



Jaardocument 2025 - Samenvatting

Verbinding en doorontwikkeling: terugblik op een dynamisch jaar



Voorwoord

Remco Bakker, Voorzitter Raad van Bestuur

3

In gesprek met de cliënt

'Door de Wlz ervaren we meer rust. We kijken vooruit'

10

Wat doet CIZ

Passende zorg voor nu en in de toekomst

4

CIZ als autoriteit en samenwerkingspartner

Samen maken we onze ambities waar

12

Cliënt centraal

Gezien, gehoord en geholpen voelen

5

CIZ als werkgever

Goed werkgeverschap als basis

14

Belangrijkste cijfers

Aanvragen, klanttevredenheid en meer

7

20 jaar CIZ

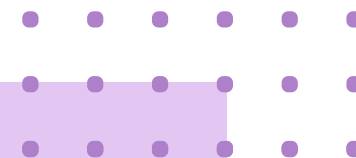
Al 20 jaar een onafhankelijke toegangspoort

16

Verbeterde dienstverlening

Met behulp van ICT en digitalisering

9



Verbinding en doorontwikkeling: terugblik op een dynamisch jaar

Toegang tot passende en beschikbare zorg voor nu én in de toekomst. Ook in 2025 heeft CIZ zich daarvoor ingezet binnen het Nederlandse zorgstelsel. 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 voor ons waren.

Als onafhankelijk indicatiesteller blijft ons doel om cliënten snel en zorgvuldig van een juist indicatiebesluit te voorzien. Daarbij staan we als organisatie voor verschillende uitdagingen. Er komen steeds meer ouderen, de (zorg-) behoeften van doelgroepen veranderen en de samenleving is sterk in beweging. Wij bewegen hierin mee en ontwikkelen ons steeds verder naar een wendbare en weerbare organisatie, die zich effectief aanpast aan de omgeving.



