

ciz

De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.



Jaardocument 2020

Inhoud

Bestuursverslag	4	
Voorwoord	5	
1	Waar het CIZ voor staat	7
1.1	Juist én snel, met een tevreden cliënt	8
1.2	Stakeholders	14
1.3	COVID-19	15
2	Het CIZ in cijfers	16
2.1	Indicatiestelling Wlz	17
2.2	Project CIZ Versnelt	18
2.3	Project ggz in de Wlz	19
2.4	Wet zorg en dwang (Wzd)	20
2.5	Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk)	21
2.6	Uitvoeringstoetsen	22
2.7	Onderzoek en datalab	23
2.8	Klachten, bezwaar, beroep	24
2.9	Bijzonder onderzoek	26
3	Verantwoording	27
3.1	Governance	27
3.2	Bestuur	27
3.3	Raad van Advies en Audit Advies Commissie	27
3.4	Zbo-evaluatie	29
4	Organisatie	30
5	Mededeling over bedrijfsvoering	36
6	Financiën	42
7	Toekomst	43
	Bijlage Wzd	46
	Bijlage Afkortingen	47

	Jaarrekening	48
1	Balans per 31-12-2020 (na resultaatbestemming)	49
2	Staat van baten en lasten 2020	50
2.1	Resultaatbestemming	50
3	Kasstroomoverzicht over 2020	51
4	Toelichting behorende tot de jaarrekening 2020	52
4.1	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	52
4.2	Toelichting op de balans per 31 december 2020	60
4.3	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2020	66
	Financiële instrumenten	72
	Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum	72
	Bezoldiging topfunctionarissen	73
4.4	Overzicht nevenfuncties topfunctionarissen	77
	Overige gegevens	78
1	Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking	79
2	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	80



Bestuursverslag

Voorwoord

2020 was voor het CIZ een bijzonder jaar. Bijzonder, omdat we vol gingen voor het project CIZ Versnelt. Omdat we nu echt aan de slag konden met de uitvoering van de Wet zorg en dwang en van de ggz in de Wlz. Omdat we onszelf wisten te verbeteren op elk van onze drie kwaliteitsnormen. En ook bijzonder, dat spreekt voor zich, door de uitbraak van COVID-19.

CIZ Versnelt had als doel om vanaf 1 juli structureel 95% van de aanvragen die binnen de scope vallen af te handelen binnen zeven netto werkdagen. Dat deze verandering van grote waarde is voor onze cliënten, blijkt wel uit het klanttevredenheidsonderzoek. We zijn blij dat we deze verbetering hebben kunnen realiseren, en we zijn er trots op dat we hiervoor de Good Practice Award kregen.

In 2020 zijn wij gestart met indiceren voor de ggz in de Wlz, een nieuwe doelgroep voor het CIZ. Hier ging een goede voorbereiding aan vooraf. De aanvraagstroom kwam eerst traag op gang, maar is vanaf april gaan toenemen en bleef daarna flink hoger dan vooraf ingeschat. Onze relatiebeheerders hebben zich ingespannen de aanvraagstroom van de zorgaanbieders tijdig in goede banen te leiden, door inschattingen te maken van het aantal verwachte aanvragen en afspraken over het moment van indienen van deze aanvragen. Maar een groot deel van de aanvragen kwam van individuele cliënten, en hier was moeilijk grip op te krijgen. Daarnaast kregen we in het vierde kwartaal nog een groot aantal aanvragen. Het bleek daarom niet mogelijk om de ggz op 1 oktober af te ronden. Zodra dit duidelijk was, gingen wij met het ministerie van VWS en met ketenpartijen in gesprek. Hierbij zijn afspraken gemaakt die ervoor zorgen dat cliënten zorg blijven krijgen ook zolang zij nog wachten op een indicatiebesluit.

Een andere nieuwe taak was de indicatiestelling voor de Wzd. Ook hierop hadden we ons goed voorbereid. Net als bij de ggz hadden onze relatiebeheerders een belangrijke rol in het stroomlijnen van de aanvragen, waardoor dit na een korte aanlooptijd soepel verliep. Om uitsluitend via de digitale weg gegevens uit te kunnen wisselen met de rechterlijke macht, bleek een algemene maatregel van bestuur nodig over digitalisering in de rechtspraak; deze was in 2020 nog niet van kracht. Daarom werkten we met een tijdelijke oplossing.

Naast deze nieuwe activiteiten liep ook de afhandeling van de reguliere aanvraagstroom door: de indicatiestelling voor de Wlz en de advisering voor de Buk. Op drie punten die voor cliënten essentieel zijn, kwantiteit, kwaliteit en klanttevredenheid, worden de prestaties in de Wlz gemonitord. Dit gebeurt landelijk, regionaal en op teamniveau.

Op het punt van *kwantiteit* kijken we naar de doorlooptijd van aanvraag tot besluit. In 2020 werd van de reguliere aanvragen gemiddeld 98% afgehandeld binnen de wettelijke termijn, dus stabiel boven de norm van 95%. Vanaf 1 juli, toen de norm inging voor de aanvragen die vallen onder CIZ Versnelt, is voor dat gedeelte een score van gemiddeld 96% gerealiseerd - ook hier dus boven de norm.

Nadat de maatregelen tegen COVID-19 van kracht werden, hebben we alles op alles gezet om de indicatiestelling toch door te laten gaan. Tijdens de eerste golf konden we geen fysieke huisbezoeken meer afleggen, maar wél telefonisch contact hebben of beeldbellen. En in overleg met onze ketenpartners voerden we de tijdelijke, registratieve werkwijze V&V in. Dit had een dubbele doelstelling: de zorg voor onze cliënten door laten gaan, en zorgaanbieders ontlasten. We beseffen dat we een sleutelrol hebben in de doorstroom in het zorgstelsel, en dat de indicatiestelling zoveel mogelijk moet doorgaan.

Het CIZ hecht ook veel waarde aan de *kwaliteit* van de indicatiestelling. Wij willen de cliënt voorzien van een besluit waarin hij zich herkent en erkend voelt, en waarmee hij de zorg kan regelen die hij vanuit de Wlz nodig heeft. Ook al halen we met een

gemiddelde jaarscore van 93% juiste besluiten onze ambitie van 95% nog niet, er is wel duidelijke verbetering vergeleken met 2019. De structurele aandacht voor kwaliteit begint zijn vruchten af te werpen, en we gaan dan ook door op de ingeslagen weg.

Wij willen onze cliënten zo snel mogelijk voorzien van een juist besluit, op een manier die aansluit bij hun beleving. Daarom vinden wij het persoonlijk contact zo belangrijk. Ook onze klanten geven aan dat dit een hoge toegevoegde waarde heeft. De omzetting van fysieke huisbezoeken naar een andere vorm van persoonlijk contact, in de periode van beperkingen door COVID-19, leidde niet tot een lagere *klanttevredenheid*. In 2020 lag die met een gemiddelde score van 8,1 ruim boven de norm van 7,5. Dit lijkt mede een gevolg van de versnelling in de behandeling van de aanvragen via CIZ Versnelt. Een van de verbeterpunten die onze klanten noemen, is dat de samenwerking in de keten beter kan en moet.

Dat verbeterpunt sluit direct aan bij *de Bedoeling van het CIZ: 'Passende zorg, voor nu en in de toekomst'*. Wij willen dat iedereen de zorg krijgt die bij zijn zorgbehoefte past. Goede samenwerking met onze ketenpartners is daarom cruciaal. Op regionaal niveau is relatiebeheer een onderdeel van het werk, en ook op andere niveaus is er structureel overleg.

Medio 2020 werd een beroep gedaan op Hans Ouwehand, voorzitter van de Raad van Bestuur, om vanaf september op interim-basis de leiding van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) op zich te nemen. Daarom heeft Christa Klijn, lid van de Raad van Bestuur, het voorzitterschap van het CIZ waargenomen. Per 1 februari 2021 heeft Hans Ouwehand het CIZ verlaten en is Christa Klijn benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur. Onder leiding van Hans Ouwehand zijn mooie stappen gezet in de ontwikkeling van het CIZ. We bedanken hem dan ook hartelijk voor de manier waarop hij zijn rol bij het CIZ heeft ingevuld.

COVID-19 betekende dat onze medewerkers vanaf 13 maart 2020 thuiswerken. Wij proberen hen zoveel mogelijk te ondersteunen. We doen dit praktisch door bijvoorbeeld thuiswerkplekken in te richten; maar ook de mentale gezondheid houden we in het oog. We zorgden ervoor dat we in contact en verbinding bleven: onderling, en met het CIZ. Het was goed om te zien dat medewerkers ook zelf hiervoor initiatieven namen.

Onze medewerkers verdienen een groot compliment. Zij hebben zich tot het uiterste ingespannen om de indicatiestelling voor onze cliënten op een goede manier door te laten gaan, ondanks de beperkingen door COVID-19. De goede resultaten op onze drie prestatienormen laten zien dat we daarin zijn geslaagd. Dank aan alle medewerkers van het CIZ hiervoor.

Het jaar 2020 hebben we goed kunnen afsluiten en inmiddels is het jaar 2021 gestart. Het afronden van de aanvragen ggz 2020 gaat de komende periode nog veel inspanning vragen van de organisatie, waardoor er ook druk zal komen te staan op de reguliere dienstverlening. Onze cliënten blijven ook dan centraal staan bij het CIZ. Zij kunnen erop rekenen dat wij ons ervoor blijven inzetten hun aanvragen tijdig en goed af te ronden.

Christa Klijn,
voorzitter Raad van Bestuur



1

Waar het CIZ voor staat

De regels zijn gelijk, toch is iedereen anders. Volgens de regels, én met aandacht voor de mens. Dat is waar het CIZ voor staat. De wet is de basis van ons werk, maar ons uitgangspunt is het individu.

Het CIZ wil dat iedereen de zorg krijgt die bij zijn¹ zorgbehoefte past. Dit vraagt bij de indicatiestelling om een persoonlijke benadering, waarin cliënten mensen zijn en geen nummers worden. Wij voelen ons ervoor verantwoordelijk dat een cliënt, op het moment dat hij dat nodig heeft, de juiste zorg krijgt. In het geval van toekenning informeren we ook 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 de cliënt op weg naar de instantie waarbij zijn zorgvraag beter past zodat hij niet tussen wal en schip valt. Goede samenwerking met onze ketenpartners is daarom van cruciaal belang.

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

Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het CIZ levert zelf geen zorg, maar is verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor zorg vanuit de *Wet langdurige zorg (Wlz)*. Ook indiceerde het CIZ in 2020 voor *twee subsidieregelingen onder de Wlz*. Een van deze regelingen wordt per 1 januari 2021 overgeheveld naar de *Zorgverzekeringswet (Zvw)*.

Met ingang van 1 januari 2020 indiceert het CIZ voor besluiten op basis van de *Wet zorg en dwang (Wzd)*. Deze wet kwam in de plaats van de *Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)*, waarvoor het CIZ ook indiceerde.

Verder wordt per 1 januari 2021 aan de Wlz de grondslag psychische stoornis toegevoegd. Ter voorbereiding hierop beoordeelde het CIZ in 2020 aanvragen van cliënten die tot en met dat kalenderjaar zorg kregen vanuit de *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*, de *Zvw de Jeugdwet*, de *Wet forensische zorg*; plus cliënten met een ggz-B zorgprofiel.

Tot slot heeft het CIZ een adviestaak bij het *Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk)*, met als opdrachtgever het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

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

¹ Voor de leesbaarheid gebruiken we in dit jaarverslag 'hij, hem, zijn'. Het spreekt voor zich dat overal waar dit staat, ook 'zij, haar' gelezen kan worden.

1.1 Juist én snel, met een tevreden cliënt

Vanuit onze cliënten gedacht zijn de belangrijkste prestatiegebieden voor het CIZ: *kwantiteit*, *kwaliteit* en *klantbediening* (de drie K's). Aan elk van deze drie K's is een kritische prestatie-indicator (kpi) gekoppeld.

Op het punt van kwantiteit is het streven bij de indicatiestelling dat cliënten in minimaal 95% van de gevallen een besluit ontvangen binnen de wettelijke termijn.

Voor CIZ Versnelt is een aparte, aanvullende kpi voor kwantiteit opgesteld: op aanvragen die binnen de scope van dit project vallen (zo'n 60% van alle aanvragen) volgt in minimaal 95% van de gevallen binnen zeven netto werkdagen een besluit. Deze doelstelling geldt vanaf 1 juli 2020.

Op het punt van kwaliteit is het voor cliënten cruciaal dat zij van het CIZ een indicatie krijgen die past bij hun persoonlijke situatie. Het streven is dat een indicatiebesluit in minimaal 95% van de gevallen juist en reproduceerbaar is.

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

Deze kpi's worden wekelijks besproken in een overleg van de Raad van Bestuur met de regio- en stafmanagers. De voortgang wordt gemonitord en kpi's, doelen en knelpunten worden besproken, bijgestuurd en opgelost. De teams in de regio's bespreken deze onderwerpen wekelijks. Maandelijks is hierover ook overleg in de bestuurstafel: een gremium met de Raad van Bestuur, de manager FINAC², de strategisch adviseur en de bestuurssecretaris.

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

1.1.1 Kwantiteit

Cliënten mogen van het CIZ verwachten dat zij een indicatiebesluit zo snel mogelijk ontvangen. De belangrijkste kpi voor de doorlooptijd, ofwel voor kwantiteit, is het percentage aanvragen dat is afgehandeld *binnen de bijbehorende wettelijke termijn*. Het CIZ hanteert hierbij als norm: minimaal 95%. Voor een reguliere Wlz-aanvraag is die termijn zes weken. Bij spoed geldt binnen twee weken. Bij aanvragen uit het ziekenhuis hanteert het CIZ een termijn van 48 uur. Voor de Wzd gelden verschillende termijnen, tussen 24 uur en zes weken³.

² Facilitair, Inkoop, Administratie, Control

³ Zie *bijlage 1* voor een specificatie van de verschillende wettelijke termijnen voor de Wzd.

Resultaten

Dit waren in 2020 de percentages indicatiebesluiten die binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld:

	2020 (%)	2019 (%)
kwartaal 1:	96	98
kwartaal 2:	99	96
kwartaal 3:	99	98
kwartaal 4:	97	97
<i>Gemiddeld:</i>	98	97

Voor CIZ Versnelt waren in 2020 de resultaten⁴:

	2020 (%)	2019 (%)
kwartaal 1	89*	n.v.t.
kwartaal 2	96*	n.v.t.
kwartaal 3	95	n.v.t.
kwartaal 4	97	n.v.t.
<i>Gemiddeld (Q3 en Q4):</i>	96	

Om de cliënt zo snel mogelijk te voorzien van een juist indicatiebesluit, introduceerde het CIZ in 2019 een nieuwe landelijke werkwijze: *CIZ Versnelt*. Dit houdt in dat op aanvragen die door de zorgaanbieder digitaal zijn aangeleverd, een indicatiebesluit volgt binnen zeven netto werkdagen, zonder afbreuk te doen aan de zorgvuldigheid van het onderzoek en de juistheid van het besluit.

Voor de overige 40% van de aanvragen blijven de reguliere afhandeltermijnen van kracht. Dit houdt in dat alle cliënten in minimaal 95% van de gevallen een indicatiebesluit binnen de wettelijke termijn ontvangen. Met steeds het streven naar een juist indicatiebesluit binnen een zo kort mogelijke termijn. Het gaat hier om:

- aanvragen per post, via e-mail of telefoon, of online via 'Mijn Wlz-aanvraag';
- buitenlandindicaties, indicaties *Experiment regelarme instellingen* (ERA), ambtshalve herindicaties;
- aanvragen van overige aanmelders, zoals zorgaanbieders die niet gecontracteerd zijn door Zorginstituut Nederland, (bijvoorbeeld PGB-bureaus, zzp'ers), cliëntondersteunende organisaties (bijvoorbeeld MEE, mantelzorgbureaus) en gemeenten.

Persoonlijk contact, telefonisch of in de vorm van een huisbezoek bij de cliënt thuis of bij de zorgaanbieder, is een onderdeel van de indicatiestelling. Door de COVID-19 pandemie was het vanaf medio maart tijdelijk niet meer mogelijk huisbezoeken af te leggen. We hebben dit ondervangen door alternatieven zoals het digitale huisbezoek, uitgebreid telefonisch onderzoek en de tijdelijke (registratieve) werkwijze. Dit was een registratiemogelijkheid voor cliënten bij wie sprake was van een blijvende noodzaak tot zorg vanuit de Wlz en voor wie acuut een (aanpassing in het) zorgprofiel nodig was. In de meeste gevallen lukte het hiermee een indicatie af te geven.

⁴ De kpi voor CIZ Versnelt is ingegaan op 1 juli 2020. De cijfers in Q1 en Q2 tellen daarom niet mee in het jaargemiddelde.

Als er geen afdoende alternatief voor het fysieke huisbezoek te vinden was, moest de aanvraag opgeschort worden. Vooral in de Wzd, waar een huisbezoek (fysiek of via beeldbellen) wettelijk verplicht is, kregen we hiermee te maken. Bij een opschorting wordt de behandeling van een aanvraag tijdelijk gestopt en op een later moment weer opgepakt. De opschortingen zorgden voor een toename van de werkvoorraad⁵, een ontwikkeling waarover wekelijks intern werd gerapporteerd. Na de versoepeling van de maatregelen in de zomer waardoor huisbezoek in bepaalde situaties weer mogelijk werd, volgde de uitdaging om de opschortingen alsnog zo snel en goed mogelijk af te handelen. Een scenario dat zich vanaf september even herhaalde in de tweede periode van beperkende maatregelen. Met het oog op het belang van de cliënt hebben we toen oplossingen gezocht om de indicatiestelling voor de Wzd door te laten gaan, waardoor opschorten minder vaak nodig was dan tijdens de eerste golf. Met alle mogelijke voorzorgsmaatregelen voor cliënten en medewerkers hebben we daarom huisbezoeken afgelegd, als beeldbellen niet mogelijk of wenselijk was. Hierdoor hebben we het aantal opschortingen tot een minimum terug kunnen brengen. Deze inzet werd gesteund door zowel het ministerie van VWS als de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Zij stelden dat de werkzaamheden van het CIZ cruciaal zijn in de werking van het zorgsysteem, en dat opschortingen voor deze doelgroep niet langer verantwoord en proportioneel waren.

Het CIZ haalde de norm van tijdige afhandeling van de indicatiebesluiten ondanks alles, over heel 2020 voor de reguliere aanvragen en over het tweede halfjaar voor de aanvragen via CIZ Versnelt⁶. Op verschillende manieren werken we eraan om onze doorlooptijden duurzaam, voorspelbaar en betrouwbaar te garanderen. We doen dit bijvoorbeeld via de regionale dagstart, door landelijke scenario's en door gedoseerd en op een verantwoorde manier huisbezoeken te hervatten. Mede door deze manier van werken zijn de afgesproken doorlooptijden over heel 2020 gerealiseerd.

1.1.2 Kwaliteit

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

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

Resultaten

De uitkomsten juist besluit over 2020 zijn:

	2020 (%)	2019 (%)
kwartaal 1:	93	94
kwartaal 2:	93	92
kwartaal 3:	95	88
kwartaal 4:	92	89
<i>Gemiddeld:</i>	<i>93</i>	<i>91</i>

⁵ Werkvoorraad: totaal aantal indicatieaanvragen dat is ingediend maar waarvoor nog geen besluit is afgegeven.

⁶ Als gevolg van een onvolkomenheid in Portero is er sprake van een zekere mate van onzekerheid in de gepresenteerde netto doorlooptijden vanaf het tweede kwartaal van 2020. Hierbij is bij een aantal dossiers de opschorting pas beëindigd na afgifte van het indicatiebesluit. We kunnen daardoor niet met zekerheid zeggen dat de gerapporteerde wettelijke doorlooptijd van deze aanvragen juist is. Het gaat hierbij om iets meer dan 1% van het totaal aantal aanvragen. Als deze aanvragen niet binnen de wettelijke doorlooptijd zijn afgehandeld, zou het cijfer uitkomen op 96% in plaats van de gerapporteerde 98%.

Zorgvuldig onderzoek

Het CIZ onderzoekt elke aanvraag zorgvuldig, om zo de juiste indicatie te kunnen stellen. Om de kwaliteit van deze onderzoeken te verbeteren en leerpunten naar boven te halen, zetten we naast toetsing achteraf ook regelmatig het instrument van review (vooraf) in: al bij de behandeling van een aanvraag kijkt een collega mee. We noemen dit ook wel het vier-ogen-principe.

De belangrijkste reden waarom besluiten als niet-juist uit de toetsing komen, is dat ze gebaseerd zijn op een onderzoek dat nog niet compleet is (81%). Dit betekent dat informatie ontbreekt of noodzakelijke onderzoeksactiviteiten zijn overgeslagen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de inschatting wanneer de expertise van een medisch adviseur ingezet had moeten worden. Besluiten gebaseerd op dergelijk onderzoek hadden nog niet genomen kunnen worden. Dit betekent niet automatisch dat de indicatie die een cliënt op grond van zo'n besluit krijgt, niet-passend en/of onterecht is. Als alsnog een compleet onderzoek wordt gedaan, kán de uitkomst zijn dat de oorspronkelijke indicatie terecht was. Soms worden de regels niet correct toegepast, bijvoorbeeld bij de indicatie van het best passende zorgprofiel (19%).

We merken dat kwaliteitszorg een proces is waarbij het lastig is om precies boven water te krijgen waarom we de doelstelling niet halen. Onderliggende, mogelijke verklaringen zijn niet zo maar één op één uit de toetsdata te halen. Wel leveren die data signalen en zoekrichtingen op en kunnen ze een aanzet geven tot nadere analyse in de regio van oorzaken en verbetermogelijkheden. De teams in de regio gaan met de resultaten van deze analyse aan de slag. Ook bespreken zij gezamenlijk de resultaten van de review en toetsing.

Kwaliteitssysteem

In de ontwikkeling van het kwaliteitssysteem zijn stappen gezet, ook op het gebied van de ggz en de Wzd. We zien dat de structurele aandacht voor kwaliteit zijn vruchten afwerpt, ook al halen we de norm nog niet. Zo zorgde de leerkring 'juist besluit' voor een flink aantal verbeteracties, die mede ten grondslag liggen aan de toename van het percentage juiste besluiten ten opzichte van 2019. Het referentiekader juist medisch advies is opgesteld en vastgesteld. Ook is gestart met het trainen van medisch adviseurs in het uitvoeren van de toetsing. De review Wlz is in 2020 uitgebreid met de ggz. Voor de Wzd art. 21 en de Wzd aanvullende taken zijn referentiekaders juist besluit opgesteld, net als voor de Buk.

1.1.3 Klantbediening

Het CIZ maakt onderscheid tussen de cliënt en de klant, waarbij de cliënt degene is die zorg nodig heeft. De klant is de persoon die de indicatieaanvraag doet. In sommige gevallen is dit de cliënt zelf maar meestal is dit zijn vertegenwoordiger, bijvoorbeeld de mantelzorger of zorgaanbieder.

Het CIZ wil zijn cliënten en hun vertegenwoordigers niet alleen zo snel mogelijk voorzien van een juist besluit, maar dit ook doen op een manier die aansluit bij hun beleving. Bij het in contact treden met de cliënt is essentieel dat rekening wordt gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. Persoonlijk contact is dan van grote waarde want het geeft de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger de mogelijkheid om samen met de medewerker van het CIZ de situatie van de cliënt te bespreken.

Bij het afgeven van het besluit zorgt persoonlijk contact voor een goede toelichting hierop. De klant heeft dan ook de directe mogelijkheid om vragen te stellen en onduidelijkheden aan te geven. De cliënt en de klant moeten zich gezien, gehoord en geholpen voelen - dat is waar het CIZ voor staat.

