. De resterende investeringen (€ 2,4 mln.) betreffen vooral de vervanging van hardware, en investeringen in de aanpassing van kantoren en de inrichting van werkplekken als gevolg van hybride werken. Voor deze investeringen zullen in 2026 leenaanvragen ingediend worden bij het ministerie van Financiën, in afstemming met het ministerie van VWS.

Bijlage 1: Wet zorg en dwang (Wzd)

Specificatie Wzd artikel 21 en Wzd aanvullende taken

Op 1 januari 2020 trad de *Wet zorg en dwang (Wzd)* in werking. Voor CIZ zijn twee onderdelen van de Wzd relevant:

- *Wzd artikel 21* aanvragen, waarbij wordt getoetst of de cliënt wel of geen bezwaar heeft tegen opname en verblijf in een Wzd-geregistreeerde accommodatie.
- *Wzd aanvullende taken*; hieronder wordt verstaan:
 - een verzoek tot voortzetting van een inbewaringstelling (ibs);
 - een verzoek voor een rechtelijke machtiging (rm) om een cliënt die zich verzet tegen opname of verblijf, onvrijwillig op te nemen;
 - overige aanvragen.

Voor de Wzd aanvullende taken dient CIZ in de meeste gevallen een juridisch en medisch-inhoudelijk onderbouwd verzoekschrift in bij de rechtbank. In sommige gevallen voorziet CIZ de officier van justitie van een passend advies voor het aanvragen van een zorgmachtiging.

Wettelijke termijnen

De doorlooptijden voor de Wzd zijn:

1. voor een Wzd artikel 21 aanvraag: zes weken;
2. voor een Wzd artikel 21 aanvraag in combinatie met een Wlz-aanvraag waarbij al zorg verleend wordt: twee weken;
3. voor voortzetting van inbewaringstelling: drie kalenderdagen;
4. voor verlenging rechterlijke machtiging: zeven kalenderdagen als de cliënt al met een inbewaringstelling in de accommodatie is opgenomen;
5. voor de Wzd aanvullende taken: 21 kalenderdagen.

Bijlage 2: Afkortingen

ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
AH	Ambtshalve herindicatie
AI	Artificiële/Kunstmatige Intelligentie
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BHV	Bedrijfshulpverlening
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
Buk	Besluit uitvoering kinderbijslag
BVA	Beveiligingsautoriteit
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CES	Customer Effort Score
CISO	Chief Information Security Officer
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CIZ-D	CIZ Digitaliseert
CRvB	Centrale Raad van Beroep
D&A	Data & Analytics
DKIZ	Regeling uitvoering dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg
DWH	Datawarehouse
FG	Functionaris Gegevensbescherming
Finac	Facilitair, inkoop, administratie, control
Fte	Fulltime-equivalent
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
GGZ-W	Geestelijke Gezondheidszorg Wonen
GRC	Governance, risk en compliance; besturing, risicobeheersing en naleving van wet- en regelgeving
HLO	Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg
IBB	Interne beoordelaars betrouwbaarheid
lbs	Inbewaringstelling

IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
IKZ	Informatie Knooppunt Zorgfraude
Kpi	Kritische prestatie-indicator
ISO	Information Security Officer
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LMS	Learning Management System (platform voor leren en ontwikkeling)
LCM	Life Cycle Management
NPD	Netwerk van Publieke Dienstverleners
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OoO	Open op Orde
OR	Ondernemingsraad
OVA	Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling
PDCA	Plan Do Check Act
PGB	Persoonsgebonden budget
pSG	Plaatsvervangend secretaris-generaal
P&MK	Procesmanagement & Kwaliteit
RBB	Rijksbrede Benchmarkgroep
RDDI	Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
rm	Rechterlijke machtiging
SG	Secretaris-generaal
St. IKZ	Stichting Informatieknooppunt Zorgfraude
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Vbd	Voorbespreekdesk
VG	Verstandelijke Gehandicapten
VU	Vrije Universiteit
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WaU	Werk aan Uitvoering
Wbsrz	Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg
Wfz	Wet forensische zorg

Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering topinkomens
Woo	Wet open overheid
WOP	Werkgeluk, ontwikkeling en prestaties
Wvggz	Evaluatiewet Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg
Wzd	Wet zorg en dwang
Zbo	Zelfstandig bestuursorgaan
ZN	Zorgverzekeraars Nederland
Zw	Zorgverzekeringswet



Jaarrekening

1 Balans per 31-12-2025 na resultaatbestemming

(€ x 1000)		31-12-2025	31-12-2024
Activa			
Vaste activa			
Immateriële vaste activa	1	32.535	23.958
Materiële vaste activa	2	3.192	2.989
		35.727	26.947
Vlottende activa			
Vorderingen	3	2.792	2.827
Liquide middelen	4	38.843	33.947
		41.635	36.774
Totaal activa		77.362	63.721
Passiva			
Eigen vermogen	5	7.484	6.939
Voorzeningen	6	4.750	4.381
Langlopende schulden	7	26.158	18.627
Kortlopende schulden	8	38.970	33.774
Totaal passiva		77.362	63.721

2 Staat van baten en lasten 2025

(€ x 1000)		2025 werkelijk	2025 begroot	2024 werkelijk
Baten				
Bijdrage VWS	9	149.690	143.900	138.808
		149.690	143.900	138.808
Lasten				
Personeelskosten	10	119.862	120.600	110.833
Huisvestingskosten	11	3.450	4.100	3.501
Automatiseringskosten	12	15.078	16.000	15.574
Bureaunkosten	13	1.354	1.500	1.162
Overige kosten	14	3.680	4.700	3.912
Financiële baten en lasten	15	-166	300	-886
		143.257	147.200	134.096
Resultaat boekjaar		6.433	-3.300	4.712

2.1 Resultaatbestemming

(€ x 1000)	2025	2024
Resultaatsbestemming		
Resultaat boekjaar	6.433	4.712
Bestemming resultaat:		
Toegevoegd aan de egalisatiereserve	6.433	4.712
Totaal	6.433	4.712

3 Kasstroomoverzicht over 2025

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

(€ x 1000)	2025	2024
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat boekjaar	6.433	4.712
15 Interest	-166	-886
Saldo resultaat voor interest	6.267	3.826
Aanpassingen voor:		
1,2 Afschrijvingen	1.510	1.697
6 Mutatie voorzieningen	369	559
5 Maximale egalisatiereserve*	-5.888	-3.913
1,2 Desinvesteringen in materiële en immateriële vaste activa	4	204
Veranderingen in het werkkapitaal:		
3 Mutatie vorderingen***	-97	-775
8 Mutatie kortlopende schulden**	10.106	-1.082
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	6.004	-3.310
15 Ontvangen interest***	1.046	1.527
15 Betaalde interest	-748	-479
	298	1.048
Kasstroom uit operationele activiteiten	12.569	1.564
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1 Investerings in immateriële vaste activa**	-13.658	-8.696
2 Investerings in materiële vaste activa	-1.602	-2.073
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-15.260	-10.769

Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
7	Aantrekken lening van Ministerie van Financiën	11.682	8.630
7	Aflossing lening van Ministerie van Financiën	-4.095	-3.397
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		7.587	5.233
Mutatie liquide middelen boekjaar		4.896	-3.972

* Betreft terugbetaalverplichting die binnen de egaliseringsreserve is verantwoord en onderdeel uitmaakt van kortlopende schulden. Doordat de terugbetaalverplichting niet is verantwoord in de staat van baten en lasten, dient een aanpassing te worden gemaakt voor bepaling van de operationele kasstroom.

** Aanpassing van € 5,0 mln. t.o.v. de balans voor ultimo 2024 gereserveerde, nog niet betaalde bedragen.

*** Aanpassing van € 0,1 mln. t.o.v. balans voor nog niet ontvangen bedragen.

Er is sprake van een samengestelde transactie welke niet is verantwoord in het kasstroomoverzicht. Het betreft een korting op de leverancierskosten van het huidige cliëntensysteem Portero, dat verantwoord is onder de automatiseringskosten (+ € 2,4 mln.) en de investeringen in het nieuwe cliëntensysteem (onderhanden werk software - € 2,4 mln.), de looptijd hiervan is kleiner dan 1 jaar.

3.1 Verloopstaat geldmiddelen

(€ x 1000)	2025	2024	
Verloopstaat geldmiddelen			
4	Liquide middelen per 1 januari 2025	33.947	37.919
4	Mutatie liquide middelen boekjaar	4.896	-3.972
Geldmiddelen per 31 december 2025		38.843	33.947

4 Toelichting behorende tot de jaarrekening 2025

4.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

4.1.1 Algemeen

4.1.1.1 Activiteiten

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. Ook toetst CIZ in het kader van de Wzd of een cliënt bezwaar heeft tegen opname of verblijf in een Wzd-geregistreerde accommodatie. Ten slotte brengt CIZ adviezen uit aan de SVB of een kind wel of geen intensieve zorg nodig heeft in het kader van de regeling DKIZ. CIZ is een zelfstandig bestuursorgaan van het ministerie van VWS. De activiteiten van CIZ worden behalve in Utrecht ook uitgevoerd in Amsterdam, Nijmegen, Rotterdam en Zwolle. CIZ is ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Utrecht, onder nummer 62253778.

