



Jaaroverzicht 2024

De belangrijkste cijfers
en ontwikkelingen van
het afgelopen jaar.



Het CIZ is een rechtvaardige, toegankelijke en onafhankelijke poortwachter en autoriteit op het gebied van indicatiestelling voor de Wlz, Wzd en DKIW.

Het CIZ beoordeelt wie in aanmerking komt voor zorg uit de Wet langdurige zorg. Ook behandelen we aanvragen voor de Wet zorg en dwang (Wzd). Daarnaast hebben we een adviestaak bij het toekennen van dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg (DKIZ) voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dat doen we zorgvuldig en met aandacht voor de mens,

omdat we beseffen dat we het verschil maken op een impactvol moment in iemands leven. We willen toegang tot passende zorg, nu en in de toekomst. Dit doen we door zo snel mogelijk een juiste en begrijpelijke indicatie te stellen.

Vereenvoudiging van procedures is een belangrijke pijler waarop het CIZ

wil blijven voortbouwen. Afgelopen jaar stond voor het CIZ ook in het teken van ICT-vernieuwing en digitalisering. We vinden het belangrijk om aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de burger en de stem van de burger naar binnen te halen en willen daar ook van leren. Dat deden we in 2024 op verschillende manieren.

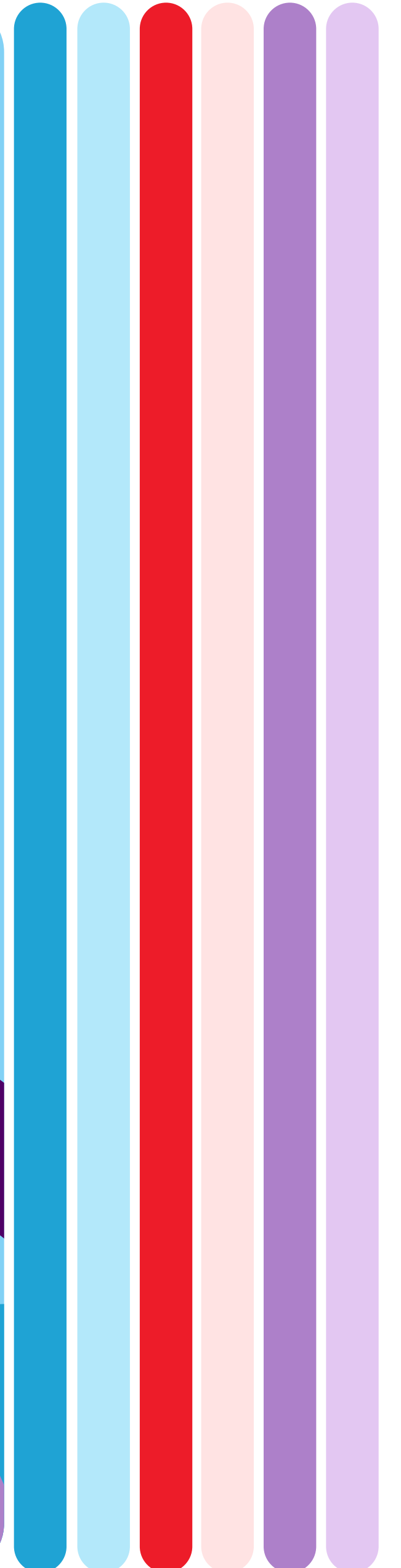


We kijken terug op een jaar met veranderingen, maar bouwen ook voort.

Het nieuwe kabinet trad in 2024 aan. Dit betekende een nieuw regeerprogramma met mogelijke consequenties voor onze organisatie.

Een toegankelijk indicatieproces door vereenvoudiging van processen, blijft een **belangrijke doelstelling.**

De druk op de zorg neemt verder toe, door de dubbele vergrijzing en de schaarste onder zorgpersoneel. Samen met andere organisaties in het zorgstelsel ontwikkelden we een visie en ambitie om bij te dragen aan een toekomstbestendige oplossing.



Cliënt centraal

Als CIZ willen we zo snel mogelijk een juist indicatiebesluit geven met een passend zorgprofiel. Daarbij vinden we het belangrijk dat iedereen die een aanvraag doet, zich gezien, gehoord en geholpen voelt. De stem van de burger is hierbij heel belangrijk. Dat deden we in 2024 op verschillende manieren.

