



Wlz van buiten naar binnen

Verslag burgerdialoog
langdurige zorg

21 november 2024



Voorwoord

Het CIZ wil haar dienstverlening laten aansluiten op wat burgers van ons verwachten en nodig hebben. Een burgerdialoog is daarom al langere tijd een ambitie. De start van het nieuwe team 'klantexpertise' bracht begin 2024 de organisatie van een eerste burgerdialoog in een stroomversnelling. Met als drijvende kracht bestuurder en initiatiefnemer Remco Bakker.

De keuze voor thema en doelgroep

De eerste stappen waren het bepalen van een thema en het selecteren van de juiste doelgroep. Voor de eerste burgerdialoog wilden we dicht bij huis blijven. Zodoende is gekozen voor het thema 'langdurige zorg' in de breedste zin van het woord: van de eerste klachten tot het ontvangen van passende (langdurige)zorg.

Voor de doelgroep benaderden we naasten of familie van cliënten die een aanvraag hadden gedaan en inmiddels zorg hadden ontvangen. We kozen bewust voor positieve besluiten, om door te kunnen vragen over de vervolgstappen en het daadwerkelijk ontvangen van zorg.

Een burgerdialoog wordt gevoerd tussen twee groepen. Daarom was het belangrijk om ook de juiste deelnemers van het CIZ te verbinden aan de

dialoog. Ons doel was acht collega's en acht burgers samen te brengen, met een relevante achtergrond, interesse en het juiste mandaat.

Een constructieve aanpak

Na het vaststellen van het thema en de doelgroep, begon de zoektocht naar de juiste vraagstelling en vorm voor de burgerdialoog. Voor dit proces schakelden we een externe specialist in. Haar expertise was cruciaal bij het formuleren van de vragen, het bepalen van de structuur en de techniek van de dialoog. Ook haar rol als neutrale gespreksleider op de dag zelf bleek van grote waarde. Een onpartijdige gesprekspartner is essentieel om een open en constructieve dialoog tussen het CIZ en de burgers te waarborgen.

Waardevolle inzichten als resultaat

Op 21 november 2024 vond de eerste burgerdialoog plaats. We kijken terug op een bijzondere bijeenkomst waarin de verbinding met de burger centraal stond. In dit verslag nemen we u mee in het verloop van de burgerdialoog, opvallende antwoorden van burgers, de inzichten die we meenemen en de acties die hieruit volgen.

Wij willen graag iedereen bedanken die zich heeft ingezet voor deze eerste burgerdialoog: de burgers en de CIZ-deelnemers.