4.1.1.2 Vergelijkende cijfers

Er zijn géén wijzigingen in de vergelijkende cijfers aangebracht ten behoeve van presentatie-doeleinden.

4.1.1.3 Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

Op basis van de Wlz, de regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen richt 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 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 en voor zover niet in strijd met de Regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Verder past CIZ de bepalingen uit de Wet normering topinkomens (WNT) toe.

CIZ wijkt in de jaarrekening op een aantal onderwerpen af van BW 2 titel 9 en van de RJ. De afwijkingen zijn:

- 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 CIZ.

- De indeling van de materiële vaste activa naar categorieën wijkt af van de voorgeschreven indeling.
- In overeenstemming met artikel 17 lid 4 van de regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 sluit de inrichting van de staat van baten en lasten aan bij de inrichting van de begroting. Dit betreft een afwijking van het 'Besluit modellen jaarrekening'.

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.

Verslaggevingsperiode

De jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2025, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2025.

Continuïteitsveronderstelling

De jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling. De continuïteit wordt geborgd door de afspraken in de planning en control cyclus met het ministerie van VWS. Voor 2026 heeft CIZ in de goedkeuringsbrief van de begroting een bedrag toegekend gekregen van € 153,1 mln. Deze goedkeuring volgt uit het jaarlijkse begrotingsproces, waarbij er daarnaast via de Voorjaarsnota afspraken worden gemaakt over periodieke herijking van het financieel meerjarenkader. Daarnaast wordt via de kwartaalrapportages het ministerie van VWS geïnformeerd over de actuele financiële inzichten, en kunnen indien hiertoe aanleiding is, financiële afspraken tijdig worden bijgesteld.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva en resultaat

Activa en passiva worden tegen historische kostprijs of verkrijgingsprijs en/of vervaardigingsprijs opgenomen, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Een actief wordt in de balans opgenomen als 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 als 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 als een transactie ertoe leidt dat alle of bijna alle rechten op economische voordelen en alle of bijna 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.

Presentatie- en functionele valuta

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat ook de functionele valuta is van 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 maakt 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:

(Voor de hierna vermelde voorzieningen geldt dat de realisatie kan afwijken van de schatting.)

- *Voorziening Fit voor het werk (Fvhw)*
Hier wordt een schattingskans berekend voor besteding van het resterend budget per balansdatum.
- *Voorziening overdracht pensioen*
Volgens een externe indicatie van pensioenfonds ABP is er een schatting gemaakt van de kosten om eenzelfde waarde van het pensioen in stand te houden bij de collectieve waardeoverdracht.
Variabelen hierbij zijn: aantal medewerkers, beleidsdekkingsgraad, voorschriften DNB.
- *Voorziening terugbouwverplichting*
Deze voorziening bevat een schatting van de kosten per m² om de kantoorpanden weer in originele staat op te leveren bij beëindiging van het huurcontract, voor die contracten waar deze bepaling is opgenomen.

- *Voorziening werkplekbudget*
Er wordt een schattingskans berekend voor besteding van het resterend budget per balansdatum.
- *Voorziening eigen risicodrager Werkloosheidswet (WW)*
Deze voorziening omvat een schatting over de uitstroom van medewerkers uit deze voorziening.
- *Voorziening Langdurig verzuim*
Deze voorziening omvat onder meer een schatting van de kans dat medewerkers uit zullen stromen in de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA).
- *Voorziening Wet arbeidsmarkt in balans (Wab)*
Deze voorziening bevat een schatting van de kans dat medewerkers in bepaalde tijd contracten niet worden verlengd na het eerste jaar en indien van toepassing na een verlenging en daarmee recht hebben op een transitievergoeding.

4.1.1.4 Belastingen

CIZ is belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting maar heeft een vrijstelling. CIZ is belastingplichtig voor de omzetbelasting. Aangezien er nagenoeg géén belaste omzet plaatsvindt kan CIZ de BTW op inkopen niet verrekenen. BTW welke CIZ aangeeft, betreft in het algemeen de verlegde omzetbelasting in het kader van servicediensten die onderdeel uitmaken van huurovereenkomsten en aanschaf van hardware.

4.1.1.5 Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode, wanneer van toepassing per categorie een aanpassing (met een asterisk) voor de daadwerkelijke geldstroom. 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 investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, afgeleide financiële instrumenten (derivaten), handelsschulden en overige te betalen posten.

In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: vorderingen, liquide middelen, langlopende schulden en kortlopende schulden. CIZ maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten), heeft geen in contracten besloten afgeleide financiële instrumenten en houdt geen handelsportefeuille aan.

Financiële activa en financiële verplichtingen worden in de balans opgenomen op het moment dat contractuele rechten of verplichtingen ten aanzien van dat instrument ontstaan.

Een financieel instrument 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 de positie aan een derde zijn overgedragen.

Financiële instrumenten (en afzonderlijke componenten van financiële instrumenten) worden in de jaarrekening gepresenteerd in overeenstemming met de economische realiteit van de contractuele bepalingen. Presentatie vindt plaats op basis van afzonderlijke componenten van financiële instrumenten als financieel actief, financiële verplichting of als eigen vermogen.

Financiële instrumenten worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde waarbij (dis)agio en de direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Indien echter financiële instrumenten bij de vervolgwaardering worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de staat van baten en lasten, worden direct toerekenbare transactiekosten bij de eerste waardering direct verwerkt in de staat van baten en lasten.

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

Vorderingen

Vorderingen worden bij de eerste waardering verwerkt tegen reële waarde, waarbij (dis)agio en de direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Vorderingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode, verminderd met bijzondere waardevermindingsverliezen. De effectieve rente en eventuele bijzondere waardevermindingsverliezen worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Aan- en verkopen van financiële activa die tot de categorie vorderingen behoren, worden verantwoord op de transactiedatum.

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde en bestaan in banktegoeden. Indien liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee rekening gehouden bij de waardering.

Kortlopende schulden

CIZ heeft kortlopende schulden, die worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode. De geamortiseerde kostprijs benadert gewoonlijk de nominale waarde. CIZ kan gebruik maken van een door het ministerie van Financiën ter beschikking gestelde kredietfaciliteit.

Langlopende schulden

CIZ heeft langlopende schulden, die worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode. De geamortiseerde kostprijs benadert gewoonlijk de nominale waarde. Het betreffen leningen met het ministerie van Financiën en langlopende schulden uit hoofde van huurkortingen uit huurcontracten.

4.1.1.7 **Bijzondere waardeverminderingen en financiële activa**

Een financieel actief dat niet wordt gewaardeerd tegen (1) reële waarde met waardewijzigingen in de winst-en-verliesrekening of (2) geamortiseerde kostprijs of lagere marktwaarde, wordt op iedere verslagdatum beoordeeld om te bepalen of er objectieve aanwijzingen bestaan dat het actief een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. Een financieel actief wordt geacht onderhevig te zijn aan een bijzondere waardevermindering indien er objectieve aanwijzingen zijn dat na de eerste opname van het actief zich een gebeurtenis heeft voorgedaan die een negatief effect heeft op de verwachte toekomstige kasstromen van dat actief en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt.

Objectieve aanwijzingen dat financiële activa onderhevig zijn aan een bijzondere waardevermindering omvatten financiële problemen van de rechtspersoon of de schuldenaar die het instrument heeft uitgegeven, contractbreuk zoals het niet nakomen van betalingsverplichtingen en/of achterstallige betalingen met betrekking tot rente of aflossingen, herstructurering van een aan de onderneming toekomend bedrag onder voorwaarden die de onderneming anders niet zou hebben overwogen en aanwijzingen dat een debiteur failliet zal gaan of waarschijnlijk tot een financiële reorganisatie zal overgaan. Daarnaast worden subjectieve indicatoren samen met objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardevermindering overwogen. Voorbeelden hiervan zijn een verlaging van de kredietwaardigheid van de andere partij zijnde de rechtspersoon of schuldenaar van het uitgegeven instrument of een daling van de reële waarde van een financieel actief beneden de kostprijs of geamortiseerde kostprijs.

Aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen van vorderingen die door CIZ worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs worden zowel op het niveau van specifieke activa als op collectief niveau in aanmerking genomen. Van afzonderlijk belangrijke vorderingen en wordt beoordeeld of deze individueel onderhevig zijn aan bijzondere waardevermindering. Van afzonderlijk belangrijke vorderingen die niet individueel onderhevig zijn gebleken aan bijzondere waardevermindering en van afzonderlijk niet belangrijke vorderingen wordt collectief beoordeeld of deze onderhevig zijn aan bijzondere waardevermindering, dit door samenvoeging van vorderingen met vergelijkbare risicokenmerken.