Resultaten

De klanttevredenheid in 2020 was:

	2020	2019
kwartaal 1	8,1	7,7
kwartaal 2	8,1	7,8
kwartaal 3	8,1	7,8
kwartaal 4	8,1	7,9
<i>Gemiddeld:</i>	<i>8,1</i>	<i>7,8</i>

De norm die het CIZ voor 2020 stelde, is een gemiddelde score van minimaal 7,5. Het klanttevredenheidscijfer zat hier in alle kwartalen ruim boven, met een gemiddelde van 8,1, net als in 2019 (7,8). Deze toename lijkt het gevolg te zijn van de versnelling in de behandeling van een indicatieaanvraag via CIZ Versnelt. Een van de belangrijkste drijvers voor de klanttevredenheid is namelijk de snelheid van het indicatiebesluit. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat onze klanten de snelheid waarmee het CIZ duidelijkheid geeft over de zorgaanvraag, waarden met gemiddeld 8,6.

De klanttevredenheid wordt continu gemeten door een extern onderzoeksbureau. De uitkomsten worden teruggekoppeld naar onze professionals, die hierdoor actueel inzicht hebben op het niveau van het eigen team. De metingen laten zien dat cliënten onze professionals sterk waarderen, speciaal vanwege hun vakmanschap, empathisch vermogen en heldere informatieverstrekking. De klant ervaart het huisbezoek als een belangrijke toegevoegde waarde, net als het overige persoonlijk contact en de communicatie over de voortgang van het proces. De omzetting, vanwege COVID-19, van veel huisbezoeken naar een andere vorm van persoonlijk contact, zoals via beeldbellen of de telefoon, leidde niet tot een lagere klantwaardering.

Klanten noemen als verbeterpunten onder andere: de telefonische bereikbaarheid van het CIZ en de last van het aanleveren van vereiste documentatie. Antwoorden op open vragen in het klanttevredenheidsonderzoek laten regelmatig zien dat samenwerking in de keten, over de domeinen heen, beter kan en moet.

In 2020 ging het CIZ door met verbeteren op bovenstaande punten. Door te werken vanuit onze Bedoeling 'Passende zorg, voor nu en in de toekomst' willen we bijvoorbeeld de samenwerking in de keten intensiveren. Dat moet er niet alleen toe leiden dat we klanten beter helpen hun weg te vinden in het zorgstelsel, maar moet ook zorgen voor snellere besluiten voor alle indicatieaanvragen. Bijvoorbeeld door het beperken van de last van het invullen en opsturen van documentatie. Het project CIZ Versnelt heeft de samenwerking met zorgaanbieders geïntensiveerd. Dit zorgde voor kortere lijnen en completere aanvragen die direct in behandeling genomen konden worden. Hierdoor kreeg een groot deel van de cliënten sneller duidelijkheid over de iindicatieaanvraag.

Via het ggz herindicatietraject is ervaring opgedaan met de chronisch psychiatrische cliëntengroep. In dit project waren vanuit het CIZ aparte relatiebeheerders ingezet, die niet alleen met de betrokken zorgaanbieders maar ook met gemeenten en zorgverzekeraars een goede basis voor samenwerking voor deze doelgroep legden. Ze lichtten de criteria voor de Wlz-aanvraag toe en zorgden voor een vast aanspreekpunt voor de betrokken partijen. De opgebouwde contacten worden voortgezet en geborgd binnen het relatiebeheer van de reguliere regiotteams.

In 2020 liet de bereikbaarheid een wisselend beeld zien. Op een aantal momenten stond de bereikbaarheid van het centrale telefoonnummer onder druk. Met name in het derde kwartaal was het CIZ hierdoor tijdelijk minder goed bereikbaar. Oorzaak was de geplande afschaling van de bezetting van het landelijk team dat de regio's tijdelijk ondersteunde bij telefonie. De instroom van telefonie bleef echter veel hoger dan verwacht, waardoor de wachttijden opliepen en de bereikbaarheid verminderde. Door intern werkzaamheden te verschuiven kon de bezetting van het landelijk team weer opgeschaald worden. Door zowel regionaal

als landelijk meer aandacht te schenken aan bereikbaarheid en op beide niveaus korte- en middellange termijn acties in te zetten, is de bereikbaarheid eind 2020 verbeterd. Om dit structureel op het door ons gewenste niveau te brengen, lopen de acties door in 2021.

Klantbedieningsconcept

Om aan te kunnen sluiten bij de persoonlijke wereld en de specifieke behoefte van de cliënt, wil het CIZ op het juiste moment, via het juiste kanaal, op een begrijpelijke manier in contact komen met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. Zodat deze zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Dit vraagt om een doorontwikkeling van de klantbedieningsstrategie, die als leidraad dient voor de lopende en toekomstige initiatieven op het gebied van klantcontact.

In 2020 is voor die herijking de voorbereiding gedaan, door op verschillende manieren bij verschillende klantgroepen informatie te verzamelen en analyseren. Dit moet begin 2021 leiden tot een hernieuwde visie op klantbediening, die voor de komende jaren duurzaam zal blijken zodat we nog beter kunnen aansluiten bij wat de klant mag verwachten van het aanvraagproces en van onze communicatie.

Toegankelijk en goed bereikbaar

Op het moment van een Wlz- of Wzd-aanvraag zijn cliënten in een moeilijke fase van hun leven. Het CIZ wil daarom het aanvraagproces zo makkelijk mogelijk maken door voor iedereen *toegankelijk, laagdrempelig, begrijpelijk* en *goed bereikbaar* te zijn. Dit kan via de website en social media, maar ook via de telefoon of schriftelijk. Bij het ontwikkelen en verbeteren van de informatievoorziening letten wij op de toegankelijkheid.

Digitale toegankelijkheid

In 2020 is de website van het CIZ opnieuw getoetst aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. De resultaten zijn gepubliceerd in een toegankelijkheidsverklaring. Op het moment van publicatie van dit jaardocument is www.ciz.nl voor het grootste deel toegankelijk voor mensen met een beperking, zoals slechtziendheid. Wij werken eraan om deze website volledig toegankelijk te maken, net als onze andere websites (zoals www.werkenbijciz.nl).

Website

In 2020 bezochten ruim 1,3 miljoen mensen www.ciz.nl. Dit zijn er bijna 150.000 meer dan in 2019. Dit lijkt vooral het gevolg van de uitvoering van de Wzd en ggz. Ook deze nieuwe doelgroepen gebruiken nu onze website, die veel informatie bevat voor klanten, zorgprofessionals en gemeenten. De site biedt onder andere een Wlz-check, waarmee gebruikers kunnen nagaan of het zinvol is om een Wlz-aanvraag te doen. Alle brochures, aanvraagformulieren en nieuwsbrieven zijn op de website te vinden.

Social media

Ook via Twitter, Facebook en LinkedIn staat het CIZ in contact met cliënten, hun vertegenwoordigers en zorgprofessionals. Mensen kunnen via social media op een laagdrempelige manier contact opnemen. Op social media ontvangen wij dagelijks vragen, opmerkingen, complimenten en soms klachten. Het aantal volgers op deze platformen steeg ten opzichte van 2019 met zo'n 10.000 naar ruim 30.000. LinkedIn heeft hierin het grootste aandeel. De promotie van de nieuwsbrief *CIZ info* op LinkedIn genereert veel nieuwe volgers op onze LinkedIn-pagina.

Brochures

In 2020 zijn nieuwe brochures over de ggz en de Wzd gemaakt. Cliënten, hun naasten en zorgaanbieders kunnen de verschillende brochures bestellen via de website. Zo is de nieuwe brochure over de Wzd art. 21 circa 34.000 keer aangevraagd. Ook kwam er een brochure voor ouders van kinderen in de Wlz, en een Wlz-brochure op A2-taalniveau (gericht op mensen die laaggeletterd zijn in de Nederlandse taal).

Digitale nieuwsbrief

Met de digitale nieuwsbrief *CIZ info* informeert het CIZ voornamelijk zorgaanbieders en ketenpartners, met nieuws over onder andere de beleidsregels, de Wzd, de ggz en COVID-19. *CIZ info* is in 2020 tien keer verstuurd, het aantal abonnees steeg naar ruim 11.000 (2019: 10.000).

Deelname verkiezing overheidsorganisatie van het jaar

Het CIZ is door externen genomineerd voor de titel *Beste Overheidsorganisatie van het Jaar*. Daar zijn we trots op! Aan de hand van zeven criteria die de organisator had vastgesteld, overtuigden we de jury met onze inzending, waardoor het CIZ door kon naar de pitchronde. In deze ronde gingen we met ons verhaal de strijd aan met negen andere overheidsorganisaties. Ondanks de goede pitch door vier enthousiaste collega's, besloot de jury dat het CIZ niet doorging naar de finale.

Good Practice Award gewonnen

In december is de *Good Practice Award* van de Rijksbrede Benchmark Groep uitgereikt aan het CIZ voor de werkwijze CIZ Versnelt. De award wordt uitgereikt aan de meest originele, actuele good practice, die ook voor andere organisaties toepasbaar en van toegevoegde waarde is.

Wij zijn niet alleen trots op wat we bereikt hebben met de werkwijze CIZ Versnelt, maar vonden ook dat dit inspirerend kan zijn voor andere organisaties. Daarom hebben wij CIZ Versnelt ingezonden. Er waren vijf inzendingen die door een onafhankelijke jury beoordeeld zijn. Daarna kon door het publiek gestemd worden. In de eindafweging telde het oordeel van de jury voor 75% mee en het publieksoordeel voor 25% en werd het CIZ tot winnaar uitgeroepen door zowel de vak- als de publieksjury. Wij zijn blij met en trots op deze erkenning van onze inzet om onze klantgerichtheid steeds verder te verbeteren.

1.2 Stakeholders

Begin 2020 leverde het CIZ een bijdrage aan een aantal bijeenkomsten over de doelgroep kinderen. Eerder stelden we al vast dat ouders, meer dan andere aanvragers, voor hun kind zoekende zijn naar de juiste zorg op de juiste plek. Mede hierom deden we mee met de campagne van de zorgverzekeraars om de onafhankelijke cliëntondersteuning beter onder de aandacht te brengen. Op verzoek van het ministerie van VWS trad het CIZ toe tot de stuurgroep 'Wij zien je wel', een initiatief voor de ondersteuning van ouders van zeer ernstig meervoudig beperkte kinderen.

Net als in 2019 heeft het CIZ ook in 2020 geïnvesteerd in relatiebeheer voor de ggz. De relatiebeheerders onderhielden de contacten met de relevante ketenpartners en richtten zich op het stroomlijnen van de aanvraagstroom.

Vanaf begin maart stonden de contacten met stakeholders meer en meer in het teken van COVID-19. De focus lag op het vinden van manieren waarop we de indicatiestelling voor onze cliënten door konden laten gaan. In eerste instantie waren de contacten vooral met het ministerie van VWS, maar gezien de ontwikkelingen in de ouderenzorg ook al snel met bijvoorbeeld ActiZ. Ook was er contact met zorgaanbieders, om de impact van de pandemie op hun cliënten en organisatie in beeld te brengen, en om samen oplossingen te vinden voor het doorgaan van de indicatiestelling. Ook over de tijdelijke (registratieve) werkwijze was veel overleg, met het ministerie van VWS en ActiZ.

Op onze website kunnen bezoekers onze online databank raadplegen. Door anonieme data beschikbaar te stellen, komt het CIZ tegemoet aan een maatschappelijke behoefte bij gemeenten, zorgaanbieders en zorgkantoren en zijn wij de transparante organisatie die we willen zijn. In de databank is bijvoorbeeld inzichtelijk hoeveel aanvragen het CIZ per maand heeft ontvangen en afgehandeld. Elk kwartaal wordt de meest actuele informatie toegevoegd. Per 1 juni is de databank verder uitgebreid. De gegevens zijn nu te raadplegen vanaf 1 januari 2018; ook is informatie over het aantal ggz-aanvragen toegevoegd en is de informatie nu in verschillende regio-indelingen te bekijken. Dit is besproken in diverse overleggen met

stakeholders zoals de Nederlandse Zorgautoriteit en Menzis. Doordat wij beschikken over de actuele sterftcijfers in de Wlz-populatie, kwamen we na het begin van de COVID-19 pandemie al snel in beeld bij het RIVM dat onze cijfers over (over)sterfte gebruikt in zijn publicaties.

1.3 COVID-19

Eind 2019 werd het COVID-19 virus voor het eerst gesignaleerd in Wuhan, China. Binnen drie maanden verspreidde het zich over de wereld. Vanaf 11 maart 2020 was officieel sprake van een wereldwijde pandemie, die ook invloed had op de werkzaamheden van het CIZ. De gevolgen voor onze medewerkers worden toegelicht in hoofdstuk 4.

Het CIZ volgt nauwgezet de richtlijnen van de Rijksoverheid. Vanaf 13 maart werken onze medewerkers zoveel mogelijk thuis. Op kantoor werken uitsluitend de medewerkers die de fysieke post behandelen, iets dat niet kan vanuit huis, en waarbij zij de geldende maatregelen in acht nemen. We hadden de hoop dat we na de zomer in aangepaste vorm en in kleine aantallen naar kantoor konden terugkeren, waarvoor we alle nodige voorbereidingen hadden getroffen. Helaas liep het aantal besmettingen weer op, waardoor de terugkeer is uitgesteld.

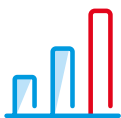
Vanaf 13 maart legden wij geen fysieke huisbezoeken meer af. Een huisbezoek vindt plaats bij de cliënt thuis of bij een zorgaanbieder. Onze cliënten behoren tot de risicogroep, en wij willen hen in bescherming nemen. Ook vanuit de zorgaanbieders werd hierin zorgvuldigheid betracht: zij hielden de deuren gesloten voor bezoek. Waar mogelijk hebben we alternatieven ingezet, zoals beeldbellen met cliënt en betrokkenen, om zo de indicatiestelling toch door te laten gaan.

In navolging van de landelijke maatregel die bezoek aan verpleeghuizen weer mogelijk maakte, hebben wij per 15 juni de huisbezoeken bij zorginstellingen weer opgestart, onder voorwaarden die de gezondheid en veiligheid van onze cliënten en medewerkers moeten waarborgen. Sinds 1 juli zijn we ook weer bij cliënten thuis op bezoek gegaan, met inachtneming van de geldende veiligheids- en hygiënemaatregelen.

Ook na de komst van de tweede golf zijn de huisbezoeken doorgegaan. Digitale huisbezoeken hadden de voorkeur, maar waren niet altijd mogelijk of wenselijk. In die laatste gevallen zijn onze medewerkers toch op huisbezoek gegaan, met alle mogelijke voorzorgsmaatregelen. Dit zorgde ervoor dat het aantal opschortingen van indicatiebesluiten beperkt bleef, waardoor mogelijk negatieve gevolgen voor onze cliënten beperkt bleven.

In overleg met het ministerie van VWS werd een noodmaatregel tijdelijke registratie Verpleging & Verzorging (V&V) ingesteld. Dit houdt in dat zorgaanbieders een registratie konden aanvragen voor cliënten met een blijvende noodzaak tot zorg vanuit de Wlz en voor wie acuut een (aanpassing in het) zorgprofiel nodig was. Zo konden ouderen toch snel worden opgenomen en passende zorg krijgen en werden zorgaanbieders ontlast in hun administratie. De tijdelijke registratie geldt voor één jaar. Hierna, of zoveel eerder als gewenst, kan een reguliere Wlz-indicatie worden aangevraagd. De maatregel ging van start op 3 april. Ter ondersteuning werd de website van het CIZ aangepast en werden specifieke aanvraagformulieren en formats gemaakt. Per 1 juni is de maatregel beëindigd, omdat de noodzaak niet langer aanwezig was. In totaal is door 51 zorgaanbieders 672 keer gebruikt gemaakt van deze tijdelijke regeling.

Op basis van onze ervaringen tijdens de eerste COVID-19 golf ontwikkelden we een stappenplan voor een eventuele tweede golf, zodat we snel konden schakelen in veranderende situaties. De maatregelen in dit stappenplan zijn bedoeld ter bescherming van onze kwetsbare cliënten en onze medewerkers. Over onze aanpak was overleg met het RIVM en met het ministerie van VWS. Ook namen we de input mee uit de *Nieuwe handreiking 'Bezoek en sociaal contact: corona in verpleeghuizen'* van september 2020.



2

Het CIZ in cijfers

Het CIZ was in 2020 verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor de Wlz, de Wzd en de subsidieregelingen Wlz. Daarnaast werden adviezen verstrekt voor de Buk. Dit hoofdstuk geeft hierover de belangrijkste cijfers van 2020, en laat zien wat die kerntaken inhoudelijk behelsden.

Aanvragen in 2020

	Ontvangen aanvragen		Afgehandelde aanvragen	
	2020	2019	2020	2019
Wlz regulier	123.037	125.271	123.016	125.541
Wlz-subsidieregelingen	3.892	4.720	4.045	4.850
Totaal Wlz	126.929	129.991	127.061	130.391
Wet Bopz indicatie ¹	37	34.060	998	34.317
Wzd artikel 21	25.789	-	24.701	-
Ggz	24.541	-	17.284	-
Totaal Wlz + Bopz + Wzd + Ggz	177.296	164.051	170.044	164.708
Buk advies	19.676	23.048	19.502	21.970
Totaal	196.972	187.099	189.546	186.678

De meerjarenontwikkeling van de ontvangen aanvragen

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Wlz regulier	104.975	108.592	111.035	116.842	125.271	123.037
Wlz-subsidieregelingen	30.574	34.379	4.631	4.590	4.720	3.892
Totaal Wlz	135.549	142.971	115.666	121.432	129.991	126.929
Wet Bopz indicatie ¹	31.009	31.384	32.807	34.715	34.060	37
Wzd artikel 21	-	-	-	-	-	25.789
Ggz	-	-	-	-	-	24.541
Totaal Wlz + Bopz + Wzd + Ggz	166.558	174.355	148.473	156.147	164.051	177.296
Buk advies	12.092	20.384	19.365	18.923	23.048	19.676
Totaal	178.650	194.739	167.838	175.070	187.099	196.972

Het CIZ voert vanaf 2015 de Wlz uit, de ontwikkeling hiervan is in bovenstaande tabel opgenomen. In 2015 zijn daarbij als gevolg van de overgang van de *Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten* (AWBZ) naar de Wlz nog 21.040 AWBZ-besluiten afgegeven.

In 2020 is de Wet Bopz vervangen door de Wzd en daarnaast zijn in 2020 extra aanvragen ggz afgehandeld.

In 2015 is het CIZ gestart met de uitvoering van de Buk en na een aanvankelijke opstart van de aanvraagstroom, beweegt deze zich de jaren daarna rond de circa 20.000.

¹ De Wzd heeft per 1 januari 2020 de Wet Bopz vervangen. Het aantal van 37 betreft aanvragen die eind 2019 zijn gedaan en begin 2020 zijn geregistreerd.

2.1 Indicatiestelling Wlz

Reguliere aanvragen Wlz

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

Een regulier Wlz-besluit bestaat uit:

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

Van de 123.037 aanvragen Wlz in 2020 leidden 111.276 tot een besluit. Een deel van de aanvragen is ingetrokken of vervallen: het CIZ heeft het onderzoek dan wel gestart maar het is afgebroken door bijvoorbeeld het overlijden van de cliënt of omdat blijkt dat het geen Wlz-aanvraag betreft. Dit verklaart het verschil tussen het aantal aanvragen en besluiten.

Bij 102.322 aanvragen (92% van alle besluiten) was de uitkomst positief: toegang tot de Wlz, of een aanpassing in het zorgprofiel. Bij 8.954 aanvragen (8% van alle besluiten) is negatief beslist: geen toegang, of geen aangepast zorgprofiel. Het percentage positieve besluiten steeg ten opzichte van 2019 (88%).

We zien in de cijfers niet een duidelijke aanwijsbare reden voor deze verschuiving. Het aantal positieve besluiten voor toegang tot de Wlz steeg in alle leeftijdsgroepen, voor de aanvragen door zorgaanmelders en voor de zelfaanmelding. Mogelijk is een deel van de afname van het aantal afwijzingen veroorzaakt door het uitstellen van Wlz-aanvragen in verband met COVID-19. Als deze aanvragen op een later tijdstip alsnog worden ingediend, kan het zijn dat de zorgzwaarte is toegenomen waardoor een positief besluit wordt afgegeven waar dat eerder misschien negatief zou zijn geweest. Omdat het percentage toetsing juist besluit onveranderd hoog is, verwachten wij niet dat de afname van het aantal afwijzingen veroorzaakt is door een andere werkwijze van het CIZ.

Vergeleken met 2019 was er een afname van bijna 2% van het aantal aanvragen (2019: 125.271). Het aantal reguliere aanvragen Wlz is ook 4% lager uitgekomen dan voor 2020 begroot. Dit vindt zijn oorsprong in het tweede kwartaal toen de aanvraagstroom 14% lager was dan begroot. Dit valt niet los te zien van alle maatregelen en onzekerheden rondom COVID-19. We zijn er steeds van uitgegaan dat later in het jaar een inhaalslag zou komen, maar dit is in 2020 niet gebeurd. Of die inhaalslag er in 2021 alsnog gaat komen, al dan niet gedeeltelijk, moet worden afgewacht. Vanwege de onzekerheden rondom de aanvraagstroom is onze personele bezetting op het begrote niveau gehouden, om zo goed mogelijk voorbereid te zijn op fluctuaties in de aanvraagstroom.

Subsidieregeling ADL-assistentie

ADL-assistentie is hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen. De hierbij behorende Wlz-subsidieregeling is bedoeld voor mensen met een lichamelijke handicap of een somatische ziekte, die ten minste vijf uur oproepbare ADL-assistentie per week nodig hebben. Deze cliënten zijn voldoende sociaal redzaam om zelfstandig te kunnen wonen, zelfstandig zorg in te roepen, en aanwijzingen te geven. Zij wonen in een complex van bij elkaar horende sociale-huurwoningen die rolstoel door- en toegankelijk zijn. Voor verplaatsingen in en rond de woning zijn zij bijna helemaal rolstoelafhankelijk.

Het CIZ beoordeelt of een cliënt in aanmerking komt voor ADL-assistentie, op grond van de Subsidieregeling ADL-assistentie. In 2020 ging dit om 99 aanvragen en 1 aanvraag gecombineerd ADL en extramurale behandeling (2019: 104 en 3 aanvragen gecombineerd ADL en extramurale behandeling).

Tijdelijke subsidieregeling extramurale behandeling

Bij deze regeling gaat het om cliënten zonder Wlz-indicatie, die een somatische of psychogeriatrische aandoening of een lichamelijke beperking hebben; of om meerderjarigen met een verstandelijke beperking. Bij deze tijdelijke regeling beoordeelt het CIZ of mensen in aanmerking komen voor extramurale behandeling zoals bedoeld in de Wlz. In 2020 ging het om 3.792 aanvragen (2019: 4.613).

Deze subsidieregeling wordt gefaseerd overgeheveld naar de Zvw. Dit betekent dat specialisten ouderengeneeskunde en artsen verstandelijk gehandicapten sinds 1 januari 2020 een aantal prestaties kunnen declareren binnen de Zvw. Dit zorgde in 2020 voor een afname van het aantal aanvragen bij het CIZ.

Per 1 januari 2021 wordt de zorg die in 2020 nog onder de *Subsidieregeling extramurale behandeling* valt, ondergebracht in het basispakket van de Zvw. Dit betekent dat de indicaties door het CIZ per 1 januari 2021 vervallen.