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

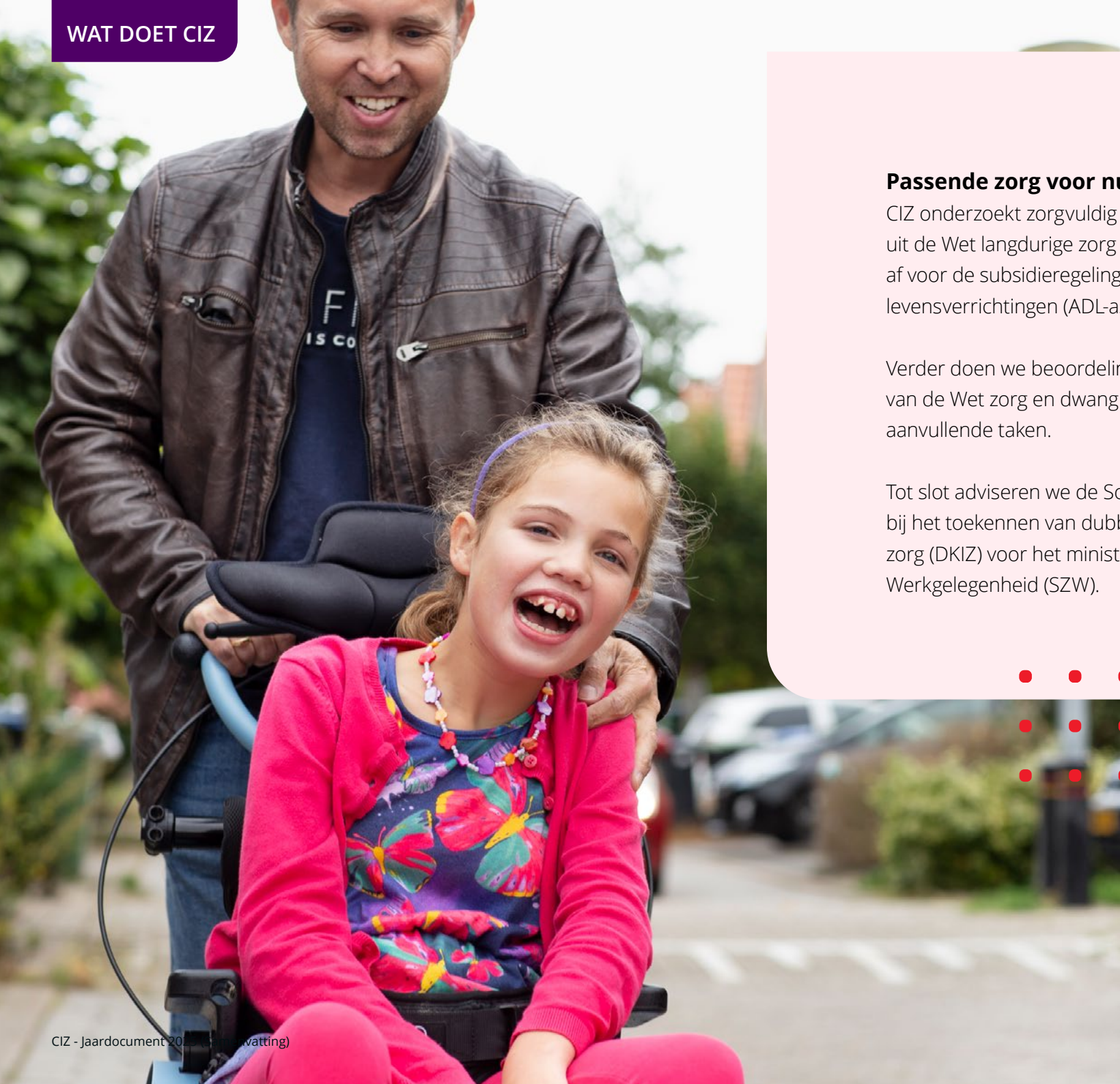
Rondom deze veranderingen stonden in 2025 ook vieren en verbinden centraal, vanwege het 20-jarig bestaan van CIZ. Een mijlpaal waar we intern en extern uitgebreid aandacht aan hebben besteed.

Samen met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het zorgveld zetten we in op eenvoudige, persoonlijke en proactieve dienstverlening aan cliënt, zorgverlener en mantelzorger. Dit doen we ook in 2026, 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



[Bekijk de video](#), of lees het volledige voorwoord in het [complete jaardocument](#)

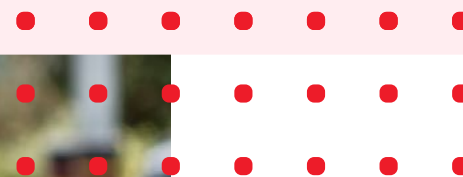


Passende zorg voor nu en in de toekomst

CIZ onderzoekt zorgvuldig wie in aanmerking komt voor zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Ook geeft CIZ indicaties af voor de subsidieregeling hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL-assistentie), vanuit de Wlz.

Verder doen we beoordelingen op twee onderdelen van de Wet zorg en dwang (Wzd): Wzd artikel 21 en Wzd aanvullende taken.

Tot slot adviseren we de Sociale Verzekeringsbank (SVB) bij het toekennen van dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg (DKIZ) voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).



We willen dat onze dienstverlening aansluit bij de behoeften en verwachtingen van cliënten, naasten en andere vertegenwoordigers. Er wordt daarom telkens gekeken naar hoe onze dienstverlening toegankelijker en gebruiksvriendelijker kan. Zodat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

Goed bereikbaar via chatbot en live chat

De digitale ondersteuning van cliënten op onze website is dit jaar uitgebreid met een 24-uurs chatbot die antwoorden geeft op veelgestelde vragen. Als de chatbot geen passend antwoord geeft, kunnen cliënten worden doorverbonden met de live chat.