Bij de beoordeling van de collectieve waardevermindering gebruikt de organisatie historische trends met betrekking tot de waarschijnlijkheid van het niet nakomen van betalingsverplichtingen, het tijdsbestek waarbinnen incassering plaatsvindt en de hoogte van gemaakte verliezen. De uitkomsten worden bijgesteld als de organisatieleiding van oordeel is dat de huidige economische en kredietomstandigheden zodanig zijn dat het waarschijnlijk is dat de daadwerkelijke verliezen hoger dan wel lager zullen zijn dan historische trends suggereren.

Een bijzonder waardevermindingsverlies met betrekking tot een tegen geamortiseerde kostprijs gewaardeerd financieel actief wordt bepaald als het verschil tussen de boekwaarde en de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, verdisconteerd tegen de oorspronkelijke effectieve rente van het actief. Bijzondere waardevermindingsverliezen worden opgenomen in de staat van baten lasten. Rente op het aan een bijzondere waardevermindering onderhevige actief blijft verantwoord worden via oprenting van het actief met de oorspronkelijke effectieve rente van het actief.

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

Saldering van financiële instrumenten

Een financieel actief en een financiële verplichting worden gesaldeerd als CIZ beschikt over een deugdelijk juridisch instrument om het financiële actief en de financiële verplichting gesaldeerd af te wikkelen en de onderneming het stellige voornemen heeft om het saldo als zodanig netto of simultaan af te wikkelen.

Als sprake is van een overdracht van een financieel actief dat niet voor verwijdering uit de balans in aanmerking komt, wordt het overgedragen actief en de daarmee samenhangende verplichting niet gesaldeerd.

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 geen rekening gehouden 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 in- en externe personeel; de geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase (actief gereed voor ingebruikname) afgeschreven over de verwachte gebruiksduur, die voor de huidige activa drie jaar bedraagt. Bij in gebruikname van de software die momenteel wordt ontwikkeld zal de verwachte gebruiksduur zeven jaar bedragen. De kosten voor onderzoek en de overige kosten voor ontwikkeling worden ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin ze zijn gemaakt.

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.

Afschrijvingen

De afschrijving op immateriële vaste activa begint 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 in de balans verwerkt indien het waarschijnlijk is dat de toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot dat actief zullen toekomen aan CIZ en de kosten van het actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. 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 alleen 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 activa in uitvoering, en op 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 geen rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde:

- | | |
|------------------------------|------|
| ■ hardware | 33 % |
| ■ verbouwingen en inventaris | 20 % |
| ■ vaste activa in uitvoering | 0 % |

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

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Voor materiële en immateriële vaste activa wordt op iedere balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat deze activa onderhevig zijn aan bijzondere waardeverminderingen. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief geschat. De realiseerbare waarde is de hoogste van de bedrijfswaarde en de opbrengstwaarde. Als het niet mogelijk is de realiseerbare waarde te schatten voor een individueel actief, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort.

Wanneer de boekwaarde van een actief (of een kasstroomgenererende eenheid) hoger is dan de realiseerbare waarde, wordt een bijzonder waardeverminderingsverlies verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde. Een bijzonder waardeverminderingsverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief. Buiten gebruik gestelde activa worden gewaardeerd tegen boekwaarde of lagere opbrengstwaarde.

Verder wordt op iedere balansdatum beoordeeld of er enige indicatie is dat een in eerdere jaren verantwoord bijzonder waardeverminderingsverlies is verminderd. Als een dergelijke indicatie aanwezig is, wordt de realiseerbare waarde van het betreffende actief (of kasstroomgenererende eenheid) geschat. Terugneming van een eerder verantwoord bijzonder waardeverminderingsverlies vindt alleen plaats als sprake is van een wijziging van de gehanteerde schattingen bij het bepalen van de realiseerbare waarde sinds de verantwoording van het laatste bijzonder waardeverminderingsverlies. In dat geval wordt de boekwaarde van het actief (of kasstroomgenererende eenheid) opgehoogd tot de geschatte realiseerbare waarde, maar niet hoger dan de boekwaarde die bepaald zou zijn (na afschrijvingen) als in voorgaande jaren geen bijzonder waardeverminderingsverlies voor het actief (of kasstroomgenererende eenheid) zou zijn verantwoord.

4.1.2.3 Egalisatiereserve

De bijdrage aan CIZ wordt door het ministerie van VWS toegekend op grond van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, de Wet langdurige zorg en de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS. De bijdrage dient ter dekking van de organisatiekosten. De egalisatiereserve dient om incidentele, onvoorziene kosten uit eigen middelen te kunnen dekken.

De egalisereserve bedraagt ten hoogste vijf procent van de bijdrage van het ministerie van VWS in 2025. De egalisereserve 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 egalisereserve. Indien dit leidt tot een overschrijding van het maximum van de egalisereserve wordt het meerdere terugggevorderd door het ministerie van VWS en als kortlopende schuld op de balans verantwoord. Het terug te vorderen bedrag wordt uiterlijk binnen één jaar terugbetaald.

4.1.2.4 Voorzieningen

Een voorziening wordt in de balans opgenomen als:

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

Indien (een deel van) de uitgaven die nodig 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.

Er wordt afgezien van een contante waarde bepaling van de voorzieningen, omdat de tijdswaarde van geld niet materieel is.

De 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.

Personeel gerelateerde voorzieningen

Voorziening overdracht pensioenen

De voorziening pensioenen betreft de kosten voor een collectieve waardeoverdracht voor een bepaalde groep medewerkers die overgaan van Zorg en Welzijn naar ABP. De waarde betreft de kosten die ABP in rekening brengt om de oude waarde bij Zorg en Welzijn te kunnen continueren binnen de ABP pensioenvoorwaarden. Waardering hangt af van dekkingsgraden en aantal medewerkers die gebruik maken van deze waardeoverdracht op het moment dat deze uitgevoerd wordt.

Voorziening Fit voor het werk (Fvhw)

Zie onder 4.1.3.3 voor een uitgebreide toelichting op dit onderwerp. De voorziening is gevormd voor het resterend budget voor de medewerkers in dienst per balansdatum.

Voorziening werkplekbudget

De voorziening bestaat uit een bedrag dat per medewerker beschikbaar is voor het inrichten van een werkplek thuis, zodat de medewerker hybride kan werken.

Voorziening langdurig verzuim

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

Voorziening eigenrisicodragerschap Werkloosheidswet (WW)

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

Voorziening Wet arbeidsmarkt in balans (Wab)

De voorziening wordt gevormd voor de betalingsplicht van een wettelijke transitievergoeding door CIZ voor medewerkers met een bepaalde tijd contract bij ontslag.

4.1.3 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

4.1.3.1 **Baten**

Baten omvatten de 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 2025. De bijdrage 2025 is door het ministerie van VWS vastgesteld op basis van de begroting van CIZ, en kan worden bijgesteld gedurende het jaar onder andere op basis van de prognose van CIZ zoals deze wordt gepresenteerd in de integrale verantwoordingsrapportages en de afstemming die het ministerie van VWS op zijn beurt heeft met het ministerie van Financiën in het kader van de Najaarsnota.

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 worden, 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 CIZ.

Voor de beloningen met opbouw van rechten, sabbatical leave en gratificaties worden de verwachte lasten gedurende het dienstverband in aanmerking genomen. Een verwachte vergoeding ten gevolge van bonusbetalingen wordt verantwoord indien de verplichting tot betaling van die vergoeding is ontstaan op of vóór balansdatum en een betrouwbare schatting van de verplichtingen kan worden gemaakt. Ontvangen bijdragen voortvloeiend uit levensloopregelingen worden in aanmerking genomen in de periode waarover deze bijdragen zijn verschuldigd. Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht.

Indien een beloning wordt betaald, waarbij geen rechten worden opgebouwd (bijvoorbeeld doorbetaling in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid) worden de verwachte lasten verantwoord in de periode waarover deze beloning is verschuldigd. Voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen (inclusief ontslagvergoedingen) aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid wordt een voorziening opgenomen.

De verantwoorde verplichting betreft de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichting op balansdatum af te wikkelen. De beste schatting is gebaseerd op contractuele afspraken met personeelsleden (cao en individuele arbeidsovereenkomsten). Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht.

Fit voor het werk budget (Fvhw)

Een onderdeel van de cao is een individueel Fvhw budget voor de interne medewerkers. Met dit budget kunnen de medewerkers naar eigen inzicht werken aan het vergroten van hun eigen inzetbaarheid, zowel binnen als buiten CIZ. Om gebruik te maken van dit budget moeten medewerkers een persoonlijk fitheidsplan opstellen. Vervolgens kunnen ze 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 per medewerker 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.