IQ-test

Op verzoek van het ministerie van VWS bekostigt het CIZ IQ-testen voor cliënten die zo'n test nodig hebben voor de beoordeling van Wlz-toegang maar die dit nergens anders vergoed kunnen krijgen. Op verzoek van het CIZ voert MEE Nederland deze tests uit. In 2020 ging het om 14 cliënten (2019: 18).

2.2 Project CIZ Versnelt

De werkwijze CIZ Versnelt is geïntroduceerd in 2019 en had als doel om vanaf 1 juli 2020 structureel 95% van de digitale aanvragen, ingediend door zorgaanbieders, binnen zeven netto werkdagen af te handelen. Aanvragen binnen de scope van deze werkwijze zijn:

- Wlz-aanvragen;
- aanvragen voor een Wzd toets art. 21;
- gecombineerde aanvragen Wlz en Wzd toets art. 21;
- aanvragen voor zorg vanuit de Wlz-subsidieregelingen (ADL-assistentie en extramurale behandeling).

Deze aanvragen worden digitaal ingediend via Portero, het aanmeldsysteem van het CIZ, door een zorgaanbieder, somatisch ziekenhuis of medisch specialistisch revalidatiecentrum.

Met het ministerie van VWS was afgesproken dat we CIZ Versnelt in het eerste half jaar van 2020 zouden bestendigen zodat de doelstelling om 95% van de digitale aanvragen af te handelen binnen zeven netto werkdagen, vanaf 1 juli structureel gerealiseerd kon worden. In de periode van 1 april tot 1 juli 2020 werd bij 96% van de besluiten de beoogde doorlooptijd van zeven netto werkdagen behaald. Hiermee toonden we aan dat we de doelstelling vanaf 1 juli konden realiseren, zoals afgesproken met het ministerie van VWS.

Ook in de periode na 1 juli behaalden we deze doelstelling. Gemiddeld werd bij 96% van de aanvragen binnen zeven netto werkdagen een indicatie afgegeven. Waar wél sprake was van een overschrijding van de termijn van zeven netto werkdagen, ging dit voor bijna de helft om maar één of enkele dagen. Vaak lag de oorzaak in de noodzaak van een uitgebreid(er) medisch advies, of in een review die pas de volgende werkdag kon worden afgerond.

Vanaf januari 2020 zien we een toename van het aantal aanvragen dat binnen de scope van CIZ Versnelt valt. In het eerste en tweede kwartaal van 2020 werd respectievelijk 64% en 68% van de aanvragen die het CIZ krijgt, afgehandeld via de werkstroom CIZ Versnelt.

Behalve de versnelde afhandeling van aanvragen binnen de scope van CIZ Versnelt, zorgde de uitrol van dit project ook voor een substantiële versnelling over de hele linie van de indicatiestelling. In juli 2019 kreeg 38% van alle aanvragen voor zorg vanuit de Wlz en Wzd art. 21 een besluit binnen zeven netto werkdagen; in juni 2020 is dit 82%.

Eind september is de formele eindevaluatie aangeboden aan het ministerie van VWS. Op 27 oktober informeerde de minister voor Medische Zorg en Sport, mevrouw Tamara van Ark, de Tweede Kamer over de resultaten van CIZ Versnelt. Zij kondigde hierbij ook de stopzetting aan van het *Experiment regelarme instellingen* (ERAI). In 2020 stelden hiervoor negen aanbieders adviezen op, en zijn 506 indicatiebesluiten via verlenging ERAI afgegeven.

2.3 Project ggz in de Wlz

Per 1 januari 2021 wordt de grondslag psychische stoornis toegevoegd aan de Wlz. Ter voorbereiding is het CIZ op 1 januari 2020 begonnen met indiceren van Wlz-aanvragen voor mensen met een psychische stoornis die in 2020 nog zorg kregen vanuit de Wmo, Zvw, Jeugdwet en Wet forensische zorg; en voor cliënten met een ggz-B zorgprofiel. Dit aantal was begroot op 18.350. Doel was om deze aanvraagstroom op 1 oktober 2020 af te ronden.

Gezien de omvang en complexiteit van deze taak, is de indicatiestelling ggz in 2020 uitgevoerd in een projectorganisatie met een vaste groep medewerkers, verspreid over acht regionale teams. Zij volgden allemaal een leertraject op maat, om inhoudelijk goed voorbereid te zijn op het indiceren van deze doelgroep. In het eerste kwartaal is daarnaast extra tijd genomen voor kwaliteit: er is gewerkt volgens het vier-ogen-principe, en er is extra tijd gereserveerd voor het bespreken van casuïstiek.

Ook in 2020 heeft het CIZ stevig ingezet op relatiebeheer ggz. In 2019 waren al 11 relatiebeheerders aan de slag gegaan met het leggen van contacten met alle relevante ketenpartners in de ggz, om de aanvraagstroom soepel te laten verlopen. Zij hebben toen onder meer uitleg gegeven over het CIZ en over de toegangscriteria voor de Wlz. In 2020 legden de relatiebeheerders het accent op het maken van afspraken over een gefaseerde indiening van de aanvragen en het monitoren ervan. Het CIZ maakte hiervoor afspraken met meer dan 800 zorgaanbieders. Deze afspraken gingen over het aantal aanvragen en over het moment waarop deze werden ingediend. Ze werden wekelijks gemonitord en bijgesteld, waar nodig.

In het eerste kwartaal bleek de aanvraagstroom flink lager dan verwacht. Voor veel zorgaanbieders bleek een Wlz-aanvraag en het verzamelen van alle benodigde achtergrondinformatie, zoals actuele diagnostiek, meer tijd te vragen dan van tevoren ingeschat. Na de langzame start kwam de aanvraagstroom halverwege het tweede kwartaal op gang, ondanks de maatregelen tegen COVID-19. In het laatste deel van 2020 was die stroom zelfs aanzienlijk hoger dan van tevoren ingeschat. Ook ruim hoger dan verwacht, bleek het aandeel aanvragen door cliënten die niet verblijven in een ggz-kliniek of beschermde woonvorm, de zogenoemde zelfaanmelders. In totaal kreeg het CIZ 24.541 aanvragen, circa 51% méér dan verwacht.

Dit alles maakte het voor het CIZ niet haalbaar om de ggz af te ronden op 1 oktober 2020. Op 31 december waren 17.284 aanvragen afgehandeld (70% van het totaal aantal ontvangen aanvragen) en leidden 15.640 aanvragen tot een besluit. Een deel van deze aanvragen is ingetrokken of vervallen: het CIZ heeft het onderzoek dan wel gestart maar het is afgebroken. Dit verklaart het verschil tussen het aantal afgehandelde aanvragen en het aantal besluiten. Bij 14.455 (92% van alle besluiten) was de uitkomst positief. Bij 1.185 (8% van alle besluiten) is negatief beslist. Deze percentages fluctueren sterk tussen de verschillende gemeentes. De overige 7.257 aanvragen worden afgehandeld in 2021.

Al in een vroeg stadium gingen wij met ketenpartners in gesprek om de aanvraagstroom in goede banen te leiden, door inschattingen te maken van het aantal verwachte aanvragen en afspraken over het moment van indienen van deze aanvragen, om zo de einddatum van 1 oktober te realiseren. Vanaf het moment dat duidelijk werd dat de aanvraagstroom veel hoger zou uitkomen dan begroot en de einddatum niet gerealiseerd kon worden, hebben wij veelvuldig met het ministerie van VWS overlegd. Ook hebben wij de ketenpartijen hierover geïnformeerd. Om zeker te stellen dat de zorg voor cliënten die nog wachten op een indicatiebesluit intussen gecontinueerd wordt, hebben wij samen met de betrokken partijen afspraken gemaakt.

2.4 Wet zorg en dwang (Wzd)

Op 1 januari 2020 trad de nieuwe *Wet zorg en dwang* in werking. Voor het CIZ zijn twee onderdelen relevant:

1. de *Wzd art. 21 aanvragen* waarvoor wordt getoetst of de cliënt wel of geen bezwaar heeft tegen opname en verblijf in een Wzd-geregistreerde accommodatie;
2. de *Wzd aanvullende taken*. Hieronder worden verstaan:
 - een verzoek tot verlenging van inbewaringstelling (IBS);
 - een verzoek voor een rechterlijke machtiging om een cliënt die zich verzet tegen opname of verblijf, onvrijwillig op te nemen;
 - overige aanvragen².

Het CIZ dient in deze gevallen een juridisch en medisch-inhoudelijk onderbouwd verzoekschrift in bij de rechtbank, of voorziet de officier van justitie van een passend advies voor het aanvragen van een zorgmachtiging.

Aantal aanvragen

Het aantal Wzd art.21 aanvragen was bijna 26.000; dit is fors lager dan begroot (34.500). We zijn in gesprek gegaan met de zorgaanbieders om de oorzaken hiervan te achterhalen. Hieruit komt naar voren dat de doelgroep van de Wzd beperkter is dan die van de Wet Bopz. Ook de overgang op de nieuwe wet speelt een rol. Zorgaanbieders hebben in 2019, vooruitlopend op de Wzd, nog veel Wet Bopz aanvragen gedaan.

De verdeling van het aantal aanvragen Wzd aanvullende taken was:

	Realisatie	Begroting
Rechterlijke machtiging	5.449	5.000
Inbewaringstelling	1.419	2.800
Overig	87	1.800

Bij de Wzd aanvullende taken bleef het aantal verzoeken tot verlenging van een IBS achter bij de begroting, net als de overige aanvragen. Bij het opstellen van de begroting waren geen gegevens beschikbaar over de aantallen. Hierdoor werkte het CIZ in de begroting voor de Wzd aanvullende taken met een zeer ruwe schatting.

Uitvoering

Voor de uitvoering van de Wzd is een landelijk team ingericht, dat met een scherp oog voor de drie K's aan het werk is gegaan. Het hele jaar door, behalve een periode in augustus (COVID-19 gerelateerd), zijn aanvragen voor een rechterlijke machtiging binnen de wettelijk afgesproken doorlooptijden naar de rechtbanken verstuurd.

We hebben voor de Wzd een gedegen kwaliteitssysteem opgezet, waarbij signalen vanuit de rechtbank en zorgaanbieders gedeeld zijn met onze leerkring Wzd. Die signalen vormen de basis voor een verdiepingscursus voor de onderzoekers die Wzd art. 21 toetsen afnemen; die cursus is in 2021 beschikbaar. Ook is een verdiepingscursus ontwikkeld voor de juridisch en medisch adviseurs van het team Wzd.

Naar aanleiding van verzoekschriften van het CIZ zijn zes cassatieberoepen ingediend tegen de beschikking van de rechtbanken. In drie gevallen ging dit om een gelijkgestelde aanvoering waar, vooruitlopend op het wetsvoornemen om deze onder de Wzd te brengen, zowel het CIZ als de rechtbank al rekening mee heeft gehouden. De Hoge Raad heeft deze beroepen dan ook verworpen. In twee gevallen ging het om het opstellen van een medische verklaring door een arts die verbonden is aan de accommodatie waar de cliënt verblijft. Hierin was zowel door het CIZ als de rechtbank vooruitgelopen op wat in reparatiewetgeving inmiddels is opgenomen.

² Zie *bijlage 1* voor een toelichting op de overige aanvragen.

In deze casussen heeft de Hoge Raad de afgegeven beschikkingen echter vernietigd en terugverwezen naar de rechtbank. In één cassatieberoep wachten we nog op de uitspraak van de Hoge Raad.

Digitale uitwisseling met de rechterlijke macht en het OM

Het CIZ heeft met de rechtbanken en het OM een digitale gegevensuitwisseling opgezet, waarbij documenten digitaal verstuurd en ontvangen kunnen worden maar niet direct ingelezen in het systeem. Digitale gegevensuitwisseling was in 2020 wettelijk nog niet toegestaan als enige manier van gegevensuitwisseling, alleen fysieke post was rechtsgeldig. Het CIZ gebruikte digitale gegevensuitwisseling daarom ondersteunend aan de verzending van documenten per fysieke post, via een koeriersdienst. Een algemene maatregel van bestuur (AMvB) was nodig om de digitale verzending naar de rechtbanken ook rechtsgeldig te laten zijn. Deze AMvB gaat in per 1 januari 2021. Het CIZ en de rechterlijke macht werken samen om deze te implementeren. Tot die implementatie rond is, blijven we berichten zowel digitaal als per fysieke post verzenden. Voor de uitwisseling met het OM is een datakluis ingericht.

Relatiebeheer

Onze relatiebeheerders Wzd bezochten in 2020 rechtbanken, om naast duiding van het werkproces ook de landelijk gemaakte werkafspraken met de rechterlijke macht te bespreken en te evalueren. De rechterlijke macht koppelt terug dat de verzoekschriften van het CIZ juridisch en medisch goed onderbouwd zijn.

Behalve onze onderzoekers hadden ook de relatiebeheerders een grote rol in het aan zorgaanbieders uitleggen hoe belangrijk het is dat een aanvraag voor een rechterlijke machtiging compleet is. In de beginperiode was het zorglandschap nog niet voldoende samenwerkingsverbanden aangegaan om bij de aanvragen medische verklaringen aan te kunnen leveren. Er was nog geen betaaltitel zodat een arts die een medische verklaring opstelde, dit niet kon declareren. Om de dienstverlening te kunnen continueren, is met het ministerie van VWS een escalatieroute opgezet, waarbij tijdens het jaar steeds minder escalaties nodig bleken doordat de zorgaccommodaties regionale samenwerkingsverbanden opzetten.

Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)

Op 1 januari 2020 is de Wet Bopz vervangen door de Wzd. Voor de Wet Bopz beoordeelde het CIZ voor mensen met een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke handicap of opname in een Bopz-aangemerkte instelling aan de orde was, op grond van artikel 60 van deze Wet. In de eerste maanden van 2020 zijn nog zo'n 1.000 Bopz toetsingen afgerond, die in 2019 waren aangevraagd. 37 aanvragen die werden gedaan in de laatste dagen van 2019, werden geregistreerd in 2020. Er werden bijna 870 afgeronde adviezen afgegeven, waarvan 81% leidde tot opname op basis van artikel 60 van de Wet Bopz.

2.5 Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk)

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

In 2020 werden 19.502 afgeronde Buk-adviezen afgegeven, tegenover 21.970 in 2019. Dit is een afname van 11%. De afgelopen jaren zien we dat het aantal aanvragen fluctueert rond de 20.000. Het is niet duidelijk wat de oorzaak is van deze fluctuaties. Van alle adviezen was 47% positief, tegenover 48% in 2019. In circa 30% van de aanvragen wordt geen aanvullende informatie ingestuurd en kan het CIZ geen advies afgeven.

Het doel van de regeling DKIZ is om ouders van kinderen met een intensieve zorgbehoefte te compenseren voor de meerkosten van de zorg die een kind met een intensieve zorgvraag met zich meebrengt. Eerder onderzoek liet zien dat de regeling DKIZ niet bekend is bij alle ouders

die daar misschien recht op hebben. Ook bleek dat een deel van de ouders de uitvoering complex vindt. Het ministerie van SZW wilde graag weten of het doel om deze ouders financieel te ondersteunen, bereikt wordt. Hier is een onderzoek naar gedaan waaraan wij samen met het ministerie van SZW en de SVB hebben meegewerkt. Het is mogelijk dat hieruit acties voortvloeien voor het CIZ.

Bezwaar en beroep Buk

Voor de SVB adviseert het team Bezwaar en Beroep inhoudelijk (medisch) bij bezwaren op een besluit over de Buk. Op basis van een positief of negatief advies handelt de SVB daarna het bezwaar van de klant af.

In 2020 rondde het CIZ in totaal 543 Buk-bezwaarschriften af, waarvan 145 met een positief advies (27%). In 2019 waren dit 439 gevallen, waarvan 137 met een positief advies (31%). De reden van een positieve uitkomst zit voor een groot deel in aanvullende medische informatie die ouders aanleveren.

Het CIZ ondersteunt de SVB ook bij beroep tegen Buk-bezwaren. Dit gaat dan om het verstrekken van dossierstukken; eventueel aanvullende (medische) advisering op basis van het beroepschrift; en incidenteel ondersteuning van de SVB-jurist tijdens de zitting in de rechtbank. In 2020 werd 22 adviezen op beroepen gegeven, waarvan vier positief (18%). In 2019 waren er 32 beroepsadviezen, waarvan zes positief (19%).

2.6 Uitvoeringstoetsen

Toegang tot de Wlz voor jeugdigen met een psychische stoornis

Op verzoek van het ministerie van VWS heeft het CIZ een uitvoeringstoets uitgebracht die de gevolgen in kaart brengt van Wlz-toegang voor jeugdigen met een psychische stoornis. De toets is opgeleverd in oktober 2020. Hierin geeft het CIZ aan dat we verwachten de uitvoering van de indicatiestelling voor deze doelgroep vanaf 1 januari 2023 zorgvuldig en tijdig te kunnen uitvoeren onder een aantal randvoorwaarden en als de risico's voldoende worden gedekt. Belangrijke randvoorwaarden zijn ketensamenwerking, duidelijkheid over de omvang van de doelgroep, inzicht in de bekostiging en het zorgaanbod voor deze doelgroep en consensus over de blijvende zorgbehoefte binnen de Wlz voor deze doelgroep. Het CIZ start in het eerste kwartaal van 2021 met de voorbereidingen.

Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg

In 2020 deed het CIZ ook een uitvoeringstoets over de *Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg*. Deze wet verbetert de mogelijkheden om in de keten samen te werken en gegevens uit te wisselen bij het bestrijden van fraude in de zorg. In de uitvoeringstoets is onderzocht op welke manier en met welke partijen het CIZ gegevens mag delen, en om welke informatie dat gaat. Ook is onderzocht welke informatie van ketenpartijen zichtbaar is.

Verzamelwet Kinderopvang: toetsing Wlz-indicatie

De *Verzamelwet Kinderopvang* is gewijzigd. Eén verandering betreft de uitbreiding van het recht op kinderopvangtoeslag naar werkende ouders die een partner hebben met een Wlz-indicatie met onbepaalde geldigheidsduur. Het CIZ krijgt hiermee te maken omdat de Belastingdienst de aanwezigheid van een Wlz-indicatie moet verifiëren. In november 2019 vroeg het ministerie van SZW het CIZ hierop een uitvoeringstoets te doen.

Een burger kan bij de aanvraag voor kinderopvangtoeslag aangeven dat hij een indicatie voor Wlz-zorg heeft. De Belastingdienst be vraagt het CIZ doelgericht: per casus wordt getoetst of voor de aanvrager of diens partner daadwerkelijk een Wlz-indicatie is afgegeven. Zo deelt het CIZ alleen gegevens van cliënten die een aanvraag voor kinderopvangtoeslag hebben gedaan bij de Belastingdienst, en alleen gegevens die nodig zijn om de aanwezigheid van een Wlz-indicatie te verifiëren. In 2020 is gewerkt aan het vormgeven van de koppeling tussen de systemen van het CIZ en de Belastingdienst en de bijbehorende werkprocessen. Dit wordt per 1 januari 2021 in gebruik genomen.

Wet wapens en munitie: toetsing Wzd-status

Met de invoering van de Wzd en de toevoeging van de ggz aan de Wlz is de *Wet wapens en munitie* (Wwm) gewijzigd. De Wwm heeft als doel om de veiligheid in de samenleving te bevorderen. Als een cliënt een beschikking van de rechter heeft gekregen in het kader van de Wzd, vindt de wetgever het niet passend dat die cliënt beschikt over één of meer wapens waarvoor een vergunning moet worden afgegeven. De korpschef toetst de aanvraag voor het krijgen (of het behoud) van een wapenvergunning op een aantal punten, waaronder ook de Wzd-status. Het CIZ wordt gevraagd aan de korpschef gegevens te verstrekken over afgegeven rechterlijke machtigingen, (verlenging) inbewaringstellingen, en voorwaardelijke machtigingen.

Op 2 april 2020 vroeg het ministerie van VWS het CIZ om een uitvoeringstoets op de Wwm in relatie tot de Wzd. Eind mei is die toets opgeleverd en zijn met het ministerie van VWS en de politie gesprekken gestart over de vormgeving van de gegevensuitwisseling. Hierbij kwam een aantal privacyaspecten naar voren, waarna een aangepaste uitvoeringstoets is opgeleverd. Op dit moment wordt samen met de politie bekeken hoe we deze koppeling samen veilig en binnen de kaders van de *Algemene Verordening Gegevensbescherming* (AVG) kunnen opzetten.

2.7 Onderzoek en datalab³

Onderzoek

Het CIZ onderzoekt zorgvuldig wie recht heeft op zorg uit de Wlz. Hierdoor verzamelen we veel gegevens over zorgaanvragen en over toegang tot de zorg. Dit geeft ons een goed overzicht van trends in de toekenning van Wlz-zorg. Deze informatie wordt, binnen de kaders van de AVG, gedeeld met een aantal partijen, waaronder het ministerie van VWS, gemeenten en zorgverzekeraars. Afgelopen jaar is, na het uitbreken van de COVID-19 pandemie, naast het monitoren van de reguliere aanvraagstroom ook veel aandacht gegaan naar het monitoren van het aantal overleden cliënten met Wlz-zorg.

Naast signaleren en duiden van trends, doet het CIZ ieder jaar naar een aantal onderwerpen uitgebreider en vaak meerjarig wetenschappelijk onderzoek. Dit doen we in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam. In 2020 is een onderzoek afgerond naar de trends in het aantal Wlz-aanvragen en naar de verhouding tussen toekenning en afwijzing. Ook is gekeken naar het arbeidsvolume in de thuiszorg en naar het aantal vacatures in de zorg. Voor deze beide grootheden bestaat een correlatie met het aantal afwijzingen van eerste Wlz-aanvragen. Deze correlaties moeten nader onderzocht worden.

Datalab

Pilot instroom Wlz vanuit voorliggende domeinen

In de zomer heeft een pilot project plaatsgevonden in samenwerking met de gemeente Den Haag. Met data van het CBS is gekeken naar de instroom van Wlz-cliënten vanuit de verschillende voorliggende domeinen (Wmo, wijkverpleging en jeugdzorg). Afhankelijk van het gevraagde zorgprofiel bleek circa 90% van de instroom in een V&V-pakket daarvoor al wijkverpleging te ontvangen en 72% (ook) Wmo. Er was dus flinke overlap tussen de voorliggende domeinen.

Van de nieuwe Wlz-aanvragen die worden afgewezen kwam het grootste deel van de cliënten uit de Wmo. Ongeveer de helft van de nieuwe Wlz-cliënten uit de Wmo bleek ook na de eerste Wlz-indicatie nog (administratief) gebruik te blijven maken van de Wmo. Dit onderzoek leverde verschillende vervolgvragen op. Samen met de gemeente Den Haag wordt bekeken welke belangrijk genoeg zijn om nader te onderzoeken.

³ Wij toetsen onze onderzoeken en pilots aan de AVG om ervoor te zorgen dat wij aan de wet- en regelgeving op het gebied van privacy voldoen.

Zorgprofiel algoritme

In 2020 is een promovendus van de Technische Universiteit Eindhoven gestart met een onderzoek naar het gebruik van het adviserende zorgprofiel algoritme van het CIZ. Op basis van de aanvraaggegevens geeft het algoritme een advies over een mogelijk passend zorgprofiel aan de medewerker van het CIZ die de aanvraag behandelt. Deze medewerker neemt na zorgvuldig onderzoek een besluit. De promovendus heeft medewerkers uit het primair proces geïnterviewd en een kwantitatief dataonderzoek uitgevoerd. Begin februari 2021 worden de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd.

Pilot bijzonder onderzoek

In de eerste helft van 2020 vond een pilot plaats in samenwerking met het team Bijzonder Onderzoek. Hierin werd bekeken of we tijdens de indicatiestelling via dataonderzoek aanvragen konden identificeren die mogelijk onjuiste informatie bevatten. De pilot bracht verschillende aanvragen naar voren die medewerkers van het team Bijzonder Onderzoek daarna verder hebben onderzocht met als doel om ambtshalve herindicaties later in het proces te voorkomen. Er is nog niet besloten of deze pilot een vervolg krijgt.