**De regels zijn gelijk,
toch is iedereen anders.**



Burgerdialoog

Burgers deelden hun ervaring met het CIZ. Met hun input maken we een verbeterslag.



Voorbespreekdesk

Medewerkers helpen cliënten telefonisch met hun Wlz-aanvraag.

Belangrijkste cijfers

201.374

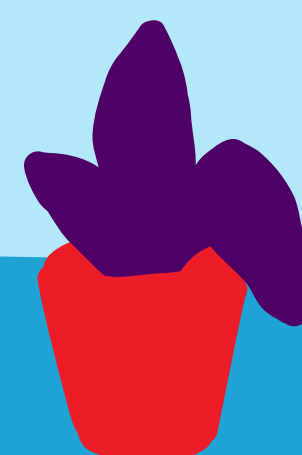
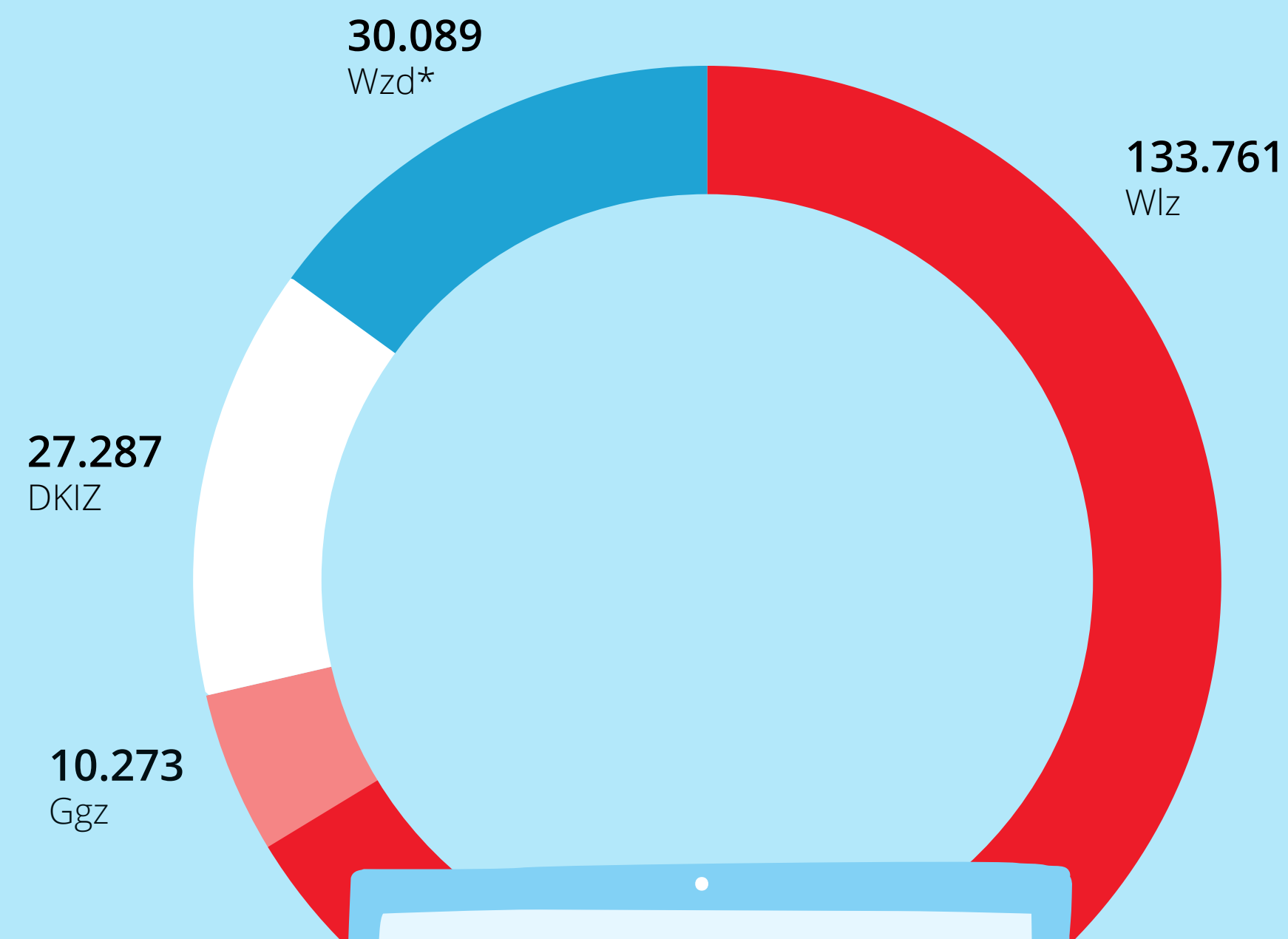
Totaal ontvangen aanvragen
in 2024