CIZ had tot 1-1-2017 twee pensioenregelingen: bij het ABP en bij het pensioenfonds Zorg en Welzijn gebaseerd op premiebetalingen door werknemer en werkgever. De regelingen zijn gebaseerd op het zogenoemde middelloon, voor zover het loon betreft na 1 januari 2005. Voor de pensioenregelingen betaalt CIZ op verplichte, contractuele of vrijwillige basispremies aan pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen.

In de uitvoeringsovereenkomsten is een voorwaardelijke indexatie opgenomen. Vanaf 1-1-2017 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 67 wordt; ingeval van recht op een flexibele pensionering is de vroegste ingangsdatum vijf jaar voor de pensioendatum.

De voorgaande jaren konden het pensioenfonds Zorg en Welzijn en ABP nog niet meewerken aan een verzoek tot collectieve waardeoverdracht vanwege de stand van de beleidsdekkingsgraad. De norm voor de collectieve waardeoverdracht is dat er voor beide pensioenuitvoerders de beleidsdekkingsgraad 100% of hoger dient te zijn. De beleidsdekkingsgraad is het gemiddelde van de laatste 12 actuele dekkingsgraden.

Voor de daadwerkelijke overdracht is ook de rol van De Nederlandsche Bank (DNB) als toezichthouder van belang. Elk verzoek tot collectieve waardeoverdracht moet aan de Bank worden voorgelegd. DNB 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 definitief worden bepaald op het moment waarop de overdracht daadwerkelijk plaatsvindt. Er is voorlopig een pro forma berekening gemaakt door de ontvangende partij ABP, voor dit geschatte bedrag (€ 1,4 mln.) naar toenmalige omstandigheden, is een voorziening opgenomen.

Eind 2024 is duidelijk geworden dat DNB, in afwachting van het nieuw in te voeren pensioenstelsel, geen akkoord geeft op de overdracht, dit leidt tot een verder uitstel, maar nog geen afstel. De hierboven benoemde bedrag van de voorziening, is de beste schatting die er tot op heden gemaakt kan worden, deze situatie is in 2025 niet veranderd.

De beleidsdekkingsgraden van de van toepassing zijnde pensioenuitvoerders bedragen per 31 december 2025: ABP 118,3% en Zorg en Welzijn 117,7%. (Per 2024 respectievelijk 113,1% en 108,9%).

De premies worden verantwoord als personeelskosten als deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als ze tot een terugbetaling leiden of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Afgezien van de betaalde premies zijn er géén overlopende activa bekend.

Eigenrisicodrager Werkloosheidswet (WW)

CIZ is overheidswerkgever in de zin van artikel 72a WW. Hiermee is CIZ verplicht eigenrisicodrager voor de WW. Als eigenrisicodrager voor de WW betaalt CIZ de kosten van de WW-uitkering als werknemers werkloos worden. Het UWV betaalt de uitkering aan de ex-werknemer. CIZ betaalt geen WW-premie, maar wel de UFO-premie (Uitvoeringsfonds voor de Overheid) in verband met de kosten voor ziekteverzuim tijdens de WW-periode. Op het moment dat een werknemer een WW-uitkering ontvangt, brengt het UWV die bij CIZ in rekening, verhoogd met de werkgeverslasten. De pensioenpremie voor de medewerkers in de WW wordt door ABP aan CIZ in rekening gebracht.

4.1.3.4 Gebeurtenissen na balansdatum

Gebeurtenissen die nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum en die blijken tot aan de datum van het opmaken van de jaarrekening worden verwerkt in de jaarrekening. Gebeurtenissen die geen nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum worden niet in de jaarrekening verwerkt. Als dergelijke gebeurtenissen van belang zijn voor de oordeelsvorming van de gebruikers van de jaarrekening, worden de aard en de geschatte financiële gevolgen ervan toegelicht in de jaarrekening.

4.1.3.5 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. Classificatie van de lease vindt plaats op het tijdstip van het aangaan van de betreffende leaseovereenkomst.

CIZ treedt niet op als lessee in een operationele-, noch in een financiële lease.

4.2 Toelichting op de balans per 31 december 2025

Vaste activa

1. Immateriële vaste activa

(€ x 1000)	Software	Activa in uitvoering	Totaal
Stand per 1 januari 2025			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	13.583	23.825	37.408
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-13.450	-	-13.450
Boekwaarde per 1 januari 2025	133	23.825	23.958
Mutaties boekjaar			
Activa in uitvoering	-	8.692	8.692
Afschrijvingen	-115	-	-115
Saldo mutaties	-115	8.692	8.577
Stand per 31 december 2025			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	13.583	32.517	46.100
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-13.565	-	-13.565
Boekwaarde per 31 december 2025	18	32.517	32.535

De software in gebruik betreft grotendeels het huidige primaire cliëntsysteem Portero en het datawarehouse systeem en is volledig afgeschreven. De resterende boekwaarde betreft de websitesoftware.

CIZ verantwoordt onder de immateriële activa de geactiveerde kosten van in eigen beheer ontwikkelde software.

In 2025 is voor activa in uitvoering € 8,7 mln. geactiveerd, in 2024 € 14,8 mln. Het betreft hier de investeringen voor het inrichten van een nieuw cliëntsysteem en het Data & Analytics (D&A) platform voor het primair proces. Naar verwachting zal de oplevering van beide systemen in 2026 plaatsvinden. Het verschil in investeringen met 2024 van - € 6,1 mln. wordt voornamelijk verklaard door enerzijds de samengestelde transactie (- € 2,4 mln.) zoals vermeld in H3 onder het kasstroomoverzicht, als anderzijds herstelwerkzaamheden voor Apoyo die de betreffende IT-leverancier voor een periode voor een lager bedrag (- € 2,3 mln.) heeft gefactureerd. Daarnaast is er voor - € 0,9 mln. aan testwerkzaamheden als niet activeerbaar beoordeeld en in de automatiseringskosten verantwoord.

2. Materiële vaste activa

De categorieën in onderstaande tabel wijken af van RJ 212.601, zie de grondslagen in hoofdstuk 4.1.1.3

(€ x 1000)	Hardware	Gebouwen & Inventaris	Totaal
Stand per 1 januari 2025			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	3.524	7.848	11.372
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-1.858	-6.525	-8.383
Boekwaarde per 1 januari 2025	1.666	1.323	2.989
Mutaties boekjaar			
Investerings	667	935	1.602
Afschrijvingen	-877	-518	-1.395
Desinvestering: aanschafwaarde	-19	-	-19
Desinvestering: afschrijvingswaarde	15	-	15
Saldo mutaties	-214	417	203
Stand per 31 december 2025			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	4.172	8.784	12.956
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-2.720	-7.044	-9.764
Boekwaarde per 31 december 2025	1.452	1.740	3.192

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

Hardware:

De investeringen in hardware van € 0,7 mln. hebben voornamelijk betrekking op de vervanging van laptops en telefoons voor de medewerkers. Er is voor € 0,9 mln. regulier afgeschreven op hardware in gebruik. Voor de categorie hardware is in 2025 een administratieve buitengebruikstelling geweest van laptops met een boekwaarde van € 0,04 mln. welke in de overige kosten zijn verantwoord.

Gebouwen en inventaris:

In 2025 is € 0,9 mln. geïnvesteerd in verbouwingen en inventaris voor de vestiging Nijmegen en kleinere aanpassingen aan diverse andere vestigingen. Er is voor € 0,5 mln. regulier afgeschreven.

3.Vorderingen

(€ x 1000)	31-12-2025	31-12-2024
Vorderingen		
Handelsdebiteuren	2	2
Overige vorderingen en overlopende activa	2.790	2.825
Totaal	2.792	2.827
Overige vorderingen en overlopende activa		
Vooruitbetaalde kosten	1.112	2.340
Waarborgsommen	46	46
Overige vorderingen	1.632	439
Totaal	2.790	2.825

De overige vorderingen en overlopende activa vooruitbetaalde kosten betreffen voornamelijk vooruitbetaalde licenties en huur- en servicekosten en zijn nagenoeg gelijk gebleven. De afname ten opzichte van vorig jaar (- € 1,2 mln.) wordt veroorzaakt door het feit dat enkele leveranciers pas in 2026 daadwerkelijk zijn betaald en daardoor een bedrag van € 1,1 mln. onder overige vorderingen is verantwoord. Verder bestaat deze post uit een vordering van € 0,2 mln. op UWV inzake uitkeringen voor ziektegeden en voor € 0,2 mln. uit een vordering op het ministerie van Financiën voor de nog te ontvangen creditrente over het 4^e kwartaal 2025.

De post waarborgsommen betreft een waarborg aan een leverancier voor het gebruik mogen maken van systemen die nodig zijn voor gegevensuitwisseling in de publieke keten.

De overige vorderingen hebben een looptijd van naar verwachting korter dan één jaar.