Het CIZ

December 2024

1. Inleiding 4

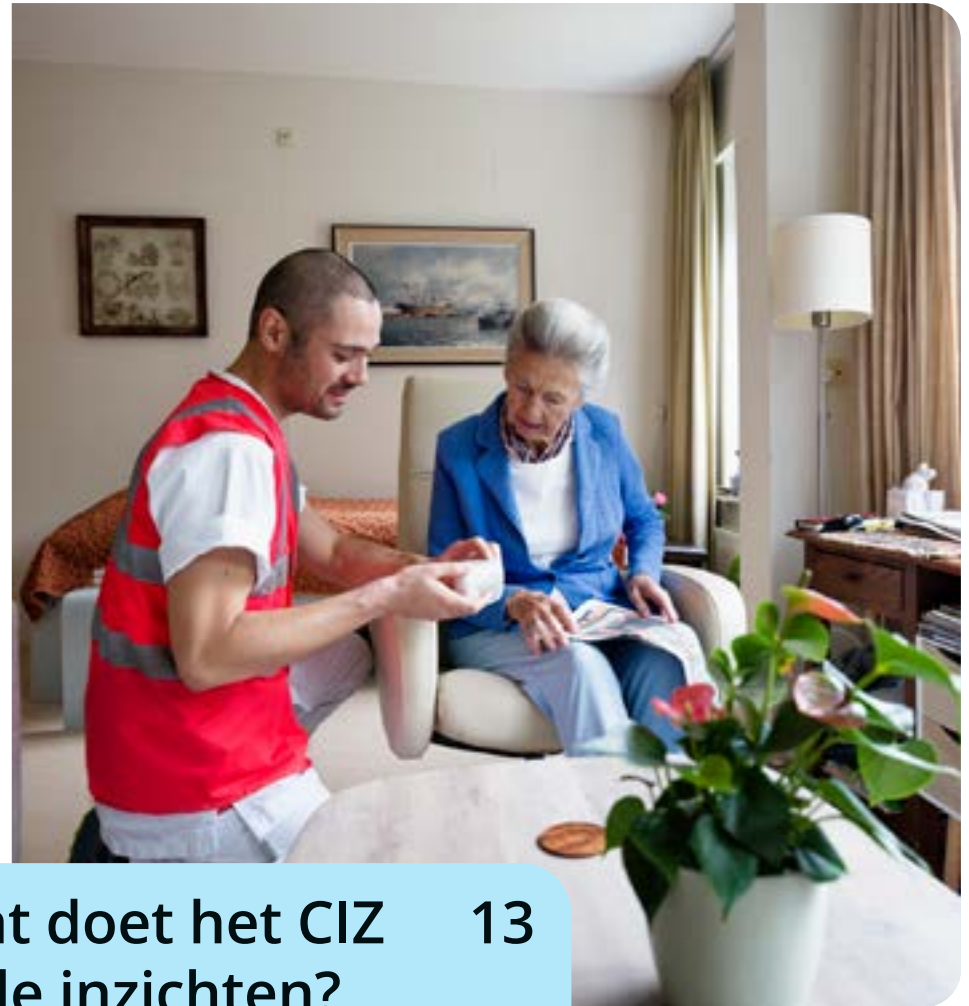
2. Verloop burgerdialoog 5

Eerste dialoogronde	6
Tweede dialoogronde	8
Derde dialoogronde	8
Reacties van burgers op de dialoog	8

3. Inzichten over de Wlz 9

4. Wat doet het CIZ met de inzichten? 13

De dialoog als effectief en waardevol middel	13
Een bron voor verbetering	13



1. Inleiding

Als CIZ willen we zo snel mogelijk een juist indicatiebesluit geven met een passend zorgprofiel. Dat is niet altijd makkelijk. Want hoewel de regels voor iedereen gelijk zijn, is ieder mens en elke situatie toch weer anders. Daarbij vinden we het belangrijk dat iedereen die een aanvraag doet, zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Zo werken we samen aan onze 'bedoeling', oftewel de missie van het CIZ: passende zorg, voor nu en in de toekomst.

Om burgers te betrekken bij het ontwikkelen van beleid en het organiseren van dienstverlening, zijn we gestart met de burgerdialoog. De burgerdialoog stelt ons in staat om beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de burger. Juist door al vroegtijdig de stem van de burger naar binnen te halen.

Tijdens de eerste burgerdialoog in november 2024 zijn we met vertegenwoordigers van cliënten in gesprek gegaan over hun ervaringen met de Wlz (Wet langdurige zorg) en het CIZ. We hebben

waardevolle inzichten opgedaan. De uitkomsten geven aan welke aspecten zij prioriteit geven. Deze dienen als basis om ons beleid en processen verder te ontwikkelen en onze dienstverlening te verbeteren.

In de toekomst zullen we vaker een burgerdialoog organiseren om het gesprek aan te gaan over thema's die de burger en het CIZ raken.



2. Verloop burgerdialoog



We hebben ervoor gekozen om de burgerdialoog te begeleiden in drie rondes. Elke ronde had een andere opzet om het gesprek te stimuleren en te verdiepen.

In de eerste ronde vond de dialoog uitsluitend plaats tussen de burger-deelnemers. Onder begeleiding van een gespreksleider gingen zij met elkaar in gesprek over de langdurige zorg, terwijl de CIZ-deelnemers luisterden en observeerden. In de tweede ronde kregen de CIZ-deelnemers de gelegenheid om direct vragen te stellen aan de vertegenwoordigers. Dit zorgde voor meer verdieping en bood de mogelijkheid om gericht in te zoomen op specifieke onderwerpen. In de laatste ronde vond er een gesprek plaats waarin alleen de CIZ-deelnemers aanwezig waren. In deze ronde werden inzichten gedeeld en de uitkomsten van het gesprek verder uitgediept.