Haags voorspelmodel

Samen met de gemeente Den Haag is onderzocht in hoeverre het door de gemeente ontwikkelde landelijke Wmo-voorspelmodel ook toepasbaar zou kunnen zijn op de Wlz-instroom. Met de uitkomsten van dit onderzoek is gekeken of het mogelijk is te voorspellen hoeveel mensen gebruik maken van de Wmo en dit op wijkniveau weer te geven. Aan de hand van de uitkomsten bleek het model ook de Wlz-instroom redelijk goed te kunnen voorspellen, met een gemiddelde afwijking van 10% per wijk. Er is echter alleen gekeken naar lange-termijn voorspellingen met jaarlijkse inschattingen. Mogelijk vindt in 2021 een vervolg op dit onderzoek plaats.

Signaalfunctie kansrijke aanvragen

In vervolg op twee pilots die in 2019 zijn uitgevoerd, wordt in 2021 een signaalfunctie kansrijke aanvragen ontwikkeld. Dit houdt in dat een medewerker een signaal krijgt bij aanvragen van zorgaanbieders die een specifiek zorgprofiel aanvragen. In het voorgaande kwartaal is bij minimaal 95% van de aanvragen van deze zorgaanbieder voor het gevraagde zorgprofiel dit zorgprofiel ook geïndiceerd. Aan de hand van dit signaal neemt de medewerker in overweging of een huisbezoek nodig is of dat een andere vorm van persoonlijk contact volstaat. Naar verwachting wordt deze functie in 2021 geïmplementeerd.

2.8 Klachten, bezwaar, beroep

Klachten

In 2020 kwamen bij het CIZ in totaal 257 klachten binnen, 0,14% van het totaal aantal aanvragen. Dit is minder dan in 2019 (273 aanvragen, 0,16% van het totaal). Vooral in het tweede kwartaal waren er weinig klachten.

Het overgrote deel van de klachten (89%) wordt al bij het eerste contact naar tevredenheid afgerond. Vergeleken met 2019 is er een lichte afname in het aantal klachten over bejegening. Het aantal klachten over bereikbaarheid nam vanaf halverwege het jaar toe, door onverwachte drukte aan de telefoon vanwege COVID-19 en door de toename van de aanvragen ggz. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Bij vier klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend, is contact geweest tussen de Nationale ombudsman en het CIZ om deze klachten op te lossen. Een klacht kan bij de Nationale ombudsman pas worden ingediend nadat een klacht is ingediend bij de organisatie waar het in de klacht om gaat. Twee van deze klanten zijn terugverwezen naar het CIZ, omdat ze bij ons nog geen klacht hadden ingediend. Eén van die twee deed dit toen alsnog, waarna de klacht binnen twee dagen naar tevredenheid werd afgehandeld. De andere melding werd direct opgelost zonder dat hiervoor een klacht werd ingediend. Van de overige twee meldingen bij de Nationale ombudsman bleek in één geval dat wij voor de klager al het mogelijke gedaan hadden, waarna de Nationale ombudsman met ons advies de klager alsnog op weg hielp naar zorg uit een ander domein. De laatste klacht betrof een klacht die nog niet volledig was afgehandeld. Een klachtenambassadeur van het CIZ heeft deze vervolgens naar tevredenheid van de klager afgerond.

Bezwaar en beroep Wlz

Als een klant 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 2020 zijn voor de Wlz 1.662 bezwaren ingediend, dit is 1,3% van het totaal aantal Wlz-aanvragen (2019: 1,8%) Er werden 1.846 bezwaren afgerond, waaronder ook nog bezwaren uit 2019. Het aantal ingediende bezwaren was lager dan in 2019, toen er 2.200 werden ingediend (en 2.254 afgerond).

547 bezwaren werden gegrond bevonden, dat is 30% van het totaal aantal dat werd afgerond (2019: 569, respectievelijk 25%). De belangrijkste reden voor het gegrond verklaren van een bezwaar was dat bij het bezwaarschrift nieuwe (medische) informatie werd aangeleverd die hoorde bij de oorspronkelijke aanvraag. Deze aanvullende informatie is beoordeeld en leidde tot een voor de cliënt positieve uitkomst. 758 bezwaren (41%) werden ongegrond bevonden (2019: 889, respectievelijk 39%). De overige 29% is vervallen, afgebroken of was niet-ontvankelijk.

Als een klant het niet eens is met de uitkomst van een bezwaarprocedure, kan hij in beroep gaan. In 2020 zijn voor de Wlz 269 beroepen afgerond (2019: 202). Hiervan werden er 24 gegrond verklaard (2019: 14) en 86 ongegrond (2019: 93). De overige beroepen zijn niet-ontvankelijk verklaard, ingetrokken, afgewezen of vervallen.

Het team Bezwaar en Beroep heeft zich op een aantal onderdelen ontwikkeld. Alle medewerkers hebben bijvoorbeeld in het eerste kwartaal van 2020 de interne ggz-opleiding gevolgd. Hierdoor zijn ze goed voorbereid op het behandelen van de bezwaar- en beroepsdossiers over dit onderwerp. Ook zijn landelijke bijeenkomsten georganiseerd voor het onderling bespreken van casuïstiek, vooral gericht op ggz-vraagstukken en met als doel het zorgvuldig en uniform beoordelen van deze grondslag.

Sinds januari 2020 worden gegronde en ongegronde bezwaren getoetst. In 2020 gebeurde dit met 88 bezwaardossiers, met als uitkomst dat bij 93% van de getoetste dossiers een juist en reproduceerbaar besluit was genomen. Binnen het team worden de resultaten en de aandachtspunten van de toetsing maandelijks besproken.

2.9 Bijzonder onderzoek

Het CIZ heeft, samen met de convenantpartners van het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ), een rol in de rechtmatige uitvoering van de Wlz. We spreken van fraude als opzettelijk en doelbewust in strijd met de regels wordt gehandeld, met het oog op eigen of andermans (financieel) gewin. Ketenbreed draagt het CIZ bij aan fraudebestrijding binnen de zorg door deelname aan het beleidsoverleg van de Taskforce Integriteit Zorgsector en door samenwerking met partijen in het IKZ. Wij bestrijden fraude preventief en reactief door inzet van het team Bijzonder Onderzoek. Dit team is met twee fte uitgebreid en heeft als doel het afhandelen van alle signalen en aandacht voor fraudepreventie. Ook is een leerkring fraudebewustzijn gestart.

In 2020 kreeg het CIZ 539 meldingen van vermoedens van fraude, tegen 462 in 2019. Dit waren in- en externe fraudesignalen, vorderingen door overheidsinstanties, verzoeken tot ambtshalve herindicaties door zorgkantoren, en overige vragen en meldingen. Als uit onderzoek blijkt dat cliënten misschien een indicatie hebben die niet (meer) passend is, volgt een ambtshalve herindicatietraject. Hierbij wordt ook een huisbezoek afgelegd als onderdeel van de beoordeling van de aanvraag. In 2020 leidde dit tot landelijk 89 ambtshalve herindicaties. In verband met COVID-19 waren huisbezoeken tijdelijk opgeschort, waardoor deze trajecten vertraagd werden. Met de 79 trajecten die in 2020 zijn afgerond, is een bedrag bespaard van ongeveer € 1,1 miljoen aan zorgaanspraken Wlz, dat anders onterecht zou zijn uitgekeerd. Dit is gemiddeld bijna € 14.000 per traject.



3

Verantwoording

Het CIZ valt als zelfstandig bestuursorgaan (zbo) onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van VWS. Vanuit het ministerie fungeert de secretaris-generaal als eigenaar van het CIZ en de directeur-generaal Langdurige Zorg als opdrachtgever.

3.1 Governance

Een belangrijk element in een zbo-constructie is de governance structuur. Het CIZ heeft een governance structuur die past bij de huidige situatie en omvang van de organisatie. We hanteren hierbij de fundamenteën voor governance uit de *Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners*. Het gaat dan om vijf kernprincipes: *dialogoog, bestuur, tegenkracht, beheersen, verantwoorden*. Daarnaast is er het fundament van *proportionaliteit*: de governance moet passend zijn bij de omvang van de organisatie en bij de veranderende tijd. In 2020 waren er geen veranderingen in de governance structuur van het CIZ.

3.2 Bestuur

De Raad van Bestuur van het CIZ bestaat uit twee personen, de heer J.H. Ouwehand (voorzitter) en mevrouw C.C.P. Klijn (lid). Vanaf 1 september vervulde de heer Ouwehand een interim-opdracht als voorzitter van de Raad van Bestuur bij het CAK; in deze periode was hij nog voor één dag per week verbonden aan het CIZ. Hij bleef eindverantwoordelijk voor de organisatie. Mevrouw Klijn fungeerde vanaf 1 september als interim-voorzitter van de Raad van Bestuur. De heer R.J.T. van Lint is in september gestart in de functie van chief operating officer, ter ondersteuning van de Raad van Bestuur.

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

De Raad van Bestuur wordt bezoldigd binnen de kaders van de *Wet normering topinkomens* (WNT). Een toelichting hierop staat in de jaarrekening. In 2020 zijn geen besluiten genomen waarbij voor de Raad van Bestuur een belangenconflict aan de orde was.

Vaststelling stukken

De jaarrekening 2020 is door de Raad van Bestuur op 12 maart 2021 vastgesteld, na het bespreken van de bevindingen van de accountant. De jaarstukken, inclusief de jaarrekening 2020, voorzien van een controleverklaring, zijn op 12 maart 2021 aangeboden aan de minister.

3.3 Raad van Advies en Audit Advies Commissie

Als onderdeel van de governance zijn met ingang van 2017 een Raad van Advies en een Audit Advies Commissie ingesteld. De Raad van Advies richt zich vooral op de strategie en de continuïteit van het CIZ, ook in relatie tot relevante maatschappelijke ontwikkelingen. De Audit Advies Commissie richt zich op terreinen als de kwaliteit van de bedrijfsvoering, de interne beheersing en de financiële verantwoording. Beide commissies fungeren als van elkaar losstaande, onafhankelijke, externe adviseurs naar de Raad van Bestuur. Ook in 2020 maakte het CIZ weer dankbaar gebruik van de expertise van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie.

Samenstelling

De Raad van Advies bestond in 2020 uit mevrouw G.A. van den Brink (voorzitter), mevrouw L.M. Zegveld en de heren C.P. Thissen en S.J.L. van der Velde (leden).

De Audit Advies Commissie bestond in 2020 uit de heer A.F.J. van Overmeire (voorzitter) en mevrouw M.E. de Vries (lid).

De leden van de commissies zijn benoemd voor twee, drie of vier jaar. Zij kunnen één keer worden herbenoemd; er is een rooster van aftreden. Mevrouw Van den Brink is per 1 mei aangetreden als voorzitter van de Raad van Advies. In de periode van 1 januari tot 1 mei is het voorzitterschap van de Raad van Advies waargenomen door de heren Van Overmeire en Van der Velde. Mevrouw Zegveld is per 1 juli toegetreden als lid van de Raad van Advies. De heer Thissen en mevrouw De Vries zijn met ingang van 1 januari 2020 herbenoemd als leden van de Raad van Advies respectievelijk de Audit Advies Commissie.

De Raad van Advies en de Audit Advies Commissie hebben elk een eigen reglement. Beide reglementen zijn aangepast om bij nevenactiviteiten (de schijn van) belangenverstremming expliciet tegen te gaan. Ook deden beide gremia een zelfevaluatie. De leden worden bezoldigd binnen de kaders van de WNT. Een toelichting op de bezoldiging staat in de jaarrekening.

Werkwijze en betrokkenheid

In 2020 was er één keer formeel overleg tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Advies, en drie keer tussen de Raad van Bestuur en de Audit Advies Commissie. Er was vier keer gezamenlijk overleg van beide commissies met de Raad van Bestuur. Eens per zes weken overleggen de voorzitters van beide gremia met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Vast onderwerp van alle overleggen was de actuele stand van zaken van het primair proces en de bedrijfsvoering. Daarnaast is een aantal specifieke thema's besproken. Maandelijks informeert de Raad van Bestuur de leden van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie over relevante ontwikkelingen.

De voornaamste onderwerpen van gesprek met de Raad van Advies waren: portfoliomanagement, de rol van de medisch adviseurs, en de toekomststrategie van het CIZ. Met de Audit Advies Commissie is onder meer gesproken over: het jaarverslag en de jaarrekening, de integrale kwartaalrapportages, de in- en externe management letters, het jaarplan van de internal auditor, strategisch risicomanagement, de risicoanalyse voor cyber security, informatiebeveiliging, de voortgang op het gebied van de AVG, en de strategie ter voorbereiding op de aanbesteding voor ICT-dienstverlening en -applicaties.

Tijdens de gezamenlijke overleggen is onder andere gesproken over de governance. Vanzelfsprekend was ook COVID-19 onderwerp van gesprek. Hierbij was aandacht voor de maatregelen van het CIZ, de diverse scenario's die werden ontwikkeld, en de beleving van de medewerkers. Ook werd het rapport *'Oud en zelfstandig in 2030. Een reisadvies'* van de commissie Toekomst zorg thuiswonende ouderen besproken. De uitvoering van de ggz stond regelmatig op de agenda. Daarnaast was er veel aandacht voor het onderwerp beheerst veranderen.

De appreciatie van de adviezen van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie door de Raad van Bestuur wordt na elke vergadering opgesteld en gedeeld met de secretaris-generaal van het ministerie van VWS.

In 2020 hadden de voorzitters van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie samen met de voorzitter van de Raad van Bestuur een gesprek met de secretaris-generaal van het ministerie van VWS. Daarnaast waren er informele overleggen met medewerkers van het CIZ, over onderwerpen als cyber security en ICT-projectmanagement.

3.4 Zbo-evaluatie

De *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen*, waaronder het CIZ valt, schrijft voor dat een zbo elke vijf jaar geëvalueerd wordt op doeltreffendheid en doelmatigheid. Dit onderzoek is uitgevoerd van juni tot en met december. Het CIZ en het ministerie van VWS (als opdrachtgever van de evaluatie) zien deze evaluatie als een kans om uit de praktijk te leren en verbeteringen door te voeren.

Een externe partij voerde deze lerende evaluatie uit. Er zijn gesprekken geweest met individuele klanten en met zorgprofessionals die een aanvraag indienden, om de klantreis in kaart te brengen. Ook is gesproken met een aantal stakeholders in de zorgketen en met een vertegenwoordiging van de twee opdrachtgevende ministeries VWS en SZW. Medewerkers van het CIZ hebben een zelfevaluatie gedaan, waarbij is gereflecteerd op de processen die worden uitgevoerd. Ook is een kwantitatieve analyse uitgevoerd, op basis van beschikbare documenten en rapportages. Het rapport is in december opgeleverd en op 22 februari 2021 aangeboden aan de Tweede Kamer.

In dit rapport stelt het onderzoeksbureau onder andere vast dat het CIZ doeltreffend functioneert en daarin groeit, waarbij het CIZ zijn wettelijke taak goed uitvoert en bijdraagt aan de beleidsdoelen. De sturing op en continue monitoring van prestaties door het CIZ hebben geleid tot succesvolle verbeterinitiatieven, zoals de invoering van CIZ Versnelt. Verder is sprake van een positieve trend in de prestaties, wat wordt bevestigd door verhalen van cliënten en naasten, zorgaanbieders, medewerkers en andere stakeholders van het CIZ.

In het rapport worden tevens aanbevelingen gedaan om verder invulling te geven aan het lerend evalueren. Daarnaast wordt onder meer het belang geschetst van relatiebeheer in de keten. Ook wordt de aanbeveling gedaan om te investeren in specifieke deskundigheid over bepaalde doelgroepen.

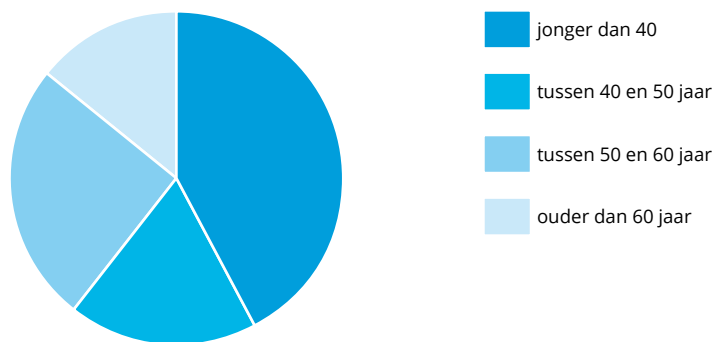


Het jaar 2020 stond voor een belangrijk deel in het teken van de gevolgen van de COVID-19 pandemie. Wij proberen onze medewerkers hierbij zo goed mogelijk te faciliteren en te ondersteunen. En juist in deze tijd van thuiswerken en elkaar-niet-zien, zetten wij in op het zoeken en creëren van verbinding.

HR-cijfers

In 2020 had het CIZ gemiddeld 933 fte in dienst, waarvan 865 fte voor het primair proces en 68 fte op de overige afdelingen. Eind 2020 was ongeveer evenveel fte in dienst als eind 2019. Het gemiddelde aantal lag in 2020 over het hele jaar 14% hoger dan in 2019. Dat komt omdat we in 2019 medewerkers hebben geworven die we in 2020 voor de organisatie hebben behouden.

In 2020 werkte gemiddeld 78 fte aan inhuurkrachten bij het CIZ. Dat is 13% meer dan in 2019. Het aandeel van de ingehuurd fte in de totale bezetting was 7,7%. Inhuurkrachten worden vooral ingezet voor tijdelijk of projectmatig werk, of bij vacatures die door krapte op de arbeidsmarkt lastig vast in te vullen zijn.



Ons personeel bestaat voor 16% uit mannen en 84% vrouwen. Deze verhouding is bijna gelijk aan die in 2019 (15%/85%) en is typerend voor organisaties die actief zijn in de zorg. Van de medewerkers is 42% jonger dan 40 jaar, 18% tussen 40 en 50 jaar, 25% tussen 50 en 60 jaar, en 14% ouder dan 60 jaar. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar, net als in 2019.

Het topmanagement bestaat voor 42% uit vrouwen. In de Raad van Bestuur is dit 50%.

COVID-19

De gevolgen van de pandemie zijn overal in de samenleving merkbaar, en dus ook bij het CIZ. Sinds 13 maart werken de medewerkers vanuit huis. Om dit optimaal te faciliteren, zijn bureaustoelen en ICT-middelen (zoals beeldschermen) ter beschikking gesteld. Overleg met elkaar en met externen doen we telefonisch en digitaal. Op kantoor werken alleen nog medewerkers die fysieke post afhandelen, met inachtneming van alle geldende maatregelen. In de loop van het jaar zijn voorbereidingen getroffen om het werken op kantoor te hervatten zodra dit weer is toegestaan. Hierbij houden we rekening met de richtlijnen, zoals het maximale aantal werk- en vergaderplekken per locatie, looprichtingen en hygiëneprotocolen. Ook is een reserveringstool ontwikkeld om te borgen dat er nooit meer medewerkers aanwezig zijn dan de veiligheidsmaatregelen toelaten.

Onder onze medewerkers is een belevings- en behoefte-onderzoek gedaan naar het werken tijdens de COVID-19 pandemie en met de uitkomsten zijn we aan de slag gegaan. Medewerkers die op huisbezoek gaan, krijgen beschermingsmiddelen zodat zij hun werk veilig kunnen doen, thuiswerkplekken zijn op verzoek ingericht. We zijn ons ervan bewust dat thuiswerken van onze medewerkers grote flexibiliteit en inzet vraagt. De balans werk/privé lijkt soms vervaagd, wat extra aandacht vraagt in de ondersteuning. Als medewerkers er behoefte aan hebben om met iemand over hun situatie te praten, kunnen ze contact opnemen met een van de (loopbaan) coaches. Dit kan natuurlijk ook met een collega.

We informeren onze medewerkers op verschillende manieren over thuiswerken en werkprocessen, bijvoorbeeld via Q&A's. Onze jaarlijkse medewerkersdag is gehouden in een digitaal jasje. Wij vonden het belangrijk die dag toch door te laten gaan. In een tijd als deze zijn sociaal contact tussen medewerkers en verbinding met de organisatie onmisbaar.

De Bedoeling en onze medewerkers

'Passende zorg, voor nu en in de toekomst', dat is de Bedoeling van het CIZ. Ieder mens is anders en heeft zijn eigen behoeften. Het CIZ wil dat iedereen de zorg krijgt waar hij op dat moment behoefte aan heeft. De wet is hierbij de basis, en de mens is het uitgangspunt. Dit betekent ook aandacht voor maatwerk, daar waar nodig. Bij maatwerk is het onmogelijk om alles vast te leggen in stroomschema's, richtlijnen en procedures. Daarom is het vakmanschap van onze medewerkers de spil van ons werk.

Bij het leveren van dit maatwerk hebben onze professionals wél houvast nodig. De basis voor ons werk wordt gevormd door de Bedoeling, samen met de wettelijke kaders en de *vier leidende principes*. Al deze elementen samen ondersteunen onze medewerkers bij het komen tot een weloverwogen en uitlegbaar oordeel, óók bij dilemma's en lastige keuzes.

Onze vier leidende principes zijn:

1. *De regels zijn gelijk, toch is iedereen anders.*
2. *Onze cliënten en klanten voelen zich gezien, gehoord en geholpen.*
3. *We zijn een lerende organisatie in een lerend zorgstelsel.*
4. *We zijn samen verantwoordelijk voor onze cliënt, klant en het resultaat.*

In 2020 hebben we met de medewerkers *drie kernwaarden* benoemd: *klantgericht, professioneel* en *proactief*. In gezamenlijke sessies hebben we inhoud en kleuring gegeven aan deze kernwaarden. Wat betekenen ze voor jou en voor je werk?

Teamontwikkeling

Bij het CIZ werken professionals die zich blijven ontwikkelen, en dit kan het beste in teamverband. Wij hebben de omslag gemaakt van individueel presteren naar werken in teams. Dit borgt optimaal gebruik van de kennis en kunde, van het vakmanschap van onze medewerkers.

Het CIZ wil toe naar teams die duurzaam de organisatiedoelen realiseren. Teams met een goede basis voor onderlinge samenwerking en communicatie. Teams die in staat zijn te anticiperen op ontwikkelingen, over de teamgrenzen heen te werken, continu in kleine stappen te verbeteren, de cliënt centraal te stellen in alles wat ze doen. We noemen dit volwassen teams.

Teamontwikkeling is een proces dat voortdurend aandacht vraagt en waarin we continu investeren. Voor een teamcoach zijn er legio methodes om hieraan vorm te geven. Binnen het CIZ wordt gewerkt met het teammandaat. Daarin is de regelruimte van de teams beschreven. De doelstelling van teamontwikkeling is gericht op het ontwikkelpad richting een volwassen team. Hierin hebben de teams beschreven welk resultaat ze willen bereiken en op welke manier; ze evalueren dit regelmatig. We zijn gestart met het ontwikkelen van een toolbox met instrumenten voor diagnose en interventie. Als de teamontwikkeling stagneert, kan het team hieruit putten.

Leren & Ontwikkelen

In 2020 is een lange-termijn visie ontwikkeld op het gebied van leren en ontwikkelen. Daarbij gaan we uit van het 70-20-10 principe. Dit betekent 70% leren door ervaren en doen; 20% door interactie met anderen; en 10% in een formele setting, zoals een cursus, training, coaching of e-learning.