Doorontwikkeling website

Op onze [website](#) zijn verbeteringen doorgevoerd in de toegankelijkheid en de zoekfunctie. De contactpagina en de pagina met veelgestelde vragen kregen een nieuw en gebruiksvriendelijker ontwerp. Daarnaast is er een [handtekeningcheck](#) ontwikkeld die aan cliënten laat zien wie een Wlz- of Wzd-aanvraag of machtiging mag ondertekenen.





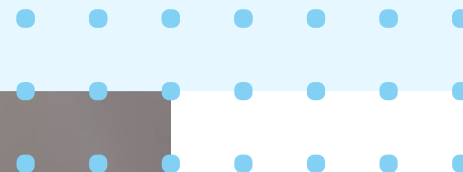
Stem van de burger van buiten naar binnen halen

In 2025 zijn twee burgerdialogen georganiseerd. We zijn met burgers in gesprek gegaan over 'het gebruik van kunstmatige intelligentie bij indicatiestelling' en 'passende zorg, nu en in de toekomst'. Eén van de inzichten is dat een huisbezoek meerwaarde biedt die verder gaat dan het verzamelen van informatie voor een zorgbesluit.

'Het bieden van een luisterend oor is in zo'n situatie heel veel waard'

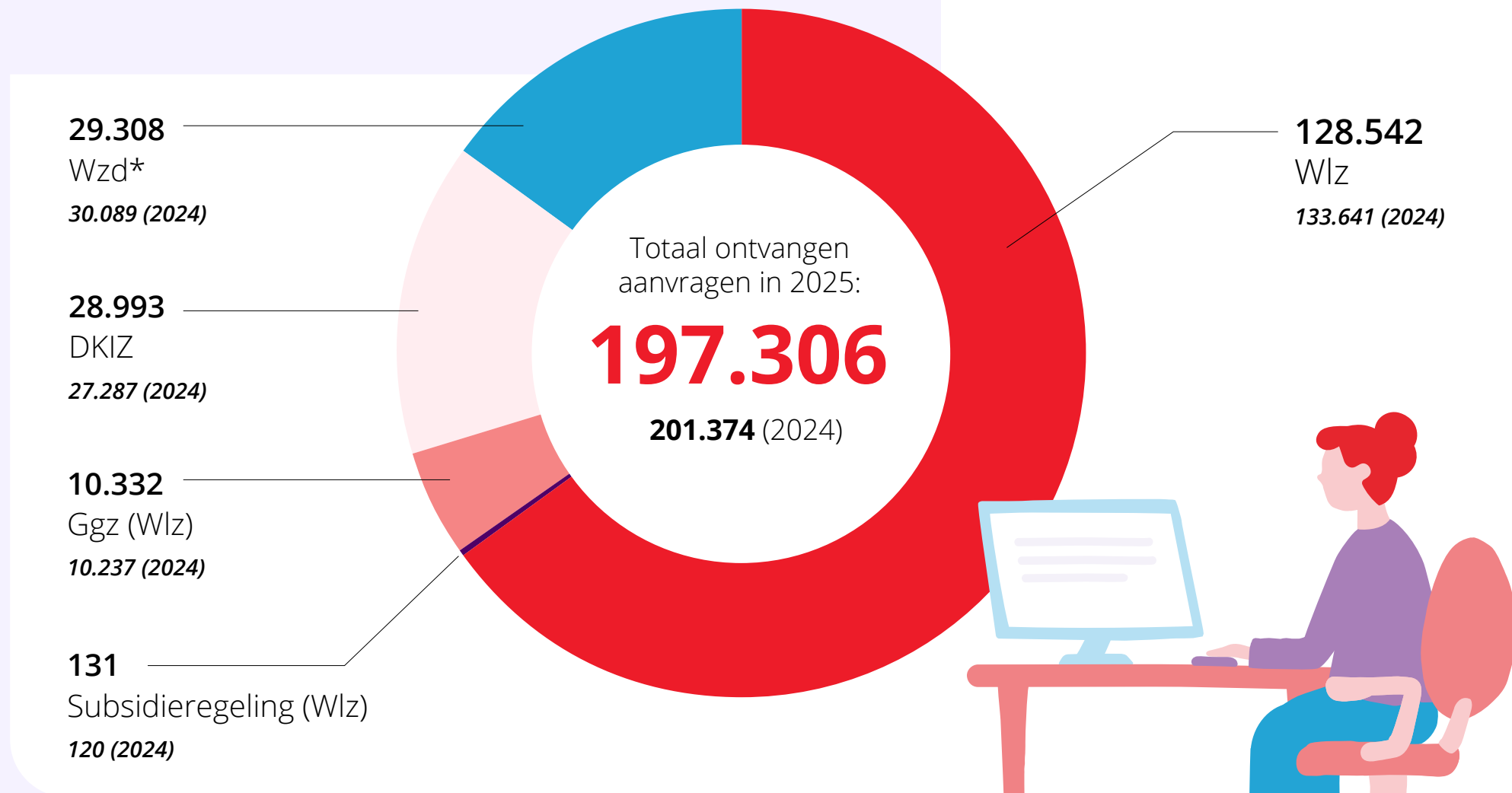
Intercollegiale telefoonlijn

In 2025 startte de intercollegiale telefoonlijn voor zorgprofessionals. Via deze telefoonlijn krijgen zorgprofessionals snel een CIZ-medewerker aan de lijn die zoveel mogelijk vragen beantwoordt. Bij inhoudelijke vragen, bijvoorbeeld over een casus, zetten we het gesprek door naar medewerkers binnen het aanvraagproces.



Ontvangen aanvragen in 2025

We behandelden in 2025 aanvragen voor de Wlz (inclusief ggz), de subsidieregeling ADL-assistentie (dit valt onder de Wlz) en de Wzd. Daarnaast gaven we adviezen voor de DKIZ-regeling. Het cirkeldiagram laat het aantal aanvragen over 2025 zien.



* Wzd aanvullende taken: 6.955
6.798 (2024)

97%

Op tijd afgehandeld