4. Liquide middelen

(€ x 1000)	31-12-2025	31-12-2024
Liquide middelen		
Rekening-courant ministerie van Financiën	38.836	33.940
Banken	7	7
Totaal	38.843	33.947

In de rekening-courant met het ministerie van Financiën is een bedrag van € 0,4 mln. (2024: € 0,3 mln.) niet ter vrije beschikking van CIZ, door afgegeven bankgaranties. CIZ heeft met het ministerie van Financiën een regeling getroffen voor het zogenoemde schatkistbankieren. Onderdeel hiervan is een rekening-courant kredietfaciliteit van maximaal € 20,0 mln. Van deze kredietfaciliteit is in 2025 geen gebruik gemaakt.

Over het saldo wordt rente vergoed of is rente verschuldigd overeenkomstig het eendaags-renteniveau voor het eurogebied (Euro Overnight Index Average).

5. Eigen vermogen

(€ x 1000)	Egalisatie reserve 2025	Totaal vermogen 2025
Eigen vermogen		
Stand per 1 januari 2025	6.939	6.939
Resultaat 2025	6.433	6.433
Terugbetaling maximering egalisatiereserve	-5.888	-5.888
Stand per 31 december 2025	7.484	7.484

(€ x 1000)	Egalisatie reserve 2024	Totaal vermogen 2024
Eigen vermogen		
Stand per 1 januari 2024	6.140	6.140
Resultaat 2024	4.712	4.712
Terugbetaling maximering egalisatiereserve	-3.913	-3.913
Stand per 31 december 2024	6.939	6.939

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

De maximale omvang van de egalisatiereserve is vijf procent van de toegekende bijdrage van het betreffende boekjaar € 149,7 mln. (2024: € 138,8 mln.) en bedraagt voor 2025 € 7,5 mln. Door het positieve resultaat over 2025 neemt de egalisatiereserve toe tot dit maximum. Het overschot van € 5,9 mln. wordt in mindering gebracht op de egalisatiereserve en is verantwoord onder de kortlopende schulden VWS.

6. Voorzieningen

(€ x 1000)	31-12-2025	31-12-2024
Voorzieningen		
Terugbouwverplichtingen	659	659
Personeel gerelateerde voorzieningen	4.091	3.722
Totaal voorzieningen	4.750	4.381

(€ x 1000)	Stand per 01-01- 2025	Dotatie	Onttrek- king	Vrijval	Stand per 31-12- 2025
Voorziening terugbouwverplichting	659	-	-	-	659
Voorziening overdracht pensioen	1.400	-	-	-	1.400
Voorziening Fit voor het Werk (Fvhw)	1.237	1.438	1.183	97	1.395
Voorziening Eigen risicodragers Werkloosheidswet (WW)	315	137	138	108	206
Voorziening Langdurig verzuim	220	483	148	72	483
Voorziening Wet arbeidsmarkt in balans (WAB)	63	47	51	12	47
Voorziening Werkplekbudget	487	261	120	68	560
Totaal personeel gerelateerde voorzieningen	3.722	2.366	1.640	357	4.091
Totaal voorzieningen	4.381	2.366	1.640	357	4.750

Ten opzichte van de 2024 cijfers, zijn de voornaamste verschillen veroorzaakt door de toename van de voorziening langdurig verzuim (+ € 0,2 mln.) en de voorziening Fit voor het werk (+ € 0,2 mln.).

(€ x 1000)	< 1 jaar	> 1 jaar < 5 jaar	Totaal
Looptijden van de voorzieningen			
Terugbouwverplichtingen	-	659	659
Voorziening overdracht pensioen	-	1.400	1.400
Voorziening budget Fvhw	950	445	1.395
Voorziening Erd WW	137	69	206
Voorziening Langdurig Verzuim	200	283	483
Voorziening WAB	30	17	47
Voorziening Werkplekbudget	290	270	560
Totaal per 31 december 2025	1.607	3.143	4.750

Toelichting op de voorzieningen

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

7. Langlopende schulden

(€ x 1000)	2025	2024
Lening ministerie van Financiën		
Stand per 1 januari 2025	18.571	14.199
Aantrekken nieuwe lening	13.865	8.630
Aflossingsverplichting komend (boek)jaar	-6.278	-4.258
Stand per 31 december 2025	26.158	18.571
Huurvrije periode		
Stand per 1 januari 2025	56	112
Mutatie komend boekjaar	-56	-56
Stand per 31 december 2025	-	56
Totaal langlopende schulden	26.158	18.627

In 2025 zijn er nieuwe leningen aangetrokken ter waarde van € 13,9 mln., met name voor het bouwen van het nieuwe cliëntensysteem en D&A platform. Het resterende bedrag aan leningen per einde jaar is € 32,4 mln. Hiervan is € 6,3 mln. de aflossingsverplichting voor het komend boekjaar, deze is verantwoord onder de kortlopende schulden in paragraaf 8. Een bedrag van € 23,3 mln. heeft een looptijd tot maximaal vijf jaar en € 2,8 mln. heeft per balansdatum nog een looptijd groter dan vijf jaar. Het gemiddelde rentepercentage bedraagt 2,5%.

(€ x 1000) Lening	Stand 31-12-25	Start looptijd	Einde looptijd	Aflossing per jaar	Rente percentage
Langlopende leningen					
813	0	01-09-2020	01-09-2025	163	0,00%
970	194	01-09-2021	01-09-2026	194	0,00%
1.000	600	01-08-2023	01-08-2028	200	2,93%
500	167	01-08-2023	01-08-2026	167	3,10%
14.600	10.428	01-08-2023	01-08-2030	2.086	2,85%
1.070	713	01-10-2024	01-10-2027	357	2,19%
210	168	01-10-2024	01-10-2029	42	2,18%
7.350	6.300	01-10-2024	01-10-2031	1.050	2,23%
1.220	1.220	15-05-2025	15-05-2030	244	2,21%
695	695	15-05-2025	15-05-2028	232	2,04%
11.950	11.950	15-05-2025	15-05-2032	1.706	2,36%
Totaal 40.378	32.435			6.441	

8. Kortlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2025	31-12-2024
Kortlopende schulden		
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	4.269	3.621
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	7.097	6.296
Overige schulden	27.604	23.857
Totaal	38.970	33.774
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	5.605	5.115
Pensioen	1.483	1.173
Omzetbelasting	9	8
Totaal	7.097	6.296

(€ x 1000)	31-12-2025	31-12-2024
Overige schulden		
Schuld aan het ministerie van VWS	5.888	3.913
Schuld aan het ministerie van Financiën	6.278	4.258
Overlopende passiva	8.401	9.386
Reservering vakantiegeld	3.561	3.209
Reservering vakantiedagen	2.970	2.814
Nog te alloceren huurvrije periode	56	56
Nog te betalen transitievergoeding	244	78
Nog te betalen accountantskosten	107	60
Nog te betalen netto lonen	99	83
Totaal	27.604	23.857

De kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

De schulden aan leveranciers van € 4,3 mln. bestaan hoofdzakelijk uit schulden aan leveranciers van automatiseringsdiensten, extern personeel en verhuurders van panden. De loonheffing betreft de loonheffingen over december 2025 en de afrekening over de werkkostenregeling (WKR).

(€ x 1000)	2025	2024
Schuld aan het ministerie van VWS		
Stand per 1 januari 2025	3.913	5.285
Terug te betalen maximering egalisatiereserve 2024	-	3.913
Terug te betalen maximering egalisatiereserve 2025	5.888	-
Terugbetaalde overschot egalisatiereserve 2023	-	-5.285
Terugbetaalde overschot egalisatiereserve 2024	-3.913	-
Stand per 31 december 2025	5.888	3.913

De schuld aan het ministerie van Financiën betreft de aflossingstermijnen van de leningen in 2025. De daling van de overlopende passiva (- € 1,0 mln.) heeft grotendeels te maken met een lager aandeel nog te ontvangen facturen van een IT-leverancier. De hogere kosten van de reservering vakantiegeld hangen samen met het hogere personeelsbestand (gem.+ 22 fte) en hogere loon (+ 5,5%). De nog te alloceren huurvrije periode van € 0,1 mln. bevat de huurkorting op het gehuurde pand in Zwolle voor het gedeelte dat betrekking heeft op de periode < 1 jaar. De nog te betalen kosten voor de accountant van € 0,1 mln. betreffen de nog te ontvangen facturen over de jaarrekeningcontrole 2025.

In 2025 is een nieuwe schuld opgenomen aan het ministerie van VWS voor € 5,9 mln. Het bedrag waarmee de maximale egalisatiereserve als gevolg van het positieve resultaat over 2025 wordt overschreden en zal worden terugbetaald in 2026.