2023

Totaal	205.584
Wlz	137.423
Wzd*	30.887
DKIZ	26.707
Ggz	10.567

*Wzd aanvullende taken 7.300

*Wzd aanvullende taken 6.750



Onze resultaten

96%

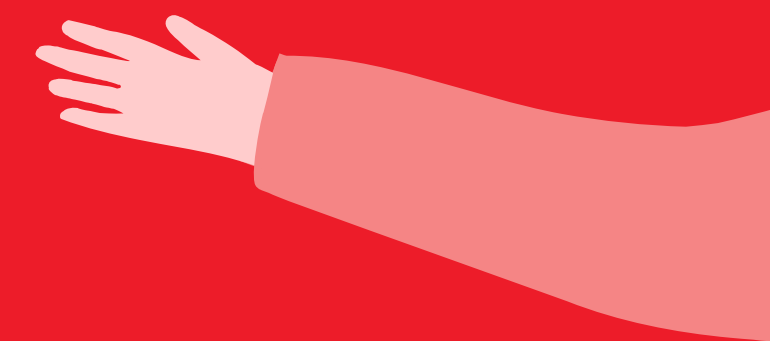
van onze cliënten ontving binnen
de wettelijke termijn een besluit.

88%
2023

8,2

Klantwaardering

8,1
2023



CIZ als (kennis)autoriteit

Samenwerking

We werken nauw samen met andere stelselpartijen in 'Team Overheid' om VWS te adviseren op verschillende thema's op het gebied van de langdurige zorg. Thema's die ook aan bod komen in het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO) waarvoor we verschillende overleggen hebben gevoerd. Daarnaast namen we deel aan het overheidsbrede programma **'Werk aan Uitvoering'**.

Voor de derde keer op rij brachten we het rapport **'Stand van de Uitvoering'** uit, waarin we diverse knelpunten in de langdurige zorg benoemen.

Tot slot biedt onze **Databank** een schat aan informatie op het gebied van data-analyse en werken we samen met de VU aan wetenschappelijk onderzoek.

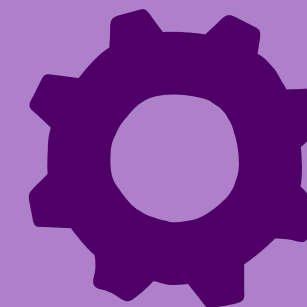


Verbeterde dienstverlening

Het CIZ zet in op een toekomstbestendige dienstverlening met verantwoorde inzet van ICT en digitalisering. Daarnaast blijft het menselijke contact belangrijk.

Bouw en voorbereiding nieuw cliëntsysteem **'Apoyo'**.

CIZ Digitaliseert (CIZ-D)
standaard waar het kan,
maatwerk waar dit van
toegevoegde waarde is.



We richten uniforme
werkprocessen in
om de kwaliteit een
impuls te geven.



Mijn CIZ

Persoonlijke online-omgeving voor
cliënten en voor zorgaanbieders
waarin het eenvoudiger wordt een
aanvraag in te dienen en te volgen.



Klanten kunnen nu 24 uur
per dag hulp bij hun
vragen krijgen door middel
van een chatbot.



Ons werkgeverschap

Veilige organisatie

We besteden veel aandacht voor sociale en psychologische veiligheid van onze werknemers. Om extra aandacht aan dit onderwerp te besteden, zijn we een interne campagne gestart.

Samen Onszelf

We willen een diverse, inclusieve en gelijkwaardige organisatie zijn waarin niet alleen de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt, maar ook iedere medewerker.

Een multidisciplinaire projectgroep organiseert diverse activiteiten om wederzijds begrip te stimuleren.

Uitbreiding Bestuur

Ditte Hak trad toe als lid Raad van Bestuur. We zijn verheugd met haar komst!

*In 2023 heeft er geen werkbelevingsonderzoek plaatsgevonden waardoor er geen cijfer bekend is over dit jaar.





ciz.nl

De regels zijn gelijk,
toch is iedereen anders.



→ Lees ook ons
[Complete Jaardocument 2024](#)