We vinden het belangrijk dat aanvragen op tijd worden afgehandeld. In 2025 ontving 97% van onze cliënten een besluit binnen de wettelijke termijn van zes weken. In geval van spoed kon eerder een besluit volgen.

96%
2024

90%

Juist besluit

Cliënten moeten erop vertrouwen dat we juiste beslissingen nemen en dat deze beslissingen schriftelijk navolgbaar zijn onderbouwd. In 2025 werd in 90% van de dossiers een juist en navolgbaar indicatiebesluit afgegeven.

90%
2024

Klanttevredenheid

Na afronding van een Wlz-aanvraag meten we de klanttevredenheid. De gemiddelde klanttevredenheidsscore kwam in 2025 uit op 8,3.

8,3

8,2
2024

Klanttevredenheid



Om onze dienstverlening te vernieuwen en te verbeteren, hebben we ICT en digitalisering nodig. We zijn ervan overtuigd dat dit helpt om de administratieve lasten te verminderen, voor zowel cliënten, zorgprofessionals als onze medewerkers.

Ontwikkeling Apoyo

Als CIZ willen we onze dienstverlening vereenvoudigen en toegankelijker maken voor cliënten, zorgaanbieders en ketenpartners. Daarom is in 2025 verder gebouwd aan het nieuwe cliëntstelsel 'Apoyo'. Ook zijn de voorbereidingen getroffen voor de livegang in 2026.



Mijn CIZ

Clíentportaal (MijnCIZ)

MijnCIZ is een persoonlijke online-omgeving voor cliënten waarin het eenvoudiger wordt een aanvraag te versturen en de status te volgen. Ook in 2025 is verder gebouwd aan deze omgeving, met voorbereidingen voor de livegang in 2026.

Uniforme werkprocessen

In 2025 hebben we gewerkt aan uniforme werkprocessen met als doel hogere kwaliteit, kwantiteit en klanttevredenheid.