Vanuit dit principe hebben we eerst de basis op orde gebracht. We brachten in kaart welke taken het CIZ heeft, met welke wettelijke en zorginhoudelijke grondslagen als basis. Dit is het fundament voor verschillende 'leerlijnen': opeenvolgende leeractiviteiten die een medewerker volgt om een taak onder de knie te krijgen.

In 2020 zijn de eerste stappen voor het realiseren van een gevarieerd leeraanbod al gezet. Dit betekent dat we verschillende leervormen inzetten, zoals e-learnings, klassikale trainingen en werkplekopdrachten. De focus van Leren & Ontwikkelen is in 2020 verschoven van het inwerken van nieuwe medewerkers naar het ontwikkelen van leeractiviteiten voor alle medewerkers. Bestaande leerlijnen zijn in het leeraanbod opgenomen.

Als gevolg van COVID-19 zijn versneld stappen gezet naar een digitale leeromgeving. Medewerkers kunnen zich nu plaatsonafhankelijk ontwikkelen en ook tijdsafhankelijk (bij sommige trainingen, als er bijvoorbeeld geen docent bij betrokken is).

Strategische personeelsplanning

In 2020 is het CIZ gestart met een traject om strategische personeelsplanning verder vorm te geven, en aan te laten sluiten bij de veranderende samenstelling van het personeel en bij andere in- en externe veranderingen. Uitgangspunt is te anticiperen op wat komende jaren gaat gebeuren.

De afgelopen jaren zien we een toename van het aantal medewerkers. Deze groei is ontstaan door nieuwe taken, zoals de Wzd en de ggz in de Wlz. We merken dat het goed lukt om nieuwe medewerkers te vinden voor de vacatures van onderzoekers en beoordelaars. Daarnaast moeten we constateren dat het steeds lastiger wordt om medisch adviseurs en medewerkers voor bepaalde staffuncties, zoals BI-specialist en salarisadministrateur, te vinden. Onderdeel van de strategische personeelsplanning is dan ook een lange-termijn visie op welke mensen nu, en ook in de toekomst, binnen het CIZ passen zodat wij hen een loopbaan kunnen aanbieden en gerichte wervingsinitiatieven kunnen inzetten.

Inclusie en diversiteit

De regels zijn gelijk, toch is iedereen anders, ook als het gaat om het CIZ zelf. Dit betekent: erkenning en waardering van inclusie, en een organisatie met een diversiteit aan achtergronden. Onderdeel hiervan is het faciliteren van arbeidsplaatsen in het kader van de *Participatiewet*.

De doelstelling van het CIZ was in 2020 de inzet van 22 participatiemedewerkers. COVID-19 heeft ons hierbij parten gespeeld. De werving en selectie voor deze doelgroep lag vanaf 13 maart stil. Het was niet mogelijk om mensen op de reguliere werkplek in te werken, en online begeleiding is voor een groot deel van deze doelgroep minder geschikt. Vóór de pandemie zijn twee medewerkers ingestroomd, hiermee kwam het aantal participatiemedewerkers eind 2020 op zes.

We konden wel verder werken aan de randvoorwaarden voor de instroom van participatiemedewerkers. Zo is met een quick scan onderzocht of het registratiesysteem van indicatiestelling fysiek en ICT-technisch toegankelijk is voor mensen met een visuele beperking. Ook is een plan van aanpak opgesteld om het beoogde aantal participatiemedewerkers te realiseren als de situatie weer normaal is. De ervaring met de participatiemedewerkers die in 2020 aan de slag waren, leert dat integratie in de reguliere organisatie veel tijd en aandacht vraagt. Het is belangrijk om vanaf het begin duidelijkheid te creëren over verwachtingen, begeleiding en ondersteuning. Er zijn grote verschillen in de achtergronden van de betrokken mensen en in de aard van de arbeidshandicap. Die verscheidenheid zien we ook terug in de regelgeving en professionele ondersteuning door de overheid op landelijk en regionaal niveau. Naast maatwerk vraagt dit om een goede taakverdeling en brede deskundigheid. Zo voorkomen we dat een participatiemedewerker komt te zwemmen.

Door de privacywetgeving kan de achtergrond van medewerkers niet in kaart worden gebracht. Maar diversiteit is wel onder onze aandacht. Zo kregen de medewerkers van HRM een training 'Selecteren zonder vooroordelen', heeft een van de HR Business Partners vraagstukken rondom inclusie onder zijn hoede, en wordt het onderwerp meegenomen in de strategische personeelsplanning.

In-, door- en uitstroom

In 2020 was er geen grote wervingsactiviteit. De vacatures vanuit natuurlijk verloop zijn via het bestaande wervings- en selectieproces opgepakt en ingevuld. Zeven medewerkers stroomden in 2020 door naar een andere functie binnen de organisatie, tegenover 18 in 2019. In 2020 verlieten 102 medewerkers de organisatie, een uitstroom van 9,7%. Dit percentage is exclusief 30 medewerkers die in 2020 met pensioen gingen (2,9%).

Vergeleken met 2019 (7,3%) is de uitstroom toegenomen. Dit kan niet los gezien worden van de hoge instroom van medewerkers in 2019. Meer dan de helft van de medewerkers die uitstroonden, was in 2019 in dienst gekomen. Met een deel van deze medewerkers zijn exitgesprekken gevoerd op vrijwillige basis. Redenen van vertrek waren vooral het aflopen van een tijdelijk contract, en het inzicht dat het werk niet passend was bij de eigen ambities of talenten in combinatie met het perspectief van een baan buiten de organisatie.

Verzuim

Over het verslagjaar 2020 is het verzuimpercentage 6,2%. De verzuimnorm is 5%. De meldingsfrequentie kwam uit op 0,8, bij een meldingsnorm van 1,5. De meldingsfrequentie staat voor het aantal keren dat een medewerker zich per jaar ziek meldt.

Het verzuimpercentage was hoger dan in 2019 (5,7%) maar de meldingsfrequentie bleef gelijk (0,8%). Dit geeft aan dat er vooral sprake is van langdurig verzuim. Medewerkers melden zich niet vaak ziek; maar als ze uitvallen, duurt het herstel vaak lang.

Verzuimduur	Verzuim 2020	Verzuim 2019
0-7 dagen	0,2%	0,2%
8-42 dagen	0,3%	0,2%
43-365 dagen	3,5%	2,2%
Langer dan 1 jaar	2,2%	3,1%
Totaal	6,2%	5,7%
Meldingsfrequentie	0,8	0,8

Het is wettelijk niet toegestaan de oorzaken van verzuim te registreren. De impact van COVID-19 op het verzuimcijfer kunnen we daardoor niet meten. Wel horen we in gesprekken met medewerkers dat de vele veranderingen in 2020 leidden tot een ervaring van verhoogde werkdruk.

In 2020 hebben we de nadruk gelegd op blijvende individuele aandacht door teamcoaches en managers aan medewerkers. Hiervoor hebben we nieuwe teamcoaches geworven, om zo de span of control per coach te verkleinen. Dit werkte positief uit op het langdurig verzuim.

Werkbelevingsscan

Eind 2020 deed een externe partij een uitgebreide werkbelevingsscan onder alle medewerkers. Op het moment van het onderzoek waren dit er 1.114. Van hen vulden 811 de vragenlijst in, een respons van 73%. De analyse laat zien dat medewerkers een hoge werkdruk ervaren. Andere aandachtspunten zijn de herstelbehoefte, een te hoge mate van betrokkenheid bij de organisatie en afwisseling in het werk. Wél blijkt dat medewerkers blij zijn met het CIZ als werkgever. De organisatie heeft dan ook het World Class Workplace keurmerk behaald. Dit betekent dat het CIZ boven het Nederlands gemiddelde scoort voor goed werkgeverschap, op basis van de beoordeling door eigen medewerkers.

Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

De *Arbowet* verplicht het CIZ tot een periodieke risico-inventarisatie en -evaluatie. De uitbreiding van het aantal kantoren en veranderingen in de manier van werken leidden tot een nieuwe RI&E. De uitkomst is dat wij op de goede weg zijn qua arbeidsomstandigheden, inclusief COVID-19-gerelateerde maatregelen. Dit neemt niet weg dat een aantal onderwerpen naar een hoger plan getild kan worden. Een voorbeeld: medewerkers die contact hebben met cliënten en hun vertegenwoordigers beter toerusten voor omgaan met agressie en emotie. De manier waarop we dit aanpakken, lichten we toe in de volgende alinea. Deze en andere aandachtspunten uit de RI&E zijn opgenomen in een plan van aanpak, dat jaarlijks door de preventiemedewerkers wordt geëvalueerd.

Meldingen over agressie of geweld

In 2020 kregen onze preventiemedewerkers zeven meldingen over agressie of geweld (2019: twee). Die toename komt vooral voort uit telefonische en fysieke contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers binnen de ggz-doelgroep. Naast de basistraining 'Omgaan met agressie en geweld' wordt een extra training ontwikkeld, gericht op de ggz.

Die basistraining is er voor alle medewerkers die in contact komen met cliënten en klanten. De nieuwe medewerkers die in 2020 gestart zijn, zijn nog niet allemaal getraind. Vanwege COVID-19 konden de trainingen niet fysiek plaatsvinden, waardoor het opleidingsinstituut een online training moest ontwikkelen. In 2020 is een pilot gestart, waarna de medewerkers in kwestie de training alsnog zo snel mogelijk zullen volgen.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Per 31 december 2020 telt het CIZ over zes locaties 53 allround BHV'ers, waaronder zes ploegleiders en één hoofd BHV. Alle ontruimingsplannen zijn in 2020 geactualiseerd. Sinds de oproep tot thuiswerken in maart, werkt nog maar een beperkt aantal medewerkers op kantoor. Ook in deze periode is zo goed mogelijk gezorgd voor continuïteit in de bedrijfshulpverlening. Het aantal incidenten in 2020 was zeer laag, als gevolg van de beperkte aanwezigheid op kantoor.

Integriteit

In september, de maand van extra aandacht voor integriteit bij het CIZ, werd in de organisatie aandacht gevraagd voor integriteitsdilemma's. Zo is aan alle teams gevraagd om een integriteitsstelling te bespreken en hierover terug te koppelen aan de integriteitscommissie. Met als doel dat medewerkers hier meer over na gaan denken, en zich zo meer van dit onderwerp bewust worden.

De integriteitscommissie kreeg in 2020 zes meldingen (2019: twee), verschillend van aard en vanuit de hele organisatie. Nog niet alle onderzoeken naar deze meldingen zijn afgerond. Bij enkele meldingen is externe deskundigheid ingeschakeld. Na onderzoek volgde bij een van de afgeronde meldingen een sanctie. Indien nodig wordt door de integriteitscoördinator van het CIZ overlegd met de integriteitscoördinator van het ministerie van VWS.

Er is een uitvraag gedaan naar nevenwerkzaamheden van medewerkers. Hierdoor zijn ruim 20 nieuwe meldingen geregistreerd. Jaarlijks wordt deze uitvraag herhaald, om zo belangenverstrengeling te voorkomen en medewerkers bewust te maken van mogelijke dilemma's.

Het CIZ heeft ook een gedragscode waarin het integriteitsbeleid uiteen wordt gezet. Alle medewerkers ontvangen de gedragscode bij indiensttreding en deze is ook beschikbaar via Intranet.

In 2020 zijn bij de vertrouwenspersoon vijf meldingen gedaan (2019: zeven). Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon wordt met de integriteitscommissie besproken. Hieruit wordt lering getrokken door de organisatie, en indien mogelijk worden aandachtspunten meegenomen in het integriteitsprogramma.

Medezeggenschap

Na landelijke, online-verkiezingen was er in mei 2020 een wisseling in de Ondernemingsraad (OR). Vier leden werden herkozen en zeven nieuwe leden traden toe. Hiermee was de OR weer op volle sterkte. Vanwege de maatregelen tegen COVID-19 waren er voor de nieuwe OR aangepaste (online) inwerkprogramma's. Ook de formele overlegvergaderingen, themabijeenkomsten en informele contactmomenten tussen de OR en de Raad van Bestuur verliepen in 2020 hoofdzakelijk online.

In 2020 waren er zeven formele overlegvergaderingen. In oktober was er een informele bijeenkomst waarin de OR en de Raad van Bestuur de beleidsvoornemens voor 2021 bekeken. Beide partijen ervaren de gezamenlijk ingezette werkwijze als een meerwaarde, prettig, wenselijk en zinvol. Dit geldt voor de meer open gespreksvoering, de tijdige informatiedeling, en de vroege betrokkenheid van de OR bij beleidsvoornemens. Zeker in tijden waarin binnen de organisatie veel gebeurt en soms snel geschakeld moet worden of keuzes moeten worden gemaakt, vindt de OR het belangrijk om signalen van de werkvloer met de Raad van Bestuur te delen en mee te denken over de koers van de organisatie.

De OR stemde in 2020 in met:

- het logging- en monitoringbeleid;
- de aansluiting bij het Nationaal Detectie Netwerk;
- de geschillenregeling en het inrichten van een geschillencommissie;
- de tijdelijke thuiswerkregeling 2020.

Daarnaast adviseerde de OR over de volgende beleidsvoornemens:

- wijziging in de opbouw van de afdelingen CIO Office en Analyse & Advies;
- inrichting van een landelijk team voor de afhandeling van Buk-dossiers;
- omvorming van het projectteam Wzd aanvullende taken naar een landelijk opererend team.

Ook diende de OR een initiatiefvoorstel in voor het inrichten van een expertisegroep medisch advies. De voorbereidingen hiervoor zijn inmiddels getroffen; voor een verdere invulling wachten we op de invulling van een cruciale vacature voor de expertisegroep.

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Met ingang van 1 januari 2020 vallen alle medewerkers van het CIZ onder de *Wet normalisering rechtspositie ambtenaren*. Vanaf dat moment is het CIZ een overheidswerkgever en zijn de medewerkers ambtenaar geworden.

In de eerste drie maanden hebben alle zittende medewerkers de eed of belofte afgelegd. Voor nieuwe medewerkers is dit proces ingebed in de introductiedagen.

Nieuwe cao

Begin 2020 heeft het CIZ een nieuwe cao afgesloten voor 2020-2021, met als motto 'De cao is gelijk. Toch is iedereen anders'. De veranderingen zijn gericht op het bieden van faciliteiten en maatwerk voor iedereen, met als onderliggende gedachte dat iedereen zich in een eigen levensfase bevindt.

Het onderwerp mobiliteit is, in overleg met de vakbonden, losgekoppeld van de cao-onderhandelingen en neergelegd bij de OR en de Raad van Bestuur. Deze partijen waren overeengekomen om met ingang van 1 april 2020 een mobiliteitspilot op te starten. Vanwege de maatregelen rond COVID-19, waardoor bijna alle medewerkers volledig thuis werken, is deze pilot afgelast. Als weer meer op kantoor gewerkt kan worden, wordt dit onderwerp opnieuw bekeken.



5

Mededeling over bedrijfsvoering

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

Rechtmatigheidsverantwoording

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

Wet- en regelgeving

De van toepassing zijnde wet- en regelgeving omvat diverse wetten en richtlijnen, afkomstig uit onder andere de Wlz, de *Regeling Bezoldiging en Beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018*, de *Kaderwet Zelfstandige Bestuursorganen*, de *Aanbestedingswet 2012* en de *Wet normering topinkomens*.

Rechtmatigheid

Voor het jaar 2020 heeft het CIZ € 97,7 mln. (2019: € 86,5 mln.) aan bijdragen ontvangen. Het CIZ werkt met een inkoopdoelstelling waarbij minimaal 99% van de ontvangen bijdrage op een rechtmatige manier besteed wordt, passend binnen de relevante, wettelijke kaders. In 2020 komt de rechtmatigheid van de inkopen boven deze 99% uit. Een bedrag van € 0,5 mln. is in 2020 als onrechtmatig aangemerkt, tegenover € 0,3 mln. in 2019. Het percentage onrechtmatigheid was in 2020 daarmee 0,5%, tegenover 0,4% in 2019.

De onrechtmatigheid wordt vooral veroorzaakt doordat de geprognosticeerde afnamegrenzen van eerder afgesloten inkoopcontracten zijn overschreden, als gevolg van de groei van de organisatie. Hierdoor worden de kosten uit de volledige contractperiode als onrechtmatig aangemerkt.

In 2020 is een systeem voor contractmanagement in gebruik genomen. Deze professionalisering zorgt ervoor dat het CIZ nog meer grip krijgt op de beheersing van de inkopen. Met onder meer een signaleringsfunctie op de belangrijkste contractafspraken, mogelijkheden om kpi's te monitoren, en diverse rapportagemogelijkheden. We borgen hierdoor dat de sturing op de inkoopcontracten aansluit bij onze doelen en de behoeften van de gebruiker. Net als in de voorgaande jaren hanteren we een aanbestedingskalender en worden bestellingen vastgelegd in het inkoopstelsel, om zo de rechtmatigheid van de inkopen te kunnen borgen.

Huisvesting

In 2020 heeft de huisvesting voor een belangrijk deel in het teken gestaan van het adequaat reageren op alle maatregelen die door de Rijksoverheid zijn genomen om verspreiding van het COVID-19 virus tegen te gaan. Bij aanvang van de COVID-19 pandemie zijn maatregelen genomen om medewerkers die kantoorgebonden werkzaamheden verrichten toch op kantoor te kunnen laten werken, met inachtneming van alle veiligheidsmaatregelen. Daarna zijn in de loop van het jaar maatregelen genomen ter voorbereiding op het weer veilig op kantoor kunnen werken door méér medewerkers. Hierbij zijn onder andere extra desinfectiedispensers geplaatst, looproutes op de vloeren in alle panden aangebracht en werkplekken afgeplakt zodat medewerkers minimaal 1,5 meter uit elkaar zitten.

De ervaringen met het meer thuis werken en hierdoor minder op kantoor aanwezig zijn als gevolg van COVID-19, hebben ertoe geleid dat de in 2020 voorgenomen contractverlenging van het huurcontract in Zwolle voor een deel van de vierkante meters met een kortere huurtermijn is gerealiseerd. Hierdoor kan de huisvestingsbehoefte in de toekomst sneller worden aangepast als blijkt dat structureel minder huisvestingsruimte nodig is. Daarbij worden ook de resultaten meegenomen van een enquête over het huisvestingsconcept die in 2020 onder onze medewerkers is gehouden. Hierbij is onderzocht of het aantal locaties toekomstbestendig is. Ook zijn vragen gesteld over de kantoorinrichting. De resultaten worden verwerkt in een nieuw huisvestingsconcept, samen met de ervaringen met thuis werken.

Voordat de COVID-19 pandemie uitbrak, is in 2020 ook voor het hoofdkantoor in Utrecht gekeken naar de huisvestingssituatie. Vanwege de groei van het aantal medewerkers in 2019 zijn in 2020 voor het hoofdkantoor in Utrecht in pandig tijdelijk extra vierkante meters gehuurd. Omdat dit niet genoeg bleek om iedereen ook na 2020 te kunnen huisvesten, is in 2020 in Utrecht een extra locatie gehuurd en in gebruik genomen, op loopafstand van het hoofdkantoor. Op deze locatie vinden voornamelijk de administratieve werkzaamheden voor de uitvoering plaats. Voor de hoofdlocatie in Utrecht wordt bij de eerstvolgende mogelijkheid tot contractverlenging opnieuw gekeken naar de gewenste huisvestingsbehoefte, rekening houdend met alle ontwikkelingen die hiervoor zijn geschetst.

Planning & control cyclus

De *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen*, de *Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS*, en de *Wlz* zijn voorbeelden van de wet- en regelgeving waar het CIZ als zelfstandig bestuursorgaan aan gebonden is. Het werkplan en de begroting voor 2020 zijn in december 2019 goedgekeurd. Met de ministeries van VWS en SZW was tijdens het jaar afstemming over de prestaties van het primair proces, activiteiten op het gebied van personeel en bedrijfsvoering, en de financiële ontwikkelingen. Dit overleg gebeurt aan de hand van de integrale verantwoordingsrapportage die ieder kwartaal wordt opgesteld. De definitieve bijdrage van het ministerie van VWS is in het vierde kwartaal van 2020 vastgesteld op basis van de prognose per september 2020, die iets onder het niveau ligt van de ingediende begroting.

Uitkomsten van de begrotingsuitvoering

Rekening houdend met de verwachte lagere kosten in 2020, is de bijdrage in afstemming met het ministerie van VWS aan het einde van het derde kwartaal van 2020, bijgesteld van € 101,3 mln. naar € 97,7 mln. (- € 3,6 mln.). Dit is in lijn met de reductie in gerealiseerde kosten, op hoofdlijnen veroorzaakt door € 2,6 mln. lagere personeelskosten en € 1,7 mln. lagere uitnutting op de overige kostensoorten. Hierdoor is het gerealiseerde resultaat € 1,5 mln. Dit is € 0,75 mln. hoger dan het geprognosticeerde begrotingsresultaat van het boekjaar 2020 van € 0,77 mln.

De automatiseringskosten vallen € 0,2 mln. lager uit dan begroot. Dit komt vooral doordat activiteiten voor de ERP-aanbesteding later zijn gestart. De bureaunkosten waren € 1,0 mln. lager doordat er minder kosten voor koeriersdiensten zijn gemaakt voor de Wzd en door lagere communicatiekosten. De huisvestingskosten waren € 0,3 mln. hoger dan begroot, vanwege de huur van extra vierkante meters voor het hoofdkantoor in Utrecht. Daarnaast was er sprake van € 0,8 mln. lagere overige kosten, door € 0,5 mln. vergaderkosten die niet zijn gemaakt door de digitale invulling van bijeenkomsten als gevolg van COVID-19, en € 0,3 mln. aan minder externe adviezen dan begroot.

ICT

De afdeling CIO Office is verantwoordelijk voor het vertalen van onze integrale informatie-behoefte naar een portfolio van ingekochte ICT-applicaties en -diensten. In de afgelopen jaren gaf CIO Office al veel invulling aan deze regierol. Mede hierdoor is de informatievoorziening van het CIZ goed op orde.

CIO Office wil nóg een aantal stappen zetten, opdat het CIZ in zijn informatievoorziening zodanig 'in control' is dat optimale doelmatigheid en aanpasbaarheid en minimale risico's en kosten zijn geborgd. In 2020 zijn de nodige stappen gezet in deze richting. Zo is gewerkt aan 'de basis op orde', zodat van daaruit verder ontwikkeld kan worden, en zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een visie op data-analyse. Ook is het portfoliomanagement verder gebracht.

Portfoliomanagement

Wij hebben niet alleen onze eigen ambitie om de indicatiestelling steeds beter te maken, maar werken ook in een dynamisch speelveld. Verandering is daardoor voor het CIZ een constante factor. Voorbeelden zijn de invoering van CIZ Versnelt en de uitvoering van de ggz in de Wlz. Portfoliomanagement biedt hierin ondersteuning, in de vorm van overzicht en inzicht. Dit maakt het beter mogelijk om te kiezen voor de juiste dingen op het juiste moment. Bij het vormgeven, implementeren en borgen van een structuur voor beheerst veranderen gaat de organisatie lerend te werk.

De basis voor portfoliomanagement is gelegd in 2019. In 2020 volgde de verankering:

- Kort cyclisch prioriteren: elk kwartaal is er een cyclus van prioriteren, uitvoeren en realiseren. Het overzicht maakt bewustere keuzes mogelijk, net als het afwegingskader waarin de business case en de urgentie een rol spelen. Tijdens het kwartaal wordt de uitvoering gemonitord en bijgestuurd, wat weer leidt tot verbeteringen in de volgende cyclus;
- Capaciteitsplanning en afhankelijkheden: elk kwartaal wordt bekeken of de benodigde bezetting voor de veranderonderwerpen passend is. Hierdoor ontstaat meer inzicht in de veranderkracht van het CIZ;
- Werken in veranderteams: een multidisciplinair team zorgt voor de uitvoering van de onderwerpen. Dit zorgt voor een beter resultaat;
- Inrichting van een portfoliobureau bij de afdeling CIO Office: dit creëert structurele aandacht voor de borging en verdere implementatie van portfoliomanagement.