Algemeen

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

Marktrisico

Het marktrisico houdt in dat veranderingen in economische en financiële marktomstandigheden invloed kunnen hebben op de waarde en kosten van de door CIZ ontvangen langlopende leningen van het Rijk. Factoren zoals rentewijzigingen, inflatie en macro-economische ontwikkelingen kunnen leiden tot een wijziging in de financieringsvoorwaarden bij toekomstige herfinanciering. Hoewel de rente op de leningen bij het Rijk relatief stabiel zijn, kunnen bredere marktomstandigheden een indirect effect hebben op de financiële positie en rentelasten van CIZ.

Valutarisico

CIZ loopt zeer beperkt valutarisico, omdat vrijwel alle transacties in euro plaatsvinden. Hoewel een enkele leverancier in vreemde valuta factureert, is de impact hiervan op de financiële positie gering.

Kredietrisico

CIZ loopt zeer beperkt kredietrisico over leningen en vorderingen opgenomen onder de overige vorderingen en liquide middelen die op de balans zijn verantwoord, gezien de garantstelling en rekening-courant kredietfaciliteit die hieronder zijn toegelicht bij respectievelijk renterisico en liquiditeitsrisico. Voor 2025 heeft CIZ in de goedkeuringsbrief van de begroting een bedrag toegekend gekregen van € 149,7 mln. die via het vastgestelde bevoorschottingsschema inmiddels is uitgekeerd.

Renterisico en kasstroomrisico

CIZ loopt zeer beperkt renterisico over de rentedragende schulden. Dit komt doordat de langlopende schulden zijn ondergebracht bij het ministerie van Financiën, en het ministerie van VWS hiervoor een garantstelling heeft afgegeven bij het ministerie van Financiën. Hierbij staat het rentepercentage vast voor de gehele looptijd.

Liquiditeitsrisico

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.

CIZ beschikt over een rekening-courant krediet van € 20,0 mln. om een eventuele tijdelijke debetstand te kunnen ondervangen en een intraday krediet van € 10,0 mln. bij de ING-bank voor het kunnen uitvoeren van de dagelijkse betalingen.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen, activa en regelingen

(€ x 1000)	< 1 jaar	> 1 jaar < 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Niet in de balans opgenomen verplichtingen				
Huur- en servicecontracten panden	2.814	6.715	524	10.054
Automatisering	8.958	4.380	-	13.339
Totaal verplichtingen per 31 december 2025	11.773	11.096	524	23.392

Deze meerjarige financiële verplichtingen hebben betrekking op lopende huurcontracten en automatiseringsdiensten.

Onder de categorie automatisering vallen lopende meerjarige contracten met betrekking tot hosting en beheer en applicatie dienstverlening (onderhoud en ontwikkeling van zelf ontwikkelde software) voor zover deze een min of meer vaste component hebben.

(€ x 1000)	< 1 jaar	> 1 jaar < 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Niet in de balans opgenomen verplichtingen				
Huur- en servicecontracten panden	2.771	7.545	362	10.678
Automatisering	5.352	5.000	-	10.352
Totaal verplichtingen per 31 december 2024	8.123	12.545	362	21.030

T.o.v. 2024 zijn de verplichtingen met betrekking tot de huur- en servicekosten lager met € 0,6 mln. door het afstoten van vloeroppervlak op een locatie. De automatiseringskosten zijn hoger doordat in 2026 sprake is van langer doorlopende beheer- en onderhoudskosten op de cliëntsystemen voor het primair proces.

4.3 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2025

Verloopstaat van initiële begroting naar definitieve vaststelling 2025

Verloopoverzicht begroting CIZ 2025 (x € 1 mln.)	Ingediende begroting 2025	Bijstellingen door VWS	Vastgestelde initiële Begroting 2025	Prijspijl- correctie (OVA)	Extra bijdrage WOO	Definitieve begroting 2025
Baten						
Bijdrage VWS	147,2	-3,3	143,9	5,2	0,6	149,7
Totaal Baten	147,2	-3,3	143,9	5,2	0,6	149,7
Lasten Regulier						
Personeelskosten	120,6	-	120,6	5,2	-	125,8
Huisvestingskosten	4,1	-	4,1	-	-	4,1
Automatiseringskosten	16,0	-	16,0	-	-	16,0
Bureaunkosten	1,5	-	1,5	-	-	1,5
Overige kosten	4,7	-	4,7	-	-	4,7
Financiële baten en lasten	0,3	-	0,3	-	-	0,3
Totaal Lasten Regulier	147,2	0,0	147,2	5,2	-	152,4
Resultaat	-	-3,3	-3,3	-	0,6	-2,7

In bovenstaand overzicht wordt het verloop van de ingediende en vastgestelde begroting naar de totale bijdrage voor 2025 samengevat.

Initieel is er, in december 2024, voor 2025 een kostenbegroting van € 147,2 mln. vastgesteld. Dit betreft de begroting voor beide opdrachtgevers van CIZ; het ministerie van VWS en het ministerie van SZW. Van deze begroting is een bijdrage van € 135,8 mln. door het ministerie van VWS toegekend en is een bijdrage van € 8,1 mln. toegekend door het ministerie van SZW.

De ingediende begroting is gebaseerd op het prijspeil van 2024. Gedurende het jaar wordt door het ministerie van VWS door middel van de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) de begroting van CIZ aangepast voor prijswijzigingen in de personeelskosten. In 2025 bedroeg de toegekende OVA voor CIZ € 5,2 mln. De begrote personeelskosten van het aanpassen van het arbeidsvoorwaardenpakket, zoals afgesproken in de cao 2025, bedroegen € 5,2 mln., welke aansluiten op de toegekende OVA.

Daarnaast was er in 2025 een bijstelling op de bijdrage. Dit betrof een additionele bijdrage van € 0,6 mln. in het kader van Wet open overheid (Woo).

In totaal telt de bijstelling van de bijdrage (+ € 5,8 mln.) op tot € 149,7 mln. en telt de bijstelling van de kostenbegroting (+ € 5,2 mln.) in totaal op tot € 152,4 mln.

Staat van baten- en lasten vergelijking met de vastgestelde begroting 2025

(€ x 1000)	Ref	2025 werkelijk	2025 begroot	2024 werkelijk
Baten				
Bijdrage VWS	9	149.690	143.900	138.808
Totaal Baten		149.690	143.900	138.808
Lasten				
Personeelskosten	10	119.862	120.600	110.833
Huisvestingskosten	11	3.450	4.100	3.501
Automatiseringskosten	12	15.078	16.000	15.574
Bureaunkosten	13	1.354	1.500	1.162
Overige kosten	14	3.680	4.700	3.912
Financiële baten en lasten	15	-166	300	-886
Totaal Lasten		143.257	147.200	134.096
Resultaat boekjaar		6.433	-3.300	4.712

In 2025 is een positief begrotingsresultaat behaald van € 9,7 mln. Hierbij is het gerealiseerde resultaat (+ € 6,4 mln.) vergeleken met het resultaat in de vastgestelde initiële begroting (- € 3,3 mln.).

Toelichting:

- In 2025 is door het ministerie van VWS de definitieve bijdrage vastgesteld op € 149,7 mln., waarvan € 141,6 mln. voor de Wlz en € 8,1 mln. voor de regeling DKIZ. Deze bijdrage is € 5,8 mln. hoger dan de initiële begroting die over 2025 door het ministerie van VWS was goedgekeurd. Zie voor de specifieke bedragen de tabel onder 4.3: verloopstaat van de initiële begroting.
- De personeelskosten zijn per saldo € 0,7 mln. lager dan begroot. Dit is ondanks de extra loonkosten van € 5,2 mln. voor afspraken in de cao over 2025 die geen onderdeel zijn van de initiële begroting. De lagere kosten worden met name veroorzaakt door lagere opleidingskosten (- € 3,5 mln.). Ook was er een lagere gemiddelde inzet van fte dan begroot (- € 3,5 mln.). Daarnaast door hogere kosten van de arbodienst (+ € 0,3 mln.).

11. De huisvestingskosten zijn € 0,7 mln. lager door de lagere voorschotten van de servicekosten (- € 0,6 mln.). Dit hangt samen met de lagere energiekosten die hier een groot deel van uitmaken en die weer op het lagere niveau van enkele jaren geleden zijn uitgekomen.
12. De automatiseringskosten vallen € 0,9 mln. lager uit dan begroot. Voornamelijk doordat er alleen nog noodzakelijke aanpassingen aan het huidige cliëntsysteem Portero worden gedaan, i.v.m. de bouw van het nieuwe cliëntsysteem Apoyo, zijn de automatiseringskosten gedaald t.o.v. de begroting.
13. De bureaunkosten zijn € 0,1 mln. lager dan de begroting, voornamelijk door het lagere bedrag aan portokosten.
14. De overige kosten zijn € 1,0 mln. lager dan begroot, dit wordt veroorzaakt door een onderschrijding van de afschrijvingskosten (- € 0,5 mln.), doordat het nieuwe cliëntsysteem in 2026 in gebruik wordt genomen ten opzichte van de eerdere planning in 2025 en van de post managementadviezen (- € 0,5 mln.).
15. De financiële baten bedroegen € 0,5 mln. meer dan begroot, doordat er gemiddeld een hoger bedrag aan liquide middelen op de rekening stond. Dit leidde tot een hoger positief interest bedrag.