Tot en met **pagina 8** lees je een uitgebreide toelichting per ronde.

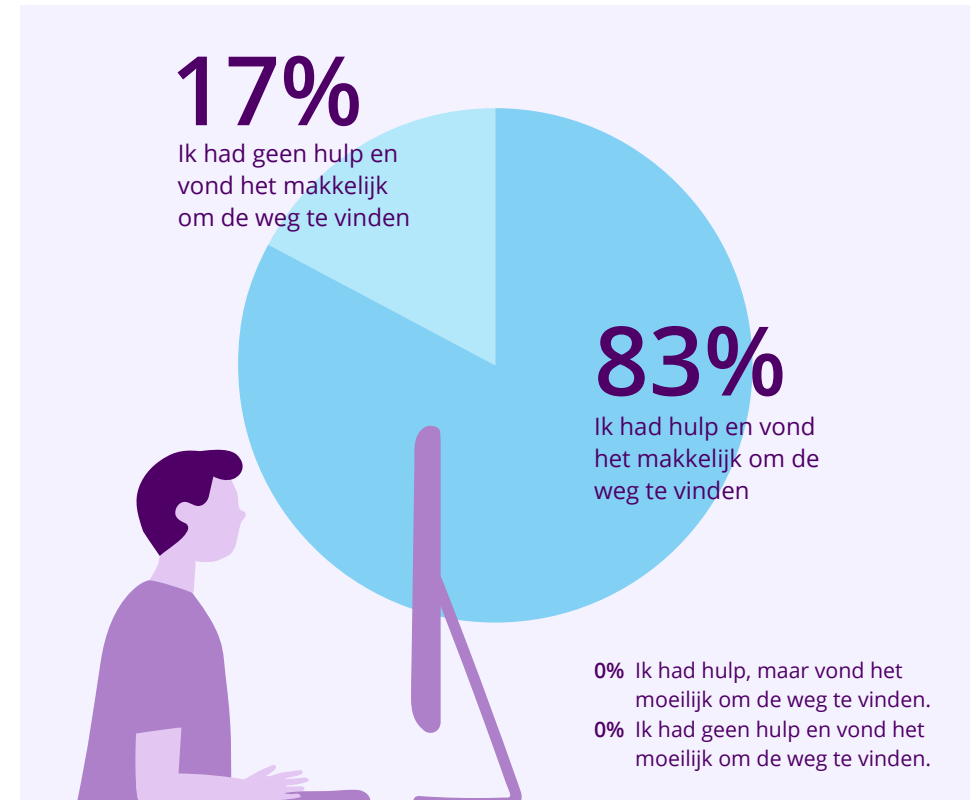
Eerste dialoogronde

De eerste ronde startte met een kennismaking waarbij alleen de burger-deelnemers aan het woord waren. Ook hun relatie met de cliënt en de aanleiding van de aanvraag voor de Wlz-indicatie kwamen aan de orde. Vervolgens stelde de gespreksleider vragen aan de deelnemers. Zij konden antwoorden via Mentimeter. De vragen en een aantal reacties staan hieronder. Op basis van de antwoorden ging de gespreksleider een verdiepend gesprek aan.

Als je aan langdurige zorg denkt, waaraan denk je dan?



Hoe was het om je weg te vinden in alle informatie over de langdurige zorg en heb je hierbij hulp of advies gezocht?