Digitaal uitwisselen van gegevens

Wlz-signalen: gemeenten

Gemeenten beschikten tot voor kort niet over de juiste informatie om dubbele declaraties in het Wmo- en Wlz-domein te voorkomen. Dit zorgde voor problemen met de eigen bijdrage en voor financiële correcties achteraf. Hierover is afstemming geweest tussen het ministerie van VWS, gemeenten en het CIZ. Besloten is dat het CIZ aan gemeenten een signaal geeft als voor een cliënt met een Wmo-indicatie een Wlz-indicatie is afgegeven. De matching van cliënten met een Wmo- en Wlz-indicatie gebeurt bij de Stichting Inlichtingenbureau. Gemeenten krijgen op die manier alleen signalen over cliënten die een lopende Wmo-indicatie hebben. Het CIZ levert uitsluitend de informatie die nodig is om de gemeente in kwestie een signaal te geven. Data worden niet gekoppeld; er is een duidelijke doelbinding. Deze nieuwe procedure ging op 1 juli 2020 van start.

Wzd: gemeenten, rechtbanken en OM

Toen op 1 januari 2020 de Wet zorg en dwang van kracht werd, ging ook de digitale gegevensuitwisseling met gemeenten, rechtbanken en het OM van start. Digitaal gegevens uitwisselen zorgt voor de noodzakelijke snelheid en efficiëntie in het proces.

Voor het melden van de inbewaringstelling is een koppeling gerealiseerd tussen systemen van het CIZ, gemeenten en zorgprofessionals. Het gaat hier om bestaande systemen, waardoor geen dubbele administratie ontstond. Het afgelopen jaar had het CIZ nauw contact met bovengenoemde ketenpartijen om de gegevensuitwisseling en de samenwerking waar nodig te verbeteren.

i-Wlz actieprogramma

iWlz is een systematiek om cliënten in alle fasen van de Wlz-keten te volgen. Elke ketenpartij geeft via iWlz de informatie door die belangrijk is voor de volgende partij. Het i-Wlz actieprogramma ontwikkelt een nieuwe manier van informatie delen: van keten naar netwerk.

Op verzoek van Zorginstituut Nederland deed KPMG een onderzoek naar de kosten en baten van het nieuwe netwerkmodel. Op basis van deze business case besloten de betrokken partijen in juni 2020 om door te gaan met het in de praktijk testen van het Indicatieregister. Een door het Zorginstituut opgeleverde conceptversie van de specificaties voor dit register is door het CIZ gereviewed. Het plan van aanpak voor de proof of concept van de Basisinfrastructuur & Indicatieregister is geactualiseerd door de zogeheten koplopersgroep (waarvan het CIZ deel uitmaakt). De proof of concept wordt in de loop van 2021 uitgevoerd.

Heraanbesteding ICT-diensten

In 2022 loopt het contract af met de applicatiedienstverlener van het aanmeldsysteem Portero, net als de contracten voor de ICT-dienstverlening. Dit moment wordt aangegrepen om het complete applicatielandschap opnieuw te beoordelen en keuzes te heroverwegen. Met in- en externe partijen is gesproken om goed onderbouwde keuzemogelijkheden voor te leggen aan de organisatie. In december is een gateway review uitgevoerd op de aankomende heraanbesteding van ICT-diensten. In 2021 krijgt dit een vervolg.

Aanbesteding ERP-systeem

In 2020 is de aanbesteding afgerond voor een nieuw ERP-systeem (enterprise resource planning). Dit systeem wordt gebruikt voor de personele, financiële, en inkoopprocessen. De uitkomst is dat het CIZ verder gaat met de huidige leverancier van het systeem voor het personele en financiële proces. De inkoopprocessen worden toegevoegd aan deze inrichting. Op die manier ontstaat een efficiënt totaalproces. De implementatie is gepland voor 2021.

Informatiebeveiliging

Het CIZ deed in 2020 een uitgebreide nulmeting in het kader van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, en ook een cyber security self assessment. Dit leidde tot een verbeterplan met focus op het ontwikkelen van beleidsdocumenten, op onderwerpen als cloud management, mobile device management en de relatie tot externe ICT-dienstverleners.

Er was een aantal kennissessies over het beoordelen van ISAE 3402 assurance rapporten die sommige ICT-dienstverleners jaarlijks opleveren. Dit resulteerde in de ontwikkeling van een intern proces voor deze beoordeling. Ook is duidelijkheid gegeven over wat zo'n assurance onderzoek wel en niet afdekt.

In 2020 is het CIZ aangesloten op het Nationaal Detectie Netwerk van het Nationaal Cyber Security Centrum van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Dit om beter zicht te krijgen op onze kwetsbaarheden en onze weerbaarheid te vergroten. Op het gebied van logging en monitoring wordt dit nu geïmplementeerd voor het aanmeldsysteem Portero en het datawarehouse.

De cyber security self assessment toonde het belang van bewustwording op het gebied van het gebruik van ICT-middelen. In het vierde kwartaal van 2020 is daarom gestart met de ontwikkeling van e-learning modules over veilig gebruik.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Naleving van de AVG is een speerpunt binnen het CIZ. In april heeft de interne functionaris gegevensbescherming de geïmplementeerde maatregelen geïnventariseerd en een status-overzicht opgesteld van maatregelen die nog moeten worden afgerond. Voor de verdere voortgang is een planning opgesteld.

Het CIZ nam in 2020 onder meer deze AVG-gerelateerde maatregelen:

- implementatie van een jaarlijkse rapportage waarbij de normenset van de Vereniging Nederlandse Gemeenten wordt gehanteerd;
- een risico dashboard dat inzicht geeft in de naleving van de AVG op specifieke onderwerpen;
- instelling van een AVG-kernteam;
- ontwikkeling van een e-learning voor alle medewerkers;
- toepassing in het aanmeldsysteem Portero van dataminimalisatie bij het verzamelen van cliëntgegevens voor de indicatiestelling.

Doelmatigheid

Een belangrijk instrument voor het monitoren van de doelmatigheid is het normtijdenonderzoek dat eind 2020 is opgestart. Voor dat moment werd gekozen omdat de nieuwe werkprocessen voor de ggz en de Wzd toen voldoende waren uitgekristalliseerd. Ook de effecten van de nieuwe werkwijze CIZ Versnelt waren toen voldoende zichtbaar. Het normtijdenonderzoek is gericht op het vaststellen van de noodzakelijke tijdsbesteding voor indicatiestelling en bijbehorende activiteiten. Denk bij dat laatste bijvoorbeeld aan tijd die nodig is voor teamontwikkeling en opleiding. De uitkomsten, die in het voorjaar van 2021 worden verwacht, vormen input voor de begroting voor 2022.

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

Duurzaamheid

Duurzaam ondernemen betekent voor het CIZ dat we niet alleen rechtmatig en doelmatig opereren, maar dat we ook een beter milieu en meer welzijn voor medewerkers en samenleving betrekken in onze bedrijfsvoering. We onderschrijven voluit het belang van duurzaamheid, en geven graag het goede voorbeeld.

Een belangrijke pijler is het verankeren van maatschappelijk verantwoord ondernemen in het inkoopbeleid. Via de prestatiemeter duurzaamheid houden we bij hoe in aanbestedingen rekening is gehouden met duurzaamheid. In 2020 is een systeem voor contractmanagement geïmplementeerd dat deze prestatieafspraken monitort. Op basis van de eerste ervaringen in 2020 wordt in 2021 ingezet op verder inzichtelijk maken van de belangrijkste duurzaamheidsprestaties. Bij de inkoop van ons meubilair is het uitgangspunt dat hergebruik mogelijk is of (in delen) recycling wordt toegepast. Dit geldt waar mogelijk ook voor de pandinrichting: bij systeemwanden, plafonds en vloerbedekking. Een ander voorbeeld: voor iedere liter koffie of thee die wordt gezet met de nieuwe machines bij het CIZ, realiseert onze nieuwe leverancier voor warme dranken één liter schoon drinkwater voor mensen die daar nu nog geen toegang tot hebben.

In het meerjarenhuisvestingsplan zijn criteria voor duurzaamheid gesteld aan de gebouwen waarin het CIZ is of wordt gevestigd. Bij de selectie van huurlocaties houden wij hier zoveel mogelijk rekening mee. Alle gebouwen waarin het CIZ is gevestigd, hebben energielabel A, met uitzondering van het hoofdkantoor in Utrecht (energielabel B). Ook de extra locatie die in Utrecht is gehuurd, heeft energielabel A. In de panden in Rotterdam, Zwolle en Utrecht is energiezuinige LED-verlichting aangebracht en dit zal ook in de andere panden worden toegepast.

In verband met COVID-19 is de vormgeving van nieuw beleid voor mobiliteit tijdelijk stil komen te liggen. We verwachten dat dit in de loop van 2021 weer wordt opgepakt. Op grond van onze ervaringen in 2020 met tijds- en plaatsafhankelijk werken, verwachten we dat dit in de toekomst nog belangrijker gaat worden. Dit kan leiden tot aanzienlijk minder reisbewegingen, wat duurzaamheid bevordert door de reductie van CO₂-uitstoot.

In 2020 bracht de internal auditor een advies uit over duurzaamheid. Aan de hand van de speerpunten die gedefinieerd zijn binnen het Rijk, is bekeken waar het CIZ nu staat. In 2021 wordt hieraan een vervolg gegeven waarbij onder andere gewerkt wordt aan het meetbaar maken van verbeteringen op het gebied van duurzaamheid.

Risicomanagement

Voor het beheersen van risico's gebruikt het CIZ een strategisch risicoregister. Per strategische doelstelling benoemen we daarin de risico's die het behalen ervan in de weg kunnen staan, plus de beheersmaatregelen die genomen worden. Deze risico's worden hieronder toegelicht. Het risicoregister wordt geactualiseerd op basis van ontwikkelingen gedurende het jaar, en wordt elk kwartaal door het management besproken. Het belang van het continu monitoren van risico's kreeg in 2020 extra nadruk door de uitbreiding van het takenpakket met de ggz en de Wzd en met het verankeren van de werkwijze CIZ Versnelt.

De uitbraak van COVID-19 en de gevolgen voor het primair proces en de stafwerkzaamheden vergrootten in 2020 de mogelijke impact van strategische risico's. Door de beperkende maatregelen konden we geruime tijd alleen digitale huisbezoeken afleggen, nam het aantal opschortingen flink toe, en waren er grote schommelingen in de aanvraagstroom. Door adequate maatregelen kon de organisatie snel de omslag maken naar volledig op afstand werken, waarbij gestart is met een COVID-19-overleg om de benodigde acties snel uit te zetten. Via interne en externe communicatie namen we iedereen voortdurend mee in wat de maatregelen betekenen voor onze cliënten, klanten, relaties en medewerkers. Medewerkers die vaak te maken hebben met zeer kwetsbare cliënten werden voorzien van beschermingsmiddelen, voor optimale veiligheid van zowel cliënt als medewerker.

Veel aandacht kreeg in 2020 het borgen van de dienstverlening binnen een context van grote grilligheid en onvoorspelbaarheid van de aanvraagstroom. Die onzekerheid werd veroorzaakt door de nieuwe taken ggz en Wzd, waarvoor inschattingen gemaakt moesten worden over de aantallen aanvragen en de momenten waarop die zouden binnenkomen. De onzekerheid in de aanvraagstroom werd verder vergroot door de COVID-19 pandemie, waarvan onduidelijk was welke impact die zou hebben op de uitvoering. De focus op doorlooptijden in overleggen op landelijk, regionaal en teamniveau zorgde ervoor, samen met de verbeterde analyses en modellen, dat ook in 2020 de wettelijke termijnen gehaald werden.

De instroom van ggz-aanvragen kwam uiteindelijk veel hoger uit dan verwacht. Bovendien kwam die later op gang dan verwacht, waardoor gedurende het jaar duidelijk werd dat het niet zou lukken om alle aanvragen in 2020 af te handelen. Het laatste deel van deze aanvragen wordt begin 2021 afgehandeld. Na het in kaart brengen van alle risico's, voor zowel de reguliere dienstverlening van het CIZ als voor alle betrokken ketenpartners, en na het uitwerken van een aantal scenario's, is met het ministerie van VWS afgesproken om tijdelijk extra capaciteit aan te trekken. Hiervoor stelt het ministerie in 2021 extra financiële middelen ter beschikking.

De uitvoering van de Wzd vroeg veel aandacht, door de complexiteit rond de ketensamenwerking met onder andere zorgaanbieders, het OM, de rechterlijke macht en gemeenten/burgemeesters. Er is nog steeds geen geautomatiseerde gegevenskoppeling. Veelvuldig overleg met alle partijen, en het blijven uitvoeren van de handmatige verwerking zorgden ervoor dat in 2020 de aanvraagstroom van de Wzd toch is afgehandeld.

Een belangrijk risico is ook dat persoonsgegevens onvoldoende beschermd zijn en dat de informatiebeveiliging niet op orde is. Het CIZ streeft ernaar alle eisen uit de AVG structureel te borgen in alle processen en systemen. In 2020 zijn verbeterpunten gesignaleerd om aan deze eisen te voldoen, zoals hiervoor is aangegeven. Een aantal aspecten is complex van aard en grijpt behoorlijk in op de bestaande systemen. In 2020 is een projectleider aangetrokken om deze verbeteringen door te voeren.

Internal audit

In aanvulling op de operationele checks en balances in het primair proces en in de ondersteunende processen, doet de internal auditor periodiek onderzoek naar onvolkomenheden en risico's. In 2020 zijn onder meer audits uitgevoerd naar kwaliteitsmanagement in het primair proces, naar het toepassen van principes uit de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverlener, en naar externe fraude onderzoeken

De internal auditor kwam halfjaarlijks met een rapportage en een interne management letter, aan de Raad van Bestuur en de Audit Advies Commissie. In 2020 faciliteerde de internal auditor risico self assessments op het gebied van fraude en cyber security.



6

Financiën

De financieringsbijdrage van het ministerie van VWS is voor 2020 vastgesteld op € 97,7 mln. Het resultaat over 2020 is € 1,5 mln.; over 2019 was dit € 2,2 mln. In 2020 heeft het CIZ twee leningen van in totaal € 2,7 mln. aangevraagd en ontvangen, ter dekking van de investeringen in vaste activa.

Financiering

De afspraken over de financiering van de uitvoeringskosten worden ingevuld in de jaarlijkse begrotingscyclus met het ministerie van VWS. Voor 2020 is de bijdrage vastgesteld op € 97,7 mln. (2019: € 86,5 mln.). In deze bijdrage is € 5,1 mln. opgenomen voor advisering over de Buk voor het ministerie van SZW.

Het resultaat van het CIZ bedraagt in 2020 € 1,5 mln. (2019: € 2,2 mln.). Dit positieve resultaat is toegevoegd aan de egaliseringsreserve met inachtneming van het daarvoor geldende maximum. Het meerdere (€ 0,5 mln.) wordt teruggestort aan het ministerie van VWS.

Solvabiliteit en liquiditeit

Het solvabiliteitspercentage voor 2020 is verder toegenomen met 1,8 procentpunt tot 20,2% (2019: 18,4%). Dit percentage wordt berekend door het eigen vermogen te delen door het totale vermogen. De liquiditeitsratio is met 0,1 verbeterd tot 1,4 (2019: 1,3). Deze ratio wordt berekend door de vlottende activa te delen door de kortlopende schulden.

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

Financieringsbehoeften

Het CIZ heeft een rekening-courant faciliteit van € 20 mln. In 2020 is hiervan geen gebruik gemaakt. Wel zijn in 2020 bij het ministerie van Financiën twee leningen aangevraagd en verkregen, voor een totaal bedrag van € 2,7 mln. Hiervan was € 0,8 mln. bestemd voor financiering van de verbouwingen en inventaris van het in 2020 nieuw gehuurde pand in Utrecht. Daarnaast is € 1,9 mln. geïnvesteerd in software voor uitbreiding van activiteiten voor de Wzd en ggz en in hardware.



In 2021 richten we ons erop de prestaties op onze kpi's verder te consolideren en te verbinden aan de Bedoeling. Duurzaam, voorspelbaar en betrouwbaar zijn hierbij de kernwoorden. Het CIZ wil daarnaast de klantbediening verder verbeteren door de klant meer bij de inrichting van het aanvraagproces te betrekken. Eind 2020, met een doorloop in 2021, wordt het klantbedieningsconcept doorontwikkeld en zo de ambitie voor de komende jaren vastgelegd. Verder investeren we in het stabiliseren en zo mogelijk verbeteren van de processen van bedrijfsvoering.

Al deze activiteiten voeren we uit in een jaar waarin COVID-19 naar verwachting nog aanzienlijke impact heeft op de dienstverlening en de inzet van personele bezetting. Dit betekent dat we extra aandacht schenken aan een veilige werkomgeving waarin we zowel de dienstverlening aan onze cliënten kunnen borgen als ook het welzijn van onze medewerkers. Aanvullend hierop zijn de volgende ontwikkelingen in 2021 van belang:

Ggz in de Wlz

Doordat de aanvraagstroom ggz 2020 laat op gang is gekomen, ondanks alle inspanningen op het gebied van relatiebeheer, en hoger is uitgekomen dan vooraf was verwacht, loopt de uitvoering van de projectactiviteiten ggz 2020 zeker door tot in het voorjaar van 2021. Daarbij houden we intussen ook rekening met een aanzienlijk hogere instroom in de ggz 2021. Deze leidt ertoe dat de personele bezetting per ultimo 2020 langer zal worden ingezet in 2021, om het niveau van de dienstverlening te borgen en de extra aanvragen af te handelen.

Ggz-jeugd in de Wlz

Naar verwachting zullen vanaf 1 januari 2023¹ ook jeugdigen met een psychische stoornis toegang krijgen tot de Wlz. Voor het CIZ beginnen de voorbereidingen hierop al in 2021. Denk hierbij aan het inrichten van een landelijke projectorganisatie, het inzetten van relatiebeheerders voor een goede samenwerking binnen de keten en aanpassingen aan de systemen die de indicatiestelling ondersteunen.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Gestructureerde, gedigitaliseerde uitwisseling tussen het CIZ en de rechterlijke macht en tussen het CIZ en het OM is wenselijk vanuit het oogpunt van efficiëntie en privacy. Bij gestructureerde gegevensuitwisseling wordt informatie verstuurd op veldniveau, in plaats van in documenten. Daardoor kunnen gegevens direct in een systeem worden ingelezen, zonder tussenkomst van een medewerker. De rechterlijke macht en het OM geven aan dat een gestructureerde, digitale gegevensuitwisseling met het CIZ nog niet mogelijk is en voorlopig niet op de planning staat, omdat dit een grote investering van beide kanten vergt: systemen moeten op elkaar aangepast worden.

Samen met de rechterlijke macht werken we eraan om de gegevensuitwisseling volledig digitaal te laten plaatsvinden, zonder nazending per post (implementatie van de AMvB over digitalisering van de rechtspraak). Ook onderzoeken we hoe we op een digitale en efficiënte manier kunnen inrichten dat zorgaanbieders melding kunnen doen van opname van een cliënt met een rechterlijke machtiging op basis van de Wzd. Nu gebeurt dat nog via fysieke post.

Beheerst veranderen

Vernieuwing is onlosmakelijk verbonden met het CIZ. Denk hierbij aan alle nieuwe taken die we intussen uitvoeren voor de ggz en de Wzd en de implementatie van CIZ Versnelt. We hebben ook de ambitie om steeds slimmer, efficiënter en klantvriendelijker te willen werken. Om dit te kunnen realiseren, hoort bij onze manier van werken dat we de vernieuwingsprojecten en reguliere processen voortdurend met elkaar in balans brengen. Ieder kwartaal worden alle lopende en nieuwe initiatieven overzien en worden er keuzes gemaakt door de toegevoegde waarde af te zetten tegen de beschikbare bezetting en de kosten die ermee gemoeid zijn.

¹ De ingangsdatum van deze wetwijziging moet nog bepaald worden.

Het jaar 2021 gebruiken we om de bestaande aanpak te verfijnen. De processen voor prioriteitsstelling en planning zullen verder worden aangescherpt en het proces van sturing op de realisatie van de vernieuwing wordt verder uitgewerkt. Hiermee borgen we dat de middelen van het CIZ worden ingezet voor die veranderingen die de meest doeltreffende impact hebben op de cliënt, de klant, en de organisatie.

Heraanbesteding van de ICT-diensten voor het primaire applicatielandschap en infrastructuur

In de periode 2021-2024 lopen de grote contracten binnen de ICT- en applicatie-dienstverlening af. Het gaat dan om de contracten voor de applicaties voor het primair proces, het datawarehouse, de datacenter- en de werkplekdiensten. Deze moeten opnieuw worden aanbesteed voor de periode tot circa 2030.

In 2021 richten we ons op het uitvoeren van de analyse van het applicatielandschap en het bepalen van de richting, dat wil zeggen doorontwikkeling en/of vervanging. Voor de contracten die in 2021 al aflopen, wordt gestart met de aanbestedingen. Het doel is het behouden van een goed werkend applicatielandschap voor de komende tien jaar, waarin de continuïteit van de kwaliteit van de informatievoorziening wordt gewaarborgd.

Vooruitblik

Het CIZ heeft voor 2021 een jaarplan en initiële begroting ingediend voor € 95,6 mln. Omdat de initiële begroting een aantal voorwaardelijke posten bevat waarbij nog niet zeker is of die uitgaven zich werkelijk gaan voordoen, is in beginsel een bedrag van € 91,8 mln. beschikbaar gesteld. Door de noodzakelijke voortzetting van de projectactiviteiten voor de ggz in 2021, de hogere verwachte instroom ggz 2021 en de uitvoeringstoets ggz-jeugd is de totale ingediende begroting inmiddels bijgesteld naar € 107,2 mln.

De begroting is opgesteld conform onderstaande tabel:

(€ x 1000)	2021 begroot	
Baten	€	€
Bijdrage VWS		107.200
Lasten		
Personeelskosten	84.200	
Huisvestingskosten	2.900	
Automatiseringskosten	13.100	
Bureaunkosten	1.700	
Overige kosten	5.300	
		107.200
Resultaat boekjaar		0

De begrote bijdrage voor 2021 bedraagt € 107,2 mln. Hiervan wordt € 5,1 mln. bijgedragen door het ministerie van SZW voor de afhandeling van de Buk. Voor het ministerie van VWS wordt een bijdrage van € 102,1 mln. opgenomen in de begroting.

Begroting 2021

De toename van de kostenbegroting 2021 ten opzichte van 2020 (€ 100,5 mln.) is vooral het gevolg van de hogere verwachte instroom ggz 2021 en de projectkosten voor de voorbereidingen van de indicatiestelling ggz-jeugd. Dit betreft voornamelijk additionele personele inzet die zich vertaalt in hogere personeelskosten.

Investerings en financiering

In 2021 heeft het CIZ het voornemen om te investeren in de vervanging van bedrijfsmiddelen, als gevolg van de volledige afschrijving van ICT-apparatuur. Daarnaast wordt onder andere rekening gehouden met investeringen in de herinrichting van panden door verwachte aanpassingen in het huisvestingsconcept, onder andere als gevolg van COVID-19. Net als voor de investeringen die in de voorgaande jaren zijn gedaan, worden voor de investeringen in 2021 leenaanvragen ingediend bij het ministerie van Financiën, in afstemming met het ministerie van VWS.