‘Door de Wlz ervaren we meer rust. We kijken vooruit’



Maruschka (51 jaar) woont in Ede. Zij is getrouwd met haar man Pieter die 28 jaar geleden de diagnose MS kreeg. Pieter woont thuis en krijgt zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Maruschka ondersteunt hem daarnaast als mantelzorger.

Overstap naar Wlz

Lange tijd kreeg Pieter zorg uit de Zorgverzekeringswet (Zvw). De zorgverzekeraar adviseerde hem en Maruschka om over te stappen naar de Wlz. “De zorgverzekeraar wist niet of de zorgverzekeringswet op lange termijn nog passend zou zijn voor Pieter. Bijvoorbeeld als hij in de toekomst 24-uurszorg in de nabijheid nodig heeft. Dit hebben wij ook nagevraagd bij de gemeente en zij gaven ons hetzelfde advies.”

‘Het is mooi dat we met een groep burgers onze ervaring met het indicatieproces konden delen’

Andere denkwijze

De gedachte dat Pieter onder de Wlz zou vallen, was voor Maruschka in eerste instantie ingrijpend. “Het deed iets met mijn denkwijze. De Wlz is er voor mensen die dag en nacht zorg of toezicht of allebei nodig hebben. De gedachte die dus bij je opkomt, is dat Pieter op een gegeven moment verpleeghuiszorg nodig heeft en niet meer thuis kan wonen.”

Meer rust

Ondanks hun twijfels besloten Maruschka en Pieter een Wlz-indicatie aan te vragen bij CIZ. Deze is toegekend. “Het is fijn dat we in deze periode goed op weg zijn geholpen. Niet alleen door de medewerkers van CIZ, maar ook door het zorgkantoor en de cliëntondersteuner. Sinds Pieter zorg krijgt uit de Wlz ervaren we meer rust. We kijken vooruit. Daarnaast zien we ook dat de Wlz voordelen met zich meebrengt. Pieter is dol op koken en kan dat dankzij de dagbesteding doen.”

Deelname aan burgerdialoog

Maruschka vindt het belangrijk om haar ervaringen te delen. Daarom meldde zij zich aan voor een burgerdialoog die CIZ in 2025 organiseerde. “Ik heb dit als heel positief ervaren. Het is mooi dat we met een groep burgers onze ervaring met het indicatieproces konden delen. Dit werd ook goed opgepakt door de aanwezige CIZ-medewerkers. Hierdoor voelde ik me echt gezien, gehoord en geholpen.”

Nauwe samenwerking met ketenpartners is voor CIZ belangrijk om onze ambities voor de cliënt waar te maken. Daarom gingen we in 2025 in gesprek met cliëntenorganisaties, zorgaanbieders, zorgkantoren en andere uitvoeringsorganisaties. Maar ook met opdrachtgevers, de Nationale ombudsman, externe adviescommissies en andere partijen. Als onderdeel van 'Team Overheid' werkte CIZ aan de Werkagenda Langdurige Zorg. Samen met andere stelselpartijen adviseerden we VWS op verschillende thema's. Daarnaast namen we deel aan diverse initiatieven die bijdragen aan onze taak.

Zorgakkoorden

In 2025 zijn het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA) en Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO) ondertekend. Wij steunen de akkoorden. Want dit heeft als doel om samen de langdurige zorg toekomstbestendig, betaalbaar en toegankelijk te houden.



Stand van de Uitvoering

Elke uitvoeringsorganisatie stelt jaarlijks een Stand van de Uitvoering op waarin ze rapporteren over knelpunten in de uitvoering. CIZ presenteerde in 2025 voor het vijfde jaar op rij aan VWS een Stand van de Uitvoering. Vanuit de beleving van de burger, deelden we knelpunten die we zien in de uitvoering van onze taak.