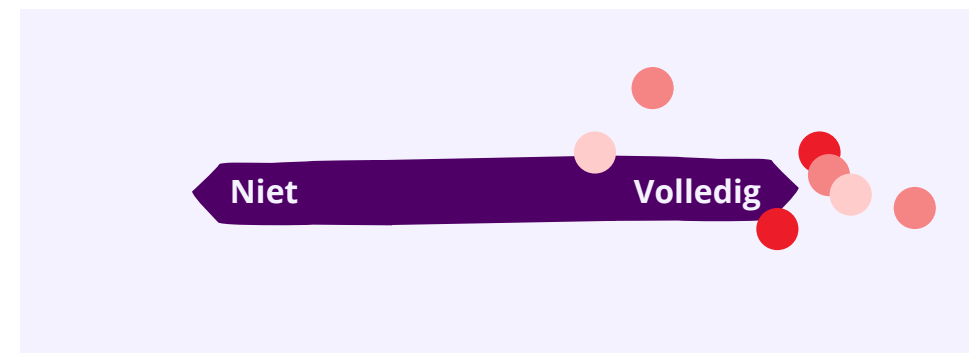
Als je aan het CIZ denkt, waar denk je dan aan?



Beschrijf in één woord hoe je de periode na het ontvangen van de indicatie hebt ervaren.



In hoeverre heb jij je gezien, gehoord en geholpen gevoeld door het CIZ?



Tweede dialoogronde

Tijdens de tweede dialoogronde konden de CIZ-collega's verdiepende vragen stellen aan de vertegenwoordigers van cliënten of een onderwerp ter sprake brengen dat nog niet aan bod was geweest. De focus lag daarbij op: welke tips hebben vertegenwoordigers waarmee het CIZ concreet aan de slag kan gaan?

Derde dialoogronde

In de laatste ronde bespraken de collega's gezamenlijk de belangrijkste inzichten en hoe deze omgezet kunnen worden in concrete acties. De inzichten komen in het volgende hoofdstuk aan de orde.

Reacties van burgers op de dialoog

Direct na afloop van de burgerdialoog is aan alle vertegenwoordigers van cliënten gevraagd om in één zin of woord te omschrijven wat men van deze bijeenkomst vond.

De reacties:

- Geeft me energie!
- Verhelderend
- Er wordt goed naar me geluisterd
- Warm, ook omdat er mensen omheen zaten
- Omarm de medewerker
- Zeer nuttig
- Belangrijk



3. Inzichten over de Wlz



Er zijn 13 waardevolle inzichten naar voren gekomen. Ze weerspiegelen puur en alleen de belevingen en ervaringen van burgers en zijn nog niet vertaald naar oplossingen of beleidsvoorstellen. De inzichten vormen een basis voor verdere reflectie en verbetering.

De inzichten zijn divers: van de rol van buurtzorg en de emotionele belasting van vertegenwoordigers tot ervaringen met de Wlz-check, het huisbezoek, en de overgang naar zorg. Samen geven de inzichten een beeld van hoe burgers het proces ervaren, welke knelpunten ze tegenkomen en wat voor hen belangrijk is.

De inzichten kunnen inspireren en bijdragen aan een betere dienstverlening door samenwerking met en ondersteuning van burgers.

1 Derde partijen (bijv. Buurtzorg) spelen een aanmoedigende rol bij het indienen van een aanvraag.

Bij één vertegenwoordiger speelde de zorgaanbieder een doorslaggevende rol in de keuze om na twee jaar opnieuw de indicatiestelling aan te vragen. Eerder was deze aanvraag geweigerd. Zonder het advies van de zorgaanbieder had de burger

die tweede aanvraag waarschijnlijk niet ingediend, omdat deze in zijn beleving nauwelijks afweek van de eerste aanvraag. Toch leidde deze nieuwe aanvraag wel tot een positief besluit.

2 Woon- en zorginstellingen dwingen in sommige gevallen de aanvraag Wlz af.

Een van de burger-deelnemers had ervaren dat woon- en zorginstellingen afdwingen om een Wlz indicatie aan te vragen. Ze stellen dit als (onuitgesproken) acceptatievoorwaarde. Wmo heeft bij deze partijen niet de voorkeur vanwege budget en het jaarlijks opnieuw moeten indienen van de aanvraag.