Staat lasten naar product - vergelijking met de vastgestelde begroting 2025

De kosten voor uitvoering van de regeling DKIZ worden in rekening gebracht bij de opdrachtgever voor die regeling, het ministerie van SZW.

(€ x 1000)	2025 werkelijk	2025 begroot	2024 werkelijk
Lasten			
WLZ beoordelen	32.274	32.757	32.499
WLZ onderzoek	63.928	65.686	59.077
WLZ bezwaar	6.000	5.068	5.165
WZD	25.720	25.577	23.718
DKIZ beoordelen	7.513	7.244	6.587
DKIZ bezwaar	805	859	452
IHH/Woo fiches	251	600	550
WaU	6.766	9.377	6.048
Totaal lasten	143.257	147.167	134.096

De werkelijke kosten 2025 zijn toegerekend aan de producten op basis van de afgehandelde aanvragen in 2025. Hiervoor is gebruik gemaakt van het kostprijsmodel, met normtijden per product. In aanvulling hierop worden de activiteiten die CIZ heeft uitgevoerd in het kader van Werk aan Uitvoering (WaU) separaat verantwoord, ten behoeve van de rapportage over de besteding van de departementale WaU middelen.

De werkelijke lasten zijn lager dan begroot, vooral door lagere exploitatiekosten WaU en door lagere uitvoeringskosten WLZ.

Staat van lasten - meerjarige vergelijking

(€ x 1000)	2025	2024	2023	2022	2021
Lasten					
Totaal	143.257	134.096	116.720	103.035	106.584

De kosten nemen normaliter jaarlijks toe doordat de reguliere Wlz-aanvragen elk jaar toenemen als gevolg van demografische ontwikkelingen, waarbij de aanvraagstroom de afgelopen jaren gestabiliseerd is. Daarnaast nemen de kosten toe vanwege de jaarlijkse prijsindexatie (cao).

Doordat de extra capaciteit in 2021 vanwege de herindicering GGZ is afgebouwd in 2022 laten de kosten in 2022 een daling zien. In 2023 nemen de kosten weer toe, wat samenhangt met het hogere werkaanbod. Daarnaast is sprake van hogere automatiseringskosten door de transitiekosten tijdens de bouw van het nieuwe cliëntstelsel. Tot slot zijn er vanaf 2023 kosten bijgekomen in verband met uitvoering van WaU-activiteiten, wat ook heeft geleid tot een hoger kostenniveau. Verder zien we in 2024 en 2025 een toename in met name de personeelskosten door hogere inzet op de WaU en substantieel hogere loon vanuit de cao voor de interne medewerkers.

Toelichting op de staat van baten en lasten over 2025

9. Bijdrage ministerie van VWS

(€ x 1000)	2025	2024
Bijdrage ministerie van VWS		
Bijdrage VWS	149.690	138.808
Totaal	149.690	138.808

In 2025 is een bijdrage verstrekt door het ministerie van VWS van € 149,7 mln., bestaande uit de bijdrage Wlz van € 141,6 mln. en € 8,1 mln. voor de uitvoering van de regeling DKIZ. Dit is € 10,9 mln. hoger dan in 2024.

De bijdrage is ieder jaar aan veranderingen onderhevig. De bijdrage stijgt normaliter jaarlijks vanwege prijspeilstijgingen (zowel voor de personele als de materiële kosten) en doordat vanwege de groeiende aanvraagstroom meer capaciteit nodig is om deze aanvraagstroom te verwerken. Verder verandert de bijdrage vanwege (tijdelijke) projectmatige kosten die jaarlijks kunnen fluctueren. Tenslotte kan de bijdrage fluctueren door de mate waarin gebruikt gemaakt wordt van dotaties aan en vrijvallen van de egalisatiereserve.

10. Personeelskosten

(€ x 1000)	2025	2024
Personeelskosten		
Lonen en salarissen	75.657	69.566
Dotatie / vrijval voorzieningen	2.009	1.923
Sociale lasten	12.051	11.129
Pensioenlasten	10.978	9.750
	100.695	92.368
Inhuur personeel	15.102	14.078
Overige personeelskosten	4.065	4.387
	19.167	18.465
Totaal	119.862	110.833

De totale personeelskosten zijn in 2025 met € 9,0 mln. gestegen ten opzichte van 2024. Deze toename is voornamelijk het gevolg van de gestegen lonen en salarissen (+ € 6,1 mln.) door een salarisverhoging van 5% op basis van de afgesloten cao (+ € 5,2 mln.). Daarnaast is het aantal medewerkers in fte in 2025 gemiddeld met 2% toegenomen (+ € 1,3 mln.) ten opzichte van het voorgaande jaar. De dotatie en vrijval van de voorzieningen is nagenoeg gelijk aan 2024 (+ € 0,1 mln.).

De stijging van de sociale lasten en pensioenlasten (+ € 2,2 mln.) is een gevolg van de hogere brutosalarissen, de toegenomen personele capaciteit en aanpassingen in de premies.

De kosten voor de inhuur van personeel zijn in 2025 gestegen en lagen € 1,0 mln. hoger dan in 2024. Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan de verhoogde inzet van medewerkers voor de uitvoering van de WaU, waarvoor € 0,8 mln. meer is uitgegeven dan in het voorgaande jaar. Daarnaast waren de inhuurkosten hoger doordat de werving van interne medewerkers lastiger was in de huidige arbeidsmarkt, waardoor vaker externe krachten moesten worden ingezet.

De overige personeelskosten zijn met € 0,3 mln. afgenomen door met name een vrijval in de reservering voor de werkkostenregeling (- € 0,3 mln.).

Werknemers

Interne werknemers	2025		2024	
	Medewerkers	FTE	Medewerkers	FTE
Uitvoering primair proces	1.160	1.038	1.151	1.029
Overige afdelingen	122	112	105	99
Totaal	1.282	1.150	1.256	1.128

In 2025 is het gemiddelde interne personeelsbestand, uitgedrukt in fte, met 2% gestegen ten opzichte van 2024. Er zijn geen werknemers uit het interne personeelsbestand werkzaam in het buitenland.

	2025	2024	2023	2022	2021
Gemiddeld aantal FTE interne medewerkers					
Gemiddeld aantal interne werknemers	1.150	1.128	1.050	962	921
Totaal FTE	1.150	1.128	1.050	962	921

11. Huisvestingskosten

(€ x 1000)	2025	2024
Huisvestingskosten		
Huur onroerend goed	1.934	1.916
Dotatie / vrijval voorziening huurverplichtingen	-	49
Servicekosten	813	826
Schoonmaakkosten	203	212
Bewakingskosten	64	176
Overige huisvestingskosten	436	322
Totaal	3.450	3.501

De huisvestingskosten zijn ten opzichte van 2024 nagenoeg gelijk gebleven.

12. Automatiseringskosten

(€ x 1000)	2025	2024
Automatiseringskosten		
Dataverbindingen / Hosting en Beheer	6.497	7.162
Onderhoudscontracten software	3.415	4.661
Ingehuurde ICT-diensten	638	41
Licentiekosten	3.757	3.305
Overige hardwarekosten	771	405
Totaal	15.078	15.574

De automatiseringskosten zijn met € 0,5 mln. gedaald ten opzichte van 2024. Dit heeft te maken met de latere oplevering van het nieuwe cliëntstelsel. Hierdoor heeft CIZ minder kosten gemaakt. Dit hangt voor in totaal € 4,3 mln. samen met lagere kosten voor beheer- en onderhoudskosten software omdat er op het huidige Porterosysteem alleen het noodzakelijke onderhoud plaats vindt. Hier staan € 2,4 mln. hogere kosten tegenover, vanwege het verwerken van de hiervoor vermelde samengestelde transactie in Hoofdstuk 3. Per saldo leidt dit tot € 1,9 mln. lagere kosten. De ingehuurde ICT-diensten (+ € 0,6 mln.) betreft voornamelijk kosten voor Apoyo die niet voldoen aan de activeringsvoorwaarden, zie ook de toelichting onder 4.2 immateriële vaste activa.

Licentiekosten (+ € 0,5 mln.) zijn toegenomen door uitbreiding in applicaties. De overige hardwarekosten zijn € 0,4 mln. hoger dan vorig jaar, door aanschaf van nieuwe monitors (+ € 0,4 mln.) voor de werkplekken op de verschillende locaties.