Bijlage Wzd

Specificatie Wzd art. 21 en aanvullende taken

Op 1 januari 2020 trad de nieuwe Wet zorg en dwang in werking. Voor de werkzaamheden van het CIZ zijn twee onderdelen relevant:

1. de *Wzd art. 21 aanvragen* waarin wordt getoetst of de cliënt wel of geen bezwaar heeft tegen opname en verblijf in een Wzd-geregistreeerde accommodatie;
2. de *Wzd aanvullende taken*. Hieronder worden verstaan:
 - een verzoek tot verlenging van inbewaringstelling (IBS);
 - een verzoek voor een rechterlijke machtiging om een cliënt die zich verzet tegen opname of verblijf, onvrijwillig op te nemen;
 - overige aanvragen. Hieronder vallen:
 - i. een verzoek voor voorwaardelijke machtiging voor jongvolwassenen;
 - ii. een verzoek voor een beslissing door de rechter voor verlenging van een voorwaardelijke machtiging na opname;
 - iii. advies in het kader van de *Wet forensische zorg*;
 - iv. check door de officier van justitie op een lopende rechterlijke machtiging.

Wettelijke termijnen

De wettelijke termijnen voor de Wzd zijn als volgt:

1. voor een Wzd art. 21 aanvraag: zes weken.
2. voor een Wzd art. 21 aanvraag in combinatie met een Wlz-aanvraag waarbij al zorg verleend wordt: twee weken.
3. voor de Wzd aanvullende taken: drie weken;
4. voor de verlenging rechterlijke machtiging: een week als de cliënt al in de accommodatie verblijft;
5. voor een verlenging van inbewaringstelling: 24 uur.

Bijlage Afkortingen

ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
AMvB	Algemene maatregel van bestuur
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BHV	Bedrijfs hulpverlening
Buk	Besluit uitvoering kinderbijslag
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
DKIZ	Dubbele kinderbijslag intensieve zorg
ERAI	Experiment regelarme instellingen
FINAC	Facilitair, Inkoop, Administratie, Control
Fvhw	Fit voor het werk
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
IKZ	Informatie Knooppunt Zorgfraude
Kpi	Kritische prestatie-indicator
OM	Openbaar Ministerie
OR	Ondernemingsraad
OVA	Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling
Pgb	Persoonsgebonden budget
RI&E	Risico-inventarisatie en -evaluatie
RIVM	Rijksinstituut voor volksgezondheid en milieu
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UFO	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
V&V	Verpleging & Verzorging
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WAB	Wet arbeidsmarkt in balans
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering topinkomens
WW	Werkloosheidswet
Wwm	Wet wapens en munitie
Wzd	Wet zorg en dwang
Zbo	Zelfstandig bestuursorgaan
ZIN	Zorginstituut Nederland
Zww	Zorgverzekeringswet



Jaarrekening

1 Balans per 31-12-2020 (na resultaatbestemming)

(€ x 1000)		31-12-2020		31-12-2019	
Activa		€	€	€	€
Vaste activa					
Immateriële vaste activa	1	1.068		1.709	
Materiële vaste activa	2	4.012		4.087	
			5.080		5.796
Vlottende activa					
Vorderingen	3	1.095		784	
Liquide middelen	4	18.120		14.370	
			19.215		15.154
			24.295		20.950
Passiva					
Eigen vermogen	5	4.885		3.852	
Voorzieningen	6	2.534		2.951	
Langlopende schulden	7	3.500		2.144	
Kortlopende schulden	8	13.376		12.003	
			24.295		20.950

2 Staat van baten en lasten 2020

(€ x 1000)		2020	2019
Baten		€	€
Bijdrage VWS	9	97.700	86.500
		97.700	86.500
Lasten		€	€
Personeelskosten	10	75.851	67.040
Huisvestingskosten	11	3.088	2.753
Automatiseringskosten	12	12.429	10.342
Bureaunkosten	13	1.242	889
Overige kosten	14	3.566	3.283
		96.176	84.307
Resultaat boekjaar		1.524	2.193

2.1 Resultaatbestemming

(€ x 1000)		2020	2019
		€	€
Resultaat boekjaar		1.524	2.193
Bestemming resultaat:		€	€
Toegevoegd aan de egalisatiereserve		1.524	2.193
		1.524	2.193

3 Kasstroomoverzicht over 2020

(€ x 1000)	2020		2019	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Resultaat boekjaar	1.524		2.193	
Aanpassingen voor:				
Afschrijvingen	2.404		2.051	
Mutatie voorzieningen	-417		542	
Inzet egaliseringsreserve	-491		-	
Veranderingen in het werkkapitaal:				
Mutatie vorderingen	-311		148	
Mutatie kortlopende schulden	1.373		-65	
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		4.082		4.869
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in immateriële vaste activa	-126		-1.405	
Investerings in materiële vaste activa	-1.743		-2.803	
Desinvesteringen in materiële en immateriële vaste activa	181		-	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-1.688		-4.208
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Aantrekken lening van Ministerie van Financiën	1.894		1.752	
Aflossing lening van ministerie van Financiën	-503		-	
mutatie huurkorting	-35		-130	
		1.356		1.622
Mutatie liquide middelen boekjaar		3.750		2.283

(€ x 1000)	31-12-2020		31-12-2019	
	€	€	€	€
Liquide middelen per 1 januari	14.370		12.087	
Mutatie liquide middelen boekjaar	3.750		2.283	
Geldmiddelen per 31 december		18.120		14.370

4 Toelichting behorende tot de jaarrekening 2020

4.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

4.1.1 Algemeen

4.1.1.1 Activiteiten

Het CIZ, gevestigd aan de Orteliuslaan 1000 en 1001 in Utrecht, is in het kader van de *Wet langdurige zorg* (Wlz) belast met het vaststellen van het recht op zorg door middel van een indicatiebesluit. Daarnaast is het CIZ belast met het vaststellen van een oordeel over de noodzaak van opname of (voortzetting van) verblijf onder dwang. Het CIZ is ook belast met het afgeven van een advies in het kader van het *Besluit uitvoering kinderbijslag* (Buk). De activiteiten van het CIZ worden uitgevoerd als zelfstandig bestuursorgaan (zbo) van het ministerie van VWS. De activiteiten van het CIZ worden niet alleen in Utrecht uitgevoerd maar ook in Amsterdam, Nijmegen, Rotterdam en Zwolle. Het CIZ is ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Utrecht, onder nummer 62253778.

4.1.1.2 Vergelijkende cijfers

De vergelijkende cijfers over 2019 zijn op onderdelen voor presentatiedoeleinden gewijzigd. Deze wijzigingen worden nader toegelicht in Hoofdstuk 4.2 Toelichting op de balans, bij 8. Kortlopende schulden.

4.1.1.3 Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

Op basis van de *Wet langdurige zorg*, de *Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS (2018)* en de *Kaderwet zbo* richt het CIZ de jaarrekening zoveel mogelijk in met overeenkomstige toepassing van titel 9 van Boek 2 van het *Burgerlijk wetboek*. Op basis van de *Richtlijnen voor de jaarverslaggeving* (RJ) volgt het CIZ de aanbeveling om de voorschriften van hoofdstuk RJ 640 Organisaties zonder winststreven, voor zover van toepassing en niet in strijd met BW2 titel 9, ook toe te passen. Verder past het CIZ de bepalingen uit de *Wet normering topinkomens* (WNT) toe.

Het CIZ wijkt in de jaarrekening op een aantal onderwerpen af van titel 9 van Boek 2 van het *Burgerlijk Wetboek* en 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 het 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* 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.

De jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2020, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2020.

Continuïteitsveronderstelling

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling. Het COVID-19 virus heeft impact op de werkzaamheden, doordat er extra veiligheidsaanpassingen gedaan zijn voor medewerkers en cliënten. Dit heeft echter geen gevolgen voor de continuïteit.

Algemene grondslagen

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

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

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

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

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

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

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

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

Gebruik van schattingen

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

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

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

- *Voorziening jubileumuitkeringen*
Deze voorziening omvat onder meer een schatting van de kans dat medewerkers in dienst blijven van het CIZ.
- *Voorziening Fit voor het werk (Fvhw)*
Hier wordt een schattingskans berekend voor de besteding van het resterend budget per balansdatum.
- *Voorziening eigen-risicodragers Werkloosheidswet (WW)*
Deze voorziening omvat een schatting van de uitstroom van medewerkers uit deze voorziening.

4.1.1.4 Belastingen

Het CIZ is belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting maar heeft een vrijstelling. Behoudens een aantal uitzonderingen is het CIZ niet belastingplichtig voor de omzetbelasting. Voor 2020 betreft dit de verlegde omzetbelasting in het kader van servicediensten die onderdeel uitmaken van huurovereenkomsten, en de aanschaf van hardware.

4.1.1.5 Toelichting op het kasstroomoverzicht

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

4.1.1.6 Financiële instrumenten

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

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

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

Het CIZ heeft in 2020 bij het ministerie van Financiën twee leningen aangevraagd en ontvangen, met verschillende looptijden, tegen een rentepercentage van nihil. De leningen zullen in jaarlijkse termijnen worden afgelost.

4.1.1.7 Bijzondere waardeverminderingen

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

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

4.1.2 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

4.1.2.1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. Er wordt 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 de vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De vervaardigingsprijs omvat voornamelijk de salariskosten van het betrokken externe personeel; de geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase (actief gereed voor ingebruikname) afgeschreven over de verwachte gebruiksduur, die drie jaar bedraagt. De kosten voor onderzoek en de overige kosten voor ontwikkeling worden ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt.

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

Uitgaven na eerste verwerking

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

Bijzondere waardeverminderingen

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

Afschrijvingen

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

4.1.2.2 Materiële vaste activa

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

Bijzondere waardeverminderingen

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

Afschrijvingen

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, alsmede vooruitbetalingen op materiële vaste activa wordt niet afgeschreven. Afschrijving start op het moment dat een actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik en wordt beëindigd bij buitengebruikstelling of bij desinvestering. De volgende afschrijvingspercentages worden hierbij gehanteerd, waarbij geen rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde:

- Hardware 33 %
- Verbouwingen en Inventaris 20 %

4.1.2.3 Financiële instrumenten

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

Vorderingen

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

Liquide middelen

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

Kortlopende schulden

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

Langlopende schulden

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

4.1.2.4 Egalisatiereserve

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

De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste 5% van de bijdrage van het ministerie van VWS in 2020. De egalisatiereserve bedraagt aan het eind van het begrotingsjaar nooit minder dan nul. Het onverdeeld resultaat wordt, na vaststelling van de jaarrekening, in zijn geheel toegevoegd of onttrokken aan de egalisatiereserve. Indien dit leidt tot een overschrijding van het maximum van de egalisatiereserve wordt het meerdere teruggevorderd door het ministerie van VWS en als kortlopende schuld op de balans verantwoord.

4.1.2.5 Voorzieningen

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

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

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

Voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de beste schatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen. Er wordt afgezien van een contante waardebepaling van de voorzieningen, aangezien 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.

Voorziening juridische claims

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

Voorziening terugbouwverplichtingen

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

Voorziening eigen-risicodrager Werkloosheidswet (WW)

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

Personeel gerelateerde voorzieningen

Voorziening Fit voor het werk

Zie 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 langdurig verzuim

De voorziening langdurig verzuim betreft een voorziening voor het in de toekomst doorbetalen van beloningen (inclusief ontslagvergoedingen) aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid voor een periode van maximaal 3 jaar (*Wet poortwachter*).

Voorziening jubileumuitkeringen

De regeling jubileumuitkeringen eindigt per 31-12-2021. Het huidige saldo betreft een voorziening voor de afbouwregeling jubileumuitkeringen die uitgekeerd worden in 2021 en de nog uit te keren jubileumuitkeringen voor de jubilarissen in 2021. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, arbeidsduur, vertrekans en leeftijd.

Voorziening Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)

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

4.1.2.6 Leasing

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

Financiële lease

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

Operationele lease

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

4.1.3 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

4.1.3.1 **Baten**

Baten omvatten 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 2020. De bijdrage 2020 is door het ministerie van VWS vastgesteld op basis van de begroting van het CIZ en gedurende het jaar bijgesteld onder andere op basis van de prognose van het CIZ zoals deze wordt gepresenteerd in de integrale verantwoordingsrapportage over het derde kwartaal 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, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door het CIZ.

Fit voor het werk (Fvhw) budget

Een onderdeel van de cao 2020-2021 (en eerdere cao's) 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 het CIZ. Om gebruik te maken van dit budget moeten medewerkers een persoonlijk fitheidsplan opstellen. Vervolgens kunnen zij 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.

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

In de uitvoeringsovereenkomsten is een voorwaardelijke indexatie opgenomen. Vanaf 1 januari 2017 zijn alle medewerkers overgegaan op de pensioenregeling van ABP.

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

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

De beleidsdekkingsgraden van de van toepassing zijnde pensioenuitvoerders bedragen per 31 december 2020: ABP 87,6% en pensioenfonds Zorg en Welzijn 88,3% (per 2019 respectievelijk 95,8% en 96,5%).

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

Als de beleidsdekkingsgraad lager is dan 128% moet de pensioenuitvoerder een herstelplan opstellen om binnen maximaal 10 jaar weer een dekkingsgraad van minimaal 128% te krijgen. In het geval dat de pensioenuitvoerder verwacht dat het niet lukt om binnen 10 jaar de 128% te halen of als de beleidsdekkingsgraad langer dan vijf jaar lager is dan 104,2%, moeten de pensioenen worden verlaagd en/of de premies worden verhoogd.

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

Eigen-risicodrager Werkloosheidswet (WW)

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

4.1.3.4 Afschrijvingskosten

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

4.2 Toelichting op de balans per 31 december 2020

Vaste activa

1. Immateriële vaste activa

Het CIZ verantwoordt onder de immateriële activa de geactiveerde kosten van ontwikkelde software. Deze is in eigen beheer ontwikkeld.

(€ x 1000)	Software	Activa in uitvoering	Totaal
	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2020			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	11.708	1.405	13.113
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-11.404	-	-11.404
	304	1.405	1.709
Mutaties			
Investerings	1.531	-1.405	126
Afschrijvingen	-767	-	-767
	764	-1.405	-641
Boekwaarde per 31 december 2020			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	13.239	-	13.239
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-12.171	-	-12.171
	1.068	-	1.068

In 2020 is de in 2019 ontwikkelde software voor voornamelijk de uitvoering van de Wzd voor een bedrag van € 1,4 mln. in gebruik genomen.

2. Materiële vaste activa

De categorieën in onderstaande tabel wijken af van RJ 212.602, zie grondslagen in hoofdstuk 4.1.1.3

(€ x 1000)	Hardware	Verbouwingen & Inventaris	Totaal
	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2020			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	7.013	5.967	12.980
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-6.225	-2.668	-8.893
	788	3.299	4.087
Mutaties			
Investerings	873	870	1.743
Afschrijvingen	-469	-1.168	-1.637
Buitengebruikstelling: aanschafwaarde	-3.915	-244	-4.159
Buitengebruikstelling: afschrijvingswaarde	3.915	63	3.978
	404	-479	-75
Boekwaarde per 31 december 2020			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	3.971	6.593	10.564
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-2.779	-3.773	-6.552
	1.192	2.820	4.012

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

De gehanteerde afschrijvingspercentages zijn:

- Hardware 33 %
- Verbouwingen en Inventaris 20 %

Hardware

De investeringen in hardware van € 0,9 mln. hebben voornamelijk betrekking op de aanschaf van laptops en smartphones in verband met de vervanging van bestaande apparaten. Er is voor € 0,5 mln. afgeschreven op hardware in gebruik. De buitengebruikstelling betreft voornamelijk oude telefoons en beeldschermen.

Verbouwingen en inventaris

In 2020 is € 0,9 mln. geïnvesteerd in verbouwingen en inventaris in verband met uitbreiding/herhuisvesting van het hoofdkantoor op de locatie Utrecht. Er is voor € 1,2 mln. afgeschreven; de buitengebruikstelling betreft de nog niet volledig afgeschreven activa van de afgestoten 5^e etage (i.v.m. herhuisvesting) van het hoofdkantoor te Utrecht.

3. Vorderingen

(€ x 1000)	2020	2019
Vorderingen	€	€
Handelsdebiteuren	69	-
Overige vorderingen en overlopende activa	1.026	784
	1.095	784
Overige vorderingen en overlopende activa	€	€
Vooruitbetaalde kosten	365	177
Waarborgsommen	82	104
Overige vorderingen	579	503
	1.026	784

De vooruitbetaalde kosten betreffen vooruitbetaalde huur- en servicekosten en licenties. Waarborgsommen zijn voornamelijk verstrekt aan leveranciers ten behoeve van de gehuurde panden. De vooruitbetaalde kosten zijn toegenomen met € 0,2 mln. vanwege eerder ontvangen en betaalde facturen. Overige vorderingen zijn toegenomen met € 0,1 mln. door het opnemen van nieuwe vorderingen op het UWV in de administratie inzake de regeling compensatie transitievergoeding. Daarnaast zijn de bestaande vorderingen uit 2019 op het UWV met betrekking tot hetzelfde onderwerp nog maar gedeeltelijk ontvangen, de betalingen zijn inmiddels wel toegezegd.

4. Liquide middelen

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Rekening-courant ministerie van Financiën	18.111	14.360
Banken	8	9
Kas	1	1
	18.120	14.370

In de rekening-courant met het ministerie van Financiën is een bedrag van € 0,3 mln. (vorig jaar € 0,7 mln.) niet ter vrije beschikking van het CIZ door afgegeven bankgaranties. Het CIZ heeft met het ministerie van Financiën een regeling getroffen voor het zogenoemde schatkistbankieren. Onderdeel hiervan is een rekening-courant kredietfaciliteit van maximaal € 20,0 mln.

Aan de hand van het kasstroomoverzicht, gepresenteerd in hoofdstuk 3, volgt hier een toelichting op de mutatie in liquide middelen.

In 2020 is er een toename van de liquide middelen met € 3,8 mln. ten opzichte van 2019. Deze toename wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door het resultaat van € 1,5 mln., het saldo van de aanpassingen voor afschrijvingen, voorzieningen en egaliseringsreserve van € 1,5 mln. en de mutatie kortlopende schulden van € 1,4 mln. Deze laatste categorie bestaat grotendeels uit de verhoging van de reservering voor vakantiegeld en vakantiedagen (€ 0,6 mln.) door de toegenomen personeelsbezetting en de mutatie van de terug te betalen aflossing (€ 0,8 mln.) in het komende jaar aan het ministerie van Financiën.

5. Eigen vermogen

(€ x 1000)	Egalisatie reserve 2020	Totaal vermogen 2020	Egalisatie reserve 2019	Totaal vermogen 2019
	€	€	€	€
Stand per 31 december 2019	3.852	3.852	1.659	1.659
Resultaat 2019	-	-	2.193	2.193
Resultaat 2020	1.524	1.524	-	-
Terugbetaling maximering egaliseringsreserve	-491	-491	-	-
Stand per 31 december 2020	4.885	4.885	3.852	3.852

Het resultaat is verwerkt vooruitlopend op de goedkeuring van de jaarrekening door de minister van VWS. Het resultaat boekjaar wordt toegevoegd aan de egaliseringsreserve waarna € 0,5 mln in mindering wordt gebracht vanwege de maximering van de egaliseringsreserve.

De maximale omvang van de egaliseringsreserve is 5% van de toegekende bijdrage van het desbetreffende boekjaar (2020: € 97,7 mln.) en bedraagt voor 2020 € 4,9 mln. Door het positieve resultaat over 2020 neemt de egaliseringsreserve toe tot dit maximum.

6. Voorzieningen

(€ x 1000)	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Juridische claims	-	85
Terugbouwverplichtingen	405	325
Eigen-risicodragers WW	275	209
Personeel gerelateerde voorzieningen	1.854	2.332
	2.534	2.951

(€ x 1000)	Stand per 1 januari 2020	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31 december 2020
	€	€	€	€	€
Juridische claims	85	-	-85	-	-
Terugbouwverplichtingen	325	100	-20	-	405
Eigen-risicodragers WW	209	703	-550	-87	275
Personeel gerelateerde voorzieningen	2.332	1.052	-1.432	-98	1.854
	2.951	1.855	-2.087	-185	2.534

Toelichting op de voorzieningen

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

6.1 Juridische claims

Er is voor lopende claims geen voorziening opgenomen.

6.2 Terugbouwverplichtingen

De samenstelling van deze voorziening is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,0 mln. en voor de middellange termijn (1-5 jaar) € 0,4 mln.

6.3 Eigen-risicodragers WW

De samenstelling van de voorziening eigen-risicodragers WW is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,2 mln. en voor de middellange termijn (1-5 jaar) € 0,1 mln.

6.4 Personeel gerelateerde voorzieningen

De looptijd van de jubileumvoorziening is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,5 mln.

De voorziening langdurig verzuim bedraagt € 0,1 mln. en betreft de korte termijn (<1 jaar).

De voorziening Fvhw bedraagt € 1,2 mln.; deze is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,8 mln. en middellange termijn (1-5 jaar) € 0,4 mln. De WAB-voorziening is € 0,1 mln. voor de korte termijn (<1 jaar).

7. Langlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2020	31-12-2019
Lening ministerie van Financiën	€	€
Stand per 1 januari	1.752	-
Aantrekken nieuwe lening	2.678	2.255
Aflossingsverplichting komend (boek)jaar	-1.287	-503
Stand per 31 december	3.143	1.752
Huurvrije periode		
Stand per 1 januari	392	522
Vrijval berekende periodes	-35	-130
Langlopend deel per 31 december	357	392
	3.500	2.144

In 2020 zijn er naast de twee eerder aangetrokken leningen in 2019, twee leningen afgesloten met het ministerie van Financiën (rentepercentage 0,0%) voor het doen van investeringen in (im)materiële vaste activa. Eén lening heeft een omvang van € 0,8 mln., met een looptijd van vijf jaar en is voor investeringen in verbouwingen en inventaris. De andere lening heeft een omvang van € 1,9 mln., met een looptijd van drie jaar en is voor investeringen in hard- en software. De looptijd van de leningen correspondeert met de afschrijvingsduur van de activa en beide leningen worden jaarlijks lineair afgelost. De huurvrije periode vloeit voort uit de ontvangen huurkorting over de lopende contracten van de vestigingen Utrecht en Rotterdam en wordt evenredig verdeeld over de totale looptijd van het contract.

8. Kortlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	2.080	2.531
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	4.709	4.748
Overige schulden	6.587	4.724
	13.376	12.003
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	3.837	3.153 *
Loonheffing correctie WHK 2017 en 2018	-	798
Pensioen	786	758
Omzetbelasting	86	39
	4.709	4.748
Overige schulden		
Schuld aan het ministerie van VWS	491	-
Schuld aan het ministerie van Financiën	1.287	503 *
Overlopende passiva	426	461
Reservering vakantiegeld	2.122	1.950
Reservering vakantiedagen	1.890	1.475
Nog te alloceren huurvrije periode	217	222
Nog te betalen transitievergoeding	99	41 *
Nog te betalen accountantskosten	55	72 *
	6.587	4.724

* Vergelijkende cijfers 2019 aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden

De kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar. Voor 2019 is de samengestelde kostensoort overige schulden gelijk aan 2020 verdeeld over de enkelvoudige kostensoorten die met een asterisk zijn aangemerkt.

De schulden aan leveranciers zijn € 0,5 mln. lager, deze bestaan hoofdzakelijk uit schulden aan leveranciers van automatiseringsdiensten en extern personeel. In 2019 zijn aan het eind van het jaar meer facturen ontvangen inzake automatisering en opleiding, vanwege de voorbereiding voor de uitvoering van de nieuwe werkzaamheden voor de Wzd en ggz, die in 2020 zijn gestart.