Samenwerkingsverbanden

CIZ is aangesloten bij de Rijksbrede Benchmarkgroep (RBB Groep) en Manifestgroep (MFG) en maakt hiermee deel uit van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD). We ondersteunen kennisdeling, onderlinge verbinding en deelname aan gezamenlijke initiatieven. Op deze manier laten we het geluid van de uitvoering nog krachtiger horen richting beleid en politiek.

Bestrijden van zorgfraude

Ook in 2025 droeg CIZ bij aan fraudebestrijding in de zorg. Dit deden wij bijvoorbeeld door onze deelname aan het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ). Ook besteedden we aandacht aan fraudebewustzijn bij onze medewerkers.



→ [Bekijk de Stand van de Uitvoering 2025](#)

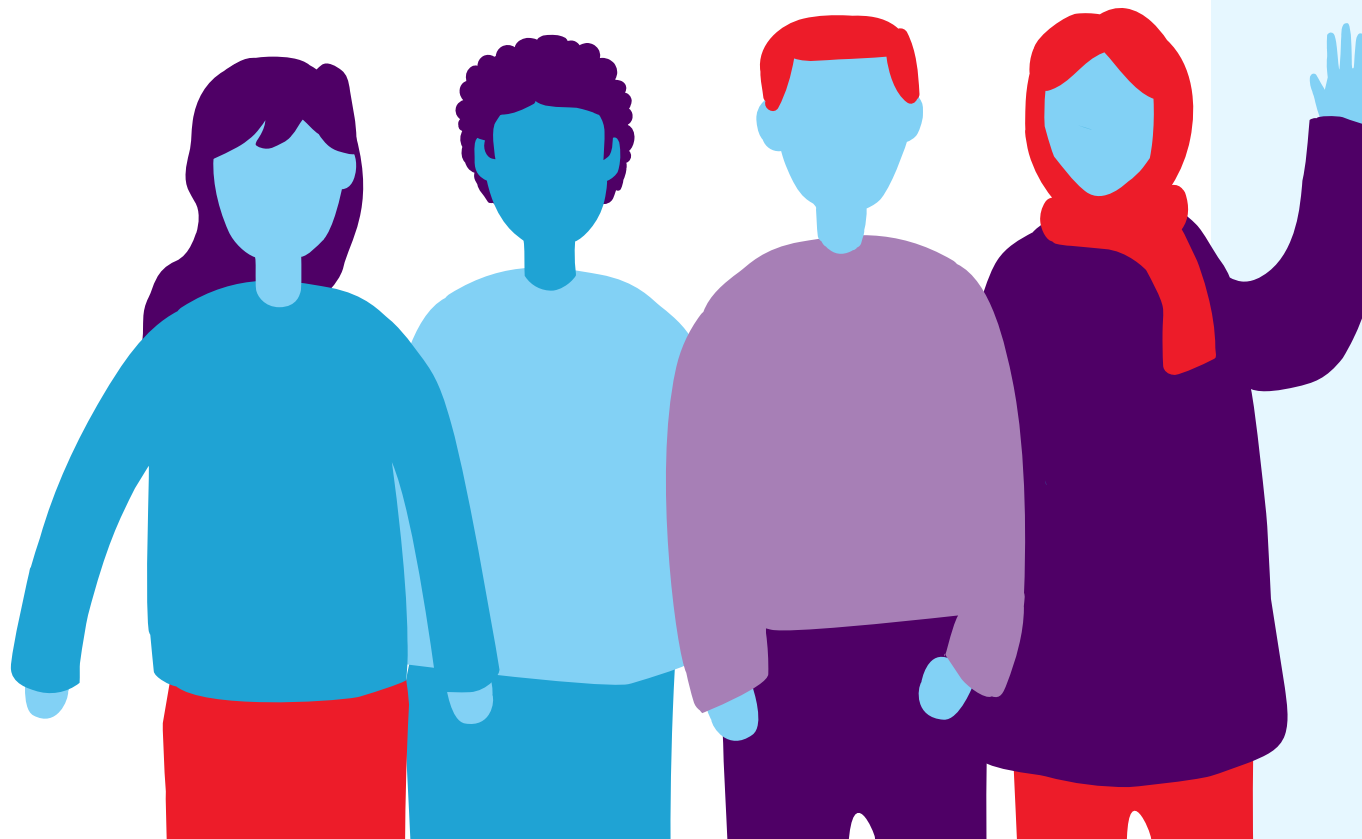
Goed werkgeverschap is een belangrijke basis voor CIZ. Ook in 2025 investeerden we in de kwaliteit en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. We hechten waarde aan een integere, veilige en open werkomgeving. Waarin medewerkers zichzelf mogen zijn en op basis van gelijkwaardigheid en professioneel vertrouwen met elkaar samenwerken.