13. Bureaunkosten

(€ x 1000)	2025	2024
Bureaunkosten		
Portokosten	428	414
Telefoonkosten	129	185
Communicatiekosten	471	333
Overig	326	230
Totaal	1.354	1.162

De bureaunkosten zijn met € 0,2 mln. gestegen ten opzichte van 2024, met een beperkte stijging van € 0,1 mln. voor communicatiekosten, voornamelijk als gevolg van onderhoud aan de CIZ-website en € 0,1 mln. aan hogere overige kosten, voor contributies en abonnementen (+ € 0,1 mln.).

14. Overige kosten

(€ x 1000)	2025	2024
Overige kosten		
Afschrijvingskosten	1.510	1.697
Diensten van derden	1.859	1.826
Verzekeringskosten	71	81
Overige kosten	240	308
Totaal	3.680	3.912

De overige kosten zijn met € 0,2 mln. gedaald ten opzichte van 2024. De afschrijvingskosten worden hierna toegelicht (- € 0,2 mln.). De kosten van diensten van derden zijn met € 1,8 mln. nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2024, het betreft managementadviezen, juridische zaken, accountantskosten en kosten voor tolken. De daling in de overige kosten (- € 0,1 mln.) betreft lagere vergaderkosten.

Afschrijvingskosten

(€ x 1000)	2025	2024
Afschrijvingskosten		
Software	115	115
Verbouwingen en inventaris	518	771
Hardware	877	811
Totaal	1.510	1.697

De daling van de afschrijvingskosten (- € 0,2 mln.) wordt veroorzaakt doordat voor de categorie verbouwingen en inventaris, oude aanpassingen aan panden volledig zijn afgeschreven.

15. Financiële baten en lasten

(€ x 1000)	2025	2024
Baten		
Ontvangen rente schatkistbankieren	914	1.365
Lasten		
Rentelasten ontvangen leningen	748	479
Totaal	166	886

De baten (€ 0,9 mln.) betreffen de ontvangen bankrente over de creditgelden die worden aangehouden binnen het systeem van schatkistbankieren. De afname van € 0,5 mln. heeft te maken met een gemiddeld lagere creditrente op een gemiddeld lager banksaldo in 2025 ten opzichte van 2024.

De rentelasten zijn toegenomen door de iets hogere rente en nieuwe ontvangen leningen in 2025 van € 13,6 mln. Voor een gedetailleerd overzicht van deze leningen wordt verwezen naar de tabel in de jaarrekening paragraaf 7 langlopende schulden.

Accountants honoraria

(€ x 1000)	2025	2024
Accountants honoraria		
Controle van de jaarrekening	176	160
Totaal	176	160

De in de tabel vermelde honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2025 (2024) hebben betrekking op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2025 (2024), ongeacht of de werkzaamheden al gedurende het boekjaar 2025 (2024) zijn verricht, inclusief additionele werkzaamheden.

Verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen CIZ en een natuurlijk persoon of entiteit die verbonden is met de organisatie. Dit betreffen onder meer de relaties tussen CIZ en zijn Raad van Bestuur en de functionarissen op sleutelposities. Verder zijn het ministerie van VWS en het ministerie van SZW verbonden partijen.

Onder transacties wordt verstaan een overdracht van middelen, diensten of verplichtingen, ongeacht of er een bedrag in rekening is gebracht.

Er hebben zich geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet-zakelijke grondslag. De bezoldiging van de Raad van Bestuur, topfunctionarissen, leden van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie is opgenomen onder 4.4.

Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen belangrijke gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

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. De WNT-norm bedraagt in 2025 € 246.000.

De bezoldigingsgegevens van de topfunctionarissen van CIZ zijn:

1. Bezoldiging topfunctionarissen

Gegevens 2025

Bedragen x € 1	R.R. Bakker	D.A. Hak
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2025	1 januari - 31 december 2025	1 januari - 31 december 2025
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	188.206	171.491
Beloningen betaalbaar op termijn	23.488	23.406
<i>Subtotaal</i>	<i>211.694</i>	<i>194.897</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	246.000	246.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	211.694	194.897
Het bedrag van de overschrijding en de 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 2024

Bedragen x € 1	R.R. Bakker	D.A. Hak
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1 januari - 31 december 2024	1 december - 31 december 2024
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	181.750	13.704
Beloningen betaalbaar op termijn	23.564	1.966
<i>Subtotaal</i>	<i>205.314</i>	<i>15.670</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	233.000	19.735
Bezoldiging	205.314	15.670

2.Vergoeding Raad van Advies

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

Gegevens 2025

Bedragen x € 1	G.A. van den Brink	F.A.M. Spijkers	L.M. Zegveld
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2025	1 januari - 31 december 2025	1 januari - 31 december 2025	1 januari - 31 december 2025
Bezoldiging			
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	36.900	24.600	24.600
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2024

Bedragen x € 1	G.A. van den Brink	F.A.M. Spijkers	L.M. Zegveld
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1 januari - 31 december 2024	1 januari - 31 december 2024	1 januari - 31 december 2024
Bezoldiging			
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	34.950	23.300	23.300
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000

3. Vergoeding Audit Advies Commissie

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

Gegevens 2025

Bedragen x € 1	R. Wenselaar	R. Touwslager
Functiegegevens	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2025	1 januari – 31 december 2025	1 januari – 31 december 2025
Bezoldiging		
Bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	36.900	24.600
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	18.000	12.000
Het bedrag van de overschrijding en de 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 2024

Bedragen x € 1	R. Wenselaar	R. Touwslager
Functiegegevens	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1 januari – 31 december 2024	1 januari – 31 december 2024
Bezoldiging		
Bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	34.950	23.300
Bezoldiging	18.000	12.000

4. Overzicht nevenfuncties Raad van Bestuur

Naam	Functie	Nevenfunctie
R.R. Bakker	Voorzitter Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none">• Member of the board (anthroposophical) Council for social and inclusive Development (tot 1 oktober 2025)• Lid Raad van Inspiratie bij Academie Nieuwe Zorg• Voorzitter Raad van Toezicht Stichting de Omslag <p>Uit hoofde van de functie</p> <ul style="list-style-type: none">• Voorzitter dagelijks bestuur Rijksbrede Benchmark Groep• Lid dagelijks bestuur Manifest-groep
D.A. Hak	Lid Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none">• Commissaris bij A. Hak Transportbedrijf en Werktuigenverhuur B.V.

Uit het overzicht van de nevenfuncties blijkt dat geen van de topfunctionarissen op enig moment in het kalenderjaar gelijktijdig een functie als leidinggevende topfunctionaris heeft gehad bij twee of meer WNT-instellingen. Derhalve is de anticumulatiebepaling geborgd.

Ondertekening voor vaststelling

Utrecht, 13 maart 2026

R.R. Bakker
Voorzitter Raad van Bestuur

D.A. Hak
Lid Raad van Bestuur



Overige gegevens

Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking

In artikel 33 en 34 van de kaderwet zelfstandige bestuursorganen en in artikel 18 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 egalisereserve.
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 egalisereserve.
3. De van de egalisereserve genoten rente wordt aan de egalisereserve toegevoegd.
4. De egalisereserve bedraagt ten hoogste vijf procent van het door het ministerie van VWS vastgestelde budget.
5. Het totaal van de egalisereserve 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 egalisereserve. 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 heeft goedkeuring van de minister van VWS. De plaatsvervangend secretaris-generaal heeft namens de minister van VWS de jaarrekening over 2024 ongewijzigd goedgekeurd op 22-08-2025.

Het resultaat 2025 is in overeenstemming met bovenstaande bepalingen in de jaarrekening verwerkt.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Raad van Bestuur van CIZ

Verklaring over de in het jaardocument opgenomen jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording van Centrum Indiciestelling Zorg (of hierna 'CIZ') te Utrecht (hierna 'de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de in dit jaardocument opgenomen jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van CIZ per 31 december 2025, van het resultaat en de financiële rechtmatigheid over 2025, in overeenstemming met de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording bestaan uit:

1. de balans per 31 december 2025;
2. de staat van baten en lasten over 2025;
3. het kasstroomoverzicht over 2025;
4. de rechtmatigheidsverantwoording over 2025, zoals opgenomen in de paragraaf rechtmatigheidsverantwoording van hoofdstuk 6 van het jaardocument; en
5. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Accountantsprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en het Controleprotocol WNT 2025 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording'.

Wij zijn onafhankelijk van 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 2025 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o 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

Het jaardocument omvat andere informatie, naast de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening en 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 rechtmatigheidsverantwoording of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in het Accountantsprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording

Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur voor de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording in overeenstemming met de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de bepalingen van en krachtens de 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 rechtmatigheidsverantwoording mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de Raad van Bestuur afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de Raad van Bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de Raad van Bestuur het voornemen heeft om CIZ te liquideren of de bedrijfsactiviteiten 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 de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening en 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 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 Accountantsprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018, het Controleprotocol WNT 2025, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening en 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 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 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 CIZ haar bedrijfsactiviteiten 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. 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 CIZ haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de rechtmatigheidsverantwoording en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening en 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 2026
KPMG Accountants N.V.

F. Smit RA