De loonheffing is € 0,7 mln. hoger door het hogere aantal dienstverbanden. Het betreft hier de loonheffingen over december 2020 en de afrekening over de werkkostenregeling. De schuld aan het ministerie van VWS (€ 0,5 mln.): zie de verklaring onder de tabel schuld aan het ministerie van VWS. De schuld aan het ministerie van Financiën betreft de aflossingstermijnen van de leningen in 2021.

De overlopende passiva bestaan uit geschreven uren in ons administratieve systeem van externen, waar nog géén factuur voor ontvangen is. De reservering vakantiegeld is € 0,2 mln. hoger vanwege een toename in het aantal dienstverbanden. De reservering vakantiedagen is € 0,4 mln. hoger door de hiervoor genoemde toename in het aantal dienstverbanden, plus de impact van COVID-19, waardoor er minder vakantiedagen zijn opgenomen.

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

De nog te betalen kosten voor de accountant bedragen € 0,1 mln. en betreffen de nog te ontvangen facturen over de jaarrekeningcontrole 2020.

(€ x 1000)	31-12-2020	31-12-2019
Schuld aan het ministerie van VWS	€	€
Stand per 1 januari	-	3.621
Terugbetaald maximering egalisatiereserve 2017	-	-3.621
Terug te betalen maximering egalisatiereserve 2020	491	-
Stand per 31 december	491	-

De terugbetaling van een deel van het resultaat betreft de maximering van de egalisatiereserve op 5% van de bijdrage in het huidige jaar zoals door het ministerie van VWS is toegekend. Deze terugbetaling is als kortlopende schuld aan het ministerie van VWS verantwoord.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen, activa en regelingen

(€ x 1000)	< 1 jaar	> 1 jaar < 5 jaar	Totaal
	€	€	€
Huur- en servicecontracten panden	2.309	5.017	7.326
Leasecontracten wagenpark	89	60	149
Automatisering	10.031	1.440	11.471
Overige overeenkomsten	177	12	189
	12.606	6.529	19.135

Deze meerjarige financiële verplichtingen hebben betrekking op lopende huurcontracten, leasecontracten van leaseauto's en automatiseringsdiensten. Onder automatiseringsdiensten vallen contracten met betrekking tot hosting en beheer en applicatie-dienstverlening (onderhoud en ontwikkeling van zelf ontwikkelde software).

4.3 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2020

Verloopstaat van initiële begroting naar totale begroting 2020

(€ x 1000)	Begroting 2020		OVA	U-toets actief informeren gemeenten	Totale begroting 2020	
	€	€	€	€	€	€
Baten						
Bijdrage VWS	99.069		2.188	40		101.297
Lasten						
Personeelskosten	77.063		1.423	-	78.486	
Huisvestingskosten	2.837		-	-	2.837	
Automatiseringskosten	12.563		-	40	12.603	
Bureaunkosten	2.199		-	-	2.199	
Overige kosten	4.407		-	-	4.407	
		99.069	1.423	40		100.532
Resultaat boekjaar		-	765	-		765

In bovenstaand overzicht wordt het verloop van de begrotingsopbouw voor 2020 samengevat. Initieel is er voor 2020, in oktober 2019, een begroting van € 99,1 mln. ingediend. Dit betreft de begroting voor de beide opdrachtgevers van het CIZ, het ministerie van VWS en het ministerie van SZW. De totale toegekende bijdrage wordt door het ministerie van VWS aan het CIZ verstrekt.

De ingediende begroting is gebaseerd op het prijspeil van 2019. Gedurende het jaar wordt door het ministerie via de Overheidsbijdrage in de Arbeidsontwikkeling (OVA) de begroting van het CIZ aangepast voor prijswijzigingen in de personeelskosten. In 2020 bedroeg de OVA voor het CIZ € 2,2 mln. De werkelijke personeelskosten van het aanpassen van het arbeidsvoorwaardenpakket, zoals afgesproken in de cao 2020-2021, bedroegen € 1,4 mln. Daarnaast is in 2020 een uitvoeringstoets ingediend voor het actief informeren van gemeenten bij een Wlz-indicatie. Naast de OVA (alsmede de hiervoor begrote kosten) is ook de uitvoeringstoets toegevoegd aan de ingediende begroting voor 2020.

Staat van baten- en lastenvergelijking met de totale begroting 2020

(€ x 1000)	Ref	2020 werkelijk	2020 begroot	2019 werkelijk
Baten		€	€	€
Bijdrage VWS	9	97.700	101.297	86.500
Lasten		€	€	€
Personeelskosten	10	75.851	78.486	67.040
Huisvestingskosten	11	3.088	2.837	2.753
Automatiseringskosten	12	12.429	12.603	10.342
Bureaunkosten	13	1.242	2.199	889
Overige kosten	14	3.566	4.407	3.283
		96.176	100.532	84.307
Resultaat boekjaar		1.524	765	2.193

In 2020 is een positief begrotingsresultaat behaald van € 0,8 mln.

Toelichting:

- 9 In 2020 is een bijdrage verstrekt door het ministerie van VWS van € 97,7 mln., waarvan € 92,6 mln. voor de Wlz en € 5,1 mln. voor de Buk. Deze bijdrage is € 3,6 mln. lager dan de ingediende begroting, gecorrigeerd voor prijspeil 2020 en ingediende uitvoeringstoetsen. De bijdrage voor 2020 is door het ministerie van VWS vastgesteld op basis van de begroting van het ClZ en is ten opzichte van deze begroting naar beneden bijgesteld door tussentijdse afstemming met het ministerie van VWS over het verwachte kostenniveau op basis van de opgestelde prognoses.
- 10 De personeelskosten zijn € 2,6 mln. lager dan begroot, voornamelijk doordat de reiskosten (€ 1,2 mln.) en de opleidingskosten (€ 1,1 mln.) lager zijn uitgevallen, als gevolg van de beperkende maatregelen in verband met COVID-19. Daarnaast zijn personele kosten die begroot waren voor de implementatie van de ERP-aanbesteding, voor € 0,3 mln., niet gemaakt omdat de implementatie is verschoven naar 2021. De begrote kosten voor het eigen-risicodragerschap van de WW en vaststellingsovereenkomsten zijn op begroting uitgekomen.
- 11 De huisvestingskosten zijn € 0,3 mln. hoger dan begroot omdat een aanvullende ruimte in Utrecht is gehuurd om de personele bezetting structureel te kunnen huisvesten. Daarnaast zijn eenmalige kosten gemaakt voor de voorbereidingen om het werken op kantoor weer te hervatten, rekening houdend met de COVID-19 richtlijnen, zodra dit weer is toegestaan.
- 12 De automatiseringskosten vallen € 0,2 mln. lager uit dan begroot. De kosten die begroot waren voor de implementatie van de ERP-aanbesteding van € 0,3 mln. zijn niet gemaakt omdat deze met een jaar is uitgesteld. De hogere kosten voor softwarematige aanpassingen aan de systemen (€ 0,4 mln.) worden gecompenseerd door € 0,3 mln. lagere kosten voor hosting en beheer.
- 13 De bureaunkosten zijn € 1,0 mln. lager dan begroot, hoofdzakelijk omdat de Wzd-kosten voor koeriersdiensten € 0,7 mln. lager waren dan begroot doordat er minder gebruik van is gemaakt dan begroot en omdat de tarieven lager waren dan begroot. De kosten voor communicatie en drukwerk waren € 0,3 mln. lager dan begroot. Er zijn minder kosten gemaakt voor aanpassingen aan folders, formulieren en de website dan in de begroting was opgenomen en ook zijn begrote kosten voor bijeenkomsten voor relatiebeheer door een digitale invulling lager uitgekomen.
- 14 De overige kosten zijn € 0,8 mln. lager dan begroot. Dit komt doordat de vergaderkosten € 0,5 mln. lager waren door de beperkende maatregelen als gevolg van COVID-19 en doordat er voor € 0,3 mln. minder gebruik is gemaakt van juridische, fiscale en managementadviezen dan begroot.

Staat lasten naar product - vergelijking met de begroting 2020

(€ x 1000)	2020 werkelijk	2020 begroot	2019 werkelijk
Lasten	€	€	€
Wlz beoordelen	20.622	22.480	18.626
Wlz onderzoek	50.636	47.433	45.570
Wlz bezwaar	3.844	4.847	2.874
Wzd	16.101	20.675	12.872
Buk beoordelen	4.300	4.510	3.894
Buk bezwaar	673	587	471
Totaal lasten	96.176	100.532	84.307

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

In navolging van artikel 17.4 Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 is de exploitatierekening aangesloten op de inrichting van de begroting 2020, zoals deze door het ministerie van VWS is goedgekeurd.

De werkelijke kosten 2020 zijn toegerekend aan de producten op basis van de afgehandelde aanvragen in 2020. Hiervoor is gebruik gemaakt van het kostprijsmodel, met normtijden per product.

De productcategorie Wzd laat lagere kosten zien, vanwege de lagere aanvraagstroom.

Staat van lasten - meerjarige vergelijking

(€ x 1000)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lasten	€	€	€	€	€	€
Totaal	65.370	67.316	58.838	67.140	84.307	96.176

In 2015 voerde het CIZ nog een aantal werkzaamheden uit in het kader van de overgang van de AWBZ naar de Wlz. Verder was er in 2015 en 2016 nog sprake van een hoge aanvraagstroom voor de Wlz-subsidieregelingen, waarvan een groot deel in 2017 kwam te vervallen. Dit leidde tot een kostendaling in 2017. Tevens was in deze jaren sprake van extra lasten, onder andere als gevolg van de afschrijving van software voor het primair proces en kosten voor eigen-risicodragerschap WW.

Tegelijkertijd is de reguliere Wlz-instroom elk jaar toegenomen, wat de kostentoeename vanaf 2018 mede verklaart. Vanaf 2018 zijn er aanmerkelijk hogere lasten, door de extra herindicaties voor de Wlz en vanaf 2019 door de voorbereiding voor de nieuwe taken ggz en Wzd die zijn gestart per 1 januari 2020.

Toelichting op de staat van baten en lasten over 2020

9. Bijdrage VWS

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Bijdrage VWS	97.700	86.500
Totaal	97.700	86.500

In 2020 is een bijdrage verstrekt door het ministerie van VWS van € 97,7 mln., bestaande uit de bijdrage Wlz van € 92,6 mln., en € 5,1 mln. voor de uitvoering van de Buk.

De bijdrage 2020 is met name toegenomen door de gemiddeld hogere personele bezetting en door de hogere automatiseringskosten ten opzichte van 2019. Vorig jaar zijn € 1,4 mln. aan kosten geactiveerd op de balans en daardoor is dit niet in de kosten zichtbaar.

10. Personeelskosten

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Lonen en salarissen	47.333	39.705
Dotatie / vrijval voorzieningen	1.570	2.026
Sociale lasten	7.488	6.412
Pensioenlasten	7.034	5.876
	63.425	54.019
Inhuur personeel	9.285	7.777
Overige personeelskosten	3.141	5.244
	12.426	13.021
Totaal	75.851	67.040

De lonen en salarissen zijn in 2020 toegenomen doordat er in vergelijking met 2019 meer medewerkers zijn ingezet vanwege de nieuwe taken die in 2020 zijn uitgevoerd. Daarnaast is er, conform de in 2019 afgesloten cao voor 2020-2021, per maart een salarisverhoging van 3% doorgevoerd en is over heel 2020 het percentage voor de eindejaarsuitkering verhoogd van 7,0% naar 7,5%. De toename van de sociale lasten en pensioenlasten hangt samen met de toename van de bruto salarissen.

De kosten voor het inhuren van personeel waren in 2020 € 1,5 mln. hoger, vooral doordat er meer gebruik is gemaakt van externe medewerkers die ingezet zijn ten behoeve van het primaire proces.

De overige personeelskosten zijn € 2,1 mln. afgenomen onder andere doordat de reiskosten € 1,2 mln. lager waren door de reisbeperkingen als gevolg van COVID-19 en door opleidingskosten die € 1,0 mln. lager waren dan in 2019. Dit is met name doordat het vanwege COVID-19 lastiger was om opleidingen te volgen en doordat er in 2020 geen grote scholingskosten waren voor nieuwe taken.

Werknemers

Gemiddeld aantal interne werknemers	2020		2019	
	Medewerkers	FTE	Medewerkers	FTE
Uitvoering primair proces	976	865	853	749
Overige afdelingen	73	68	73	68
Totaal	1.049	933	926	817

Er is in 2020, als gevolg van de nieuwe taken, gemiddeld meer capaciteit ingezet dan in 2019.

Meerjaren ontwikkeling gemiddeld aantal FTE

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gemiddeld aantal interne werknemers	721	559	485	549	817	933
Totaal	721	559	485	549	817	933

Zoals is toegelicht bij de lastenontwikkeling, wordt de meerjaren FTE ontwikkeling met name verklaard door de ontwikkeling van het werkaanbod.

11. Huisvestingskosten

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Huur onroerend goed	1.597	1.413
Dotatie / vrijval voorziening huurverplichtingen	100	101
Servicekosten	556	539
Schoonmaakkosten	220	191
Bewakingskosten	87	82
Overige huisvestingskosten	528	427
Totaal	3.088	2.753

In 2020 zijn de totale kosten voor huisvesting toegenomen met € 0,3 mln. Deze toename van de kosten komt voor een deel doordat er gedurende het jaar tijdelijk dubbele huurlasten zijn geweest. Om de personele bezetting structureel te kunnen huisvesten is een extra locatie in Utrecht gehuurd, terwijl afscheid is genomen van de tijdelijke locatie die was gehuurd. Daarnaast zijn er eenmalige kosten gemaakt voor de voorbereidingen om het werken op kantoor weer te hervatten, rekening houdend met de COVID-19 richtlijnen, zodra dit weer is toegestaan.

12. Automatiseringskosten

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Dataverbindingen / Hosting en Beheer	5.365	5.066
Onderhoudscontracten software	5.228	3.724
Ingehuurde ICT-diensten	126	19
Licentiekosten	1.241	1.072
Overige hardwarekosten	469	461
Totaal	12.429	10.342

De automatiseringskosten zijn met € 2,1 mln. toegenomen ten opzichte van 2019. De belangrijkste oorzaak daarvan is dat in 2020 meer regulier onderhoud heeft plaatsgevonden. Als gevolg van de nieuwe taken hebben in 2019 meer projectmatige aanpassingen hebben plaatsgevonden die geactiveerd zijn op de balans. In totaal zijn de onderhoudscontracten voor software hierdoor € 1,5 mln. hoger dan in 2019.

Daarnaast heeft de gemiddeld hogere personele bezetting van het CIZ geleid tot hogere kosten voor hosting en beheer (€ 0,3 mln.) en voor licenties (€ 0,2 mln.). Ook is € 0,1 mln. meer uitgegeven aan ingehuurde ICT-diensten met name voor informatiebeveiliging en ondersteuning bij de op handen zijnde aanbestedingen voor ICT-diensten.

13. Bureaunkosten

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Portokosten	779	287
Telefoonkosten	147	138
Kantoorartikelen	68	57
Communicatiekosten	248	407
Totaal	1.242	889

De bureaunkosten zijn ten opzichte van 2019 toegenomen met € 0,4 mln. Dit wordt hoofdzakelijk verklaard doordat de portokosten € 0,5 mln. hoger zijn in verband met de nieuwe taken in 2020 voor de Wzd waarbij stukken per koerier moeten worden verstuurd. De communicatiekosten waren in 2020 € 0,2 mln. lager omdat er weinig aanpassingen zijn gedaan aan folders, formulieren en de website. Dit valt extra op omdat in 2019 juist veel kosten zijn gemaakt als voorbereiding op de nieuwe taken die in 2020 begonnen zijn.

14. Overige kosten

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Afschrijvingskosten	2.404	2.051
Diensten van derden	720	640
Verzekeringskosten	60	48
Overige kosten	382	544
Totaal	3.566	3.283

De afschrijvingskosten zijn toegenomen met € 0,4 mln. en worden hieronder verder toegelicht.

De overige kosten zijn € 0,2 mln. afgenomen. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de vergaderkosten, deze zijn in 2020 door de beperkingen als gevolg van COVID-19 € 0,3 mln. lager dan in 2019. Ook is er een etage op het hoofdkantoor in Utrecht buiten gebruik gesteld en de daarmee verbonden activa van verbouwingen en inventaris gedesinvesteerd met bijbehorende boekverlies van € 0,2 mln.

Afschrijvingskosten

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Software	767	656
Verbouwingen en inventaris	1.168	920
Hardware	469	475
Totaal	2.404	2.051

De toename in de kosten wordt voornamelijk veroorzaakt door de ingebruikname van ontwikkelde software ten behoeve van de Wzd (€ 0,1 mln.), de investeringen voor de uitbreidingen van de locaties Utrecht (€ 0,2 mln.) en medio 2019 het nieuwe pand in Rotterdam.

Accountantshonoraria

(€ x 1000)	2020	2019
	€	€
Controle van de jaarrekening	137	139
Totaal	137	139

De accountantshonoraria hebben betrekking op het boekjaar 2020.

Financiële instrumenten

Algemeen

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

Kredietrisico

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

Renterisico en kasstroomrisico

Het CIZ loopt zeer beperkt renterisico over de rentedragende schulden.

Liquiditeitsrisico

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

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

Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die niet in de jaarrekening zijn verwerkt, maar die hier wel vermeld zouden moeten worden.

Bezoldiging topfunctionarissen

De Wet Normering Topinkomens (WNT) stelt maxima aan bezoldigingen en ontslagvergoedingen van topfunctionarissen (WNT-norm). De wet verplicht organisaties ook transparant te zijn over de bezoldigingsgegevens van alle medewerkers die boven deze norm uitkomen. De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur mag niet hoger zijn dan de WNT-norm. Deze norm is sinds 1 januari 2015 bij wet verlaagd en bedraagt in 2020 € 201.000 (de zogenoemde WNT-2 norm).

De bezoldigingsgegevens van de topfunctionarissen van het CIZ zijn:

1. Bezoldiging topfunctionarissen

Topfunctionarissen met dienstbetrekking

bedragen x € 1	J.H. Ouwehand	C.C.P. Klijn
Funcctiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	178.512	141.487
Beloningen betaalbaar op termijn	22.227	21.134
<i>Subtotaal</i>	<i>200.739</i>	<i>162.621</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000	201.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	200.740	162.621
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 2019	J.H. Ouwehand	C.C.P. Klijn
Funcctiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	172.264	122.808
Beloningen betaalbaar op termijn	21.225	19.958
<i>Subtotaal</i>	<i>193.489</i>	<i>142.766</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194.000	194.000
Bezoldiging	193.489	142.766

De heer Ouwehand is per 1 september 2020 voor 4 dagen per week gedetacheerd bij het CAK, tot 1 februari 2021. Voor deze detachering heeft het CIZ € 68.970 (incl. BTW) gefactureerd voor de periode tot en met december.

In het boekjaar 2020 is door de Raad van Bestuur een bedrag van € 8.957 (2019: € 14.794) gedeclareerd.

Topfunctionarissen zonder dienstbetrekking

bedragen x € 1	R.J.T. van Lint
Functiegegevens	COO a.i.
Kalenderjaar	2020
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	01/09 – 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	4,0
Omvang van het dienstverband in uren per kalenderjaar	612
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	193
Maxima op basis van de normbedragen per maand	107.200
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	107.200
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)	
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja
Bezoldiging in de betreffende periode	67.320
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	67.320
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	67.320
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

2.Vergoeding Raad van Advies

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

bedragen x € 1	G. van den Brink	T. Thissen	S.J.L. van der Velde	L. Zegveld
Funcctiegegevens	Voorzitter RvA	Lid RvA	Lid RvA	Lid RvA
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1 mei - 31 december	1 januari - 31 december	1 januari - 31 december	1 juli - 31 december
Bezoldiging				
Bezoldiging	12.000	12.000	12.000	6.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	20.100	20.100	20.100	10.050
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	12.000	12.000	12.000	6.000
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.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2019	F. Leeftang	T. Thissen	S.J.L. van der Velde	
Funcctiegegevens	Voorzitter RvA	Lid RvA	Lid RvA	
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1 januari - 31 december	1 januari - 31 december	1 januari - 31 december	
Bezoldiging				
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000	
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	29.100	19.400	19.400	

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.

bedragen x € 1	A.F.J. van Overmeire	M. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter AAC	Lid AAC
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1 januari - 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging		
Bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	30.150	20.100
-/- 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 2019	A.F.J. van Overmeire	M. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter AAC	Lid AAC
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging		
Bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	29.100	19.400

4.4 Overzicht nevenfuncties topfunctionarissen

Naam	Functie	Nevenfunctie
mr. J.H. Ouwehand	Voorzitter Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none">• lid audit committee ministerie van Sociale zaken• lid audit committee UWV• lid begeleidingscommissie UWV• lid bestuur Nederlands genootschap Sociale Zekerheid
C.C.P. Klijn	Lid Raad van Bestuur	Niet van toepassing
R.J.T. van Lint	COO a.i.	<ul style="list-style-type: none">• Executive coach bij Intercoach• Gastdocent en lid Programmaraad Leergang Persoonlijk Leiderschap in het Publiek Domein• Voorzitter Kandidatencommissie GroenLinks gemeenteraad Leiden

Ondertekening voor vaststelling

Utrecht, 12 maart 2021

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



Overige gegevens

1 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 2018 zijn de volgende bepalingen inzake de resultaatbestemming en -verwerking in de jaarrekening opgenomen:

1. Een zelfstandig bestuursorgaan vormt een egalisatiereserve.
2. Het verschil tussen de gerealiseerde baten van een zelfstandig bestuursorgaan en de gerealiseerde lasten van de activiteiten komt ten gunste onderscheidenlijk ten laste van de egalisatiereserve.
3. De van de egalisatiereserve genoten rente wordt aan de egalisatiereserve toegevoegd.
4. De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste 5% van het door het ministerie van VWS vastgestelde budget.
5. Het totaal van de egalisatiereserve en de verplichte reserve bedraagt aan het einde van het begrotingsjaar niet minder dan nul.
6. Het onverdeeld resultaat wordt, na vaststelling van de jaarrekening, in zijn geheel toegevoegd aan de egalisatiereserve. Indien en voor zover dit leidt tot overschrijding van het in het eerste lid gestelde maximum dan wordt het meerdere teruggevorderd.
7. Dotatie en onttrekking aan en vrijval van reserves en voorzieningen worden afzonderlijk vermeld en toegelicht in de jaarrekening.
8. Het besluit tot vaststelling van de jaarrekening behoeft goedkeuring van de minister van VWS. De plaatsvervangend secretaris-generaal heeft namens de minister van VWS de jaarrekening over 2019 ongewijzigd goedgekeurd op 22-7-2020.

Het resultaat 2020 is in overeenstemming met deze bepalingen in de jaarrekening verwerkt.

2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van Centrum Indicatiestelling Zorg

Verklaring over de in het jaardocument opgenomen jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording 2020 van Centrum Indicatiestelling Zorg (of hierna 'het CIZ') te Utrecht (hierna 'de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de betreffende jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Centrum Indicatiestelling Zorg per 31 december 2020, van het resultaat en van de financiële rechtmatigheid over 2020 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 2020;
2. de staat van baten en lasten over 2020;
3. het kasstroomoverzicht over 2020;
4. de rechtmatigheidsverantwoording over 2020 zoals opgenomen in paragraaf rechtmatigheidsverantwoording van hoofdstuk 5 van het jaardocument; en
5. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige 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 2020 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 Centrum Indicatiestelling Zorg 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 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen 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

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

- het bestuursverslag (met uitzondering van de rechtmatigheidsverantwoording);
- de overige gegevens.

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;
- alle informatie bevat die op grond van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 is vereist.

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

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 2020, 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 het CIZ;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening en 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 gerede twijfel zou kunnen bestaan of het CIZ haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om in onze controleverklaring de aandacht te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en 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, 12 maart 2021

KPMG Accountants N.V.

W.A. Touw RA