Aantal medewerkers

In 2025 werkten in totaal

1.403

medewerkers bij CIZ.



Versterken werkgeversmerk

Om CIZ zichtbaar te positioneren als aantrekkelijke werkgever, hebben we in 2025 ons werkgeversmerk versterkt. Er is campagnemateriaal ontwikkeld en het merk is actief neergezet op diverse plekken. De eerste campagneresultaten laten zien dat meer mensen kennismaken met CIZ als nieuwe werkgever.

Cao 2025-2026

In 2025 is een nieuwe tweejarige cao afgesloten. De belangrijkste uitgangspunten zijn recht op onbereikbaarheid, vitaliteit en de generatieregeling. Dit draagt bij aan toekomstbestendig werkgeverschap en sluit aan bij de diverse behoeften van onze medewerkers.



→ Lees meer over CIZ als werkgever of bekijk de vacatures via: www.werkenbijciz.nl

Twintig jaar geleden werd de basis gelegd voor CIZ. Toen groepeerden de regionale indicatieorganen (RIO's) en het Landelijk Centrum Indicatiestelling Gezondheidszorg (LCIG) zich in één onafhankelijke toegangspoort voor de langdurige zorg.

Sinds 2005 zetten we ons elke dag in om cliënten snel en zorgvuldig te voorzien van een indicatiebesluit. Dat blijven we met evenveel toewijding en professionaliteit doen. Ons 20-jarig jubileum grepen we niet alleen aan om te vieren, maar ook om met elkaar te verbinden. We deden dat zowel binnen als buiten onze organisatie.

Activiteiten voor medewerkers

Voor onze (oud-)medewerkers werden diverse activiteiten georganiseerd. Zoals een medewerkersdag, workshops en een lunch voor gepensioneerden. We zijn trots op hun inzet en betrokkenheid en spraken onze waardering hierover uit via deze initiatieven.





Stakeholdersbijeenkomst

Samen met Per Saldo (de belangenvereniging voor mensen met een pgb (persoonsgebonden budget), dat dit jaar haar 30-jarig jubileum vierde, organiseerden we een stakeholdersbijeenkomst. Dit was een passend moment om samen met onze partners terug te blikken én vooruit te kijken naar een toekomstbestendige manier van indiceren.

→ [Bekijk de terugblik](#)

Bijdragen aan toegankelijke, rechtvaardige en mensgerichte zorg

In het jubileumboekje “20 jaar CIZ – Toegang tot passende zorg, toen, nu en in de toekomst” delen bestuurders en veldpartijen hun visie op onze rol, de veranderingen in het zorglandschap en de uitdagingen voor de komende jaren. Het jubileumboekje laat zien hoe CIZ al twintig jaar een betrouwbare en onafhankelijke toegangspoort is tot de langdurige zorg. In nauwe samenwerking met onze partners blijven we bijdragen aan toegankelijke, rechtvaardige en mensgerichte zorg. Voor nu én in de toekomst.



→ [Lees hier het jubileumboekje](#)



V.l.n.r. Remco Bakker (Voorzitter Raad van Bestuur CIZ) en Hadewych Cliteur (directeur-bestuurder Per Saldo).

→ Lees ook ons
[complete jaardocument](#)