3 Het Wlz-criterium 'levenslang' wordt als stigmatiserend ervaren.

Een van de burger-deelnemers ervaart het criterium 'levenslang' als stigmatiserend. Enerzijds is het zwaar om te accepteren dat een indicatie voor altijd is. De burger vraagt zich af of dit ook altijd het geval is. Specifiek in situaties waarbij de sociale context (leefsituatie) van invloed kan zijn op de situatie. Bijvoorbeeld bij jongeren met een laag IQ. Anderzijds is levenslang als criterium ook een stelling die moeilijk door naasten van de cliënt is in te schatten en toe te geven. Met name criteria als 'het wordt nooit meer beter' zijn dan confronterend.

Tip van de burger:

Zorg dat de Wlz niet het stigma van levenslang blijft dragen. Kan de Wlz-indicatie ook tijdelijk worden afgegeven?

4 De Wlz-check is absoluut, door woorden als 'altijd' en 'nooit'.

Sommige cliënt vertegenwoordigers ervaren de stelligheid van de vragen in de Wlz-check als zwaar en absoluut. De stellingen zijn zwart-wit, terwijl de burger veel nuances ervaart. Er werd een voorbeeld genoemd van iemand die twee keer zelf de Wlz-check had uitgevoerd en een negatief advies kreeg. Stichting MEE heeft toen geadviseerd om de aanvraag toch te doen en het besluit was positief. De vragen in de check zijn dus soms lastig (goed) te beantwoorden.

Tip van de burger:

Kijk nog eens goed naar de Wlz-check, deze kan nu als ontmoedigend ervaren worden. Houd hierbij ook rekening met anderstaligen.

5 Lange wachttijden zonder teken van CIZ geven onrust.

De periode tussen de aanvraag en het besluit kan lang duren. Er is in deze periode stilte, waarbij de vertegenwoordiger niets hoort van het CIZ. Dit kan leiden tot onrust en ongemak. Een van de burgers moest 6 weken wachten op het besluit. Hij werd onrustig, ging de gevolgen overdenken en klopte zelfs aan bij de huisarts, die hem niet verder kon helpen.

6 De overgang van Wmo naar Wlz kan verwarrend zijn.

Tijdens de overgang van Wmo naar Wlz zijn er veel onzekerheden en vragen bij de cliënt vertegenwoordiger. Het is vaak niet duidelijk wat het verschil precies is. Men vraagt zich bijvoorbeeld af of ze wel dezelfde zorgverlener blijven houden en of de cliënt wel op dezelfde plek kan blijven. De wens van de burger is om meer duidelijkheid te krijgen waarom ze een bepaalde indicatie krijgen (Wmo of Wlz).

7 De route van de indicatie naar het ontvangen van zorg is onduidelijk en lastig.

Er heerst verwarring over eigen bijdragen en de rol van het zorgkantoor. Daarbij ervaren vertegenwoordigers dat ze met vragen van het kastje naar de muur worden gestuurd. Men denkt ook dat het erg ingewikkeld kan zijn als je geen casemanager hebt.

Tip van de burger:

Zorg voor begeleiding en duidelijkheid bij het proces na de indicatie en het vinden van de juiste zorg (verbinding met het zorgkantoor).

8 Een snelle indicatie heeft een sterk positieve impact op de beleving.

Meerdere burgers gaven aan het fijn te vinden dat ze binnen een dag het besluit ontvingen. Men vond het ook prima dat er geen huisbezoek nodig was.

9 Het huisbezoek voelde vooraf als controle, maar achteraf als waardevol en ondersteunend.

Het menselijk contact en de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens het huisbezoek werden zeer gewaardeerd. Terwijl de indruk voorafgaand aan het huisbezoek juist was: spannend en een gevoel van gecontroleerd worden. Daarbij werd ook het telefonisch onderzoek als prettig beschouwd.

10 De mogelijkheid om later nog met de onderzoeker te bellen, wordt gewaardeerd.

Na het huisbezoek gaf een onderzoeker van het CIZ aan dat de vertegenwoordiger van de cliënt altijd mag bellen als er nog vragen zijn. Dat voelde erg prettig. Hij heeft er ook gebruik van gemaakt.

11 De indicatie wordt ook gezien als een bevestiging, een bewijs dat het klopt.

De indicatie kan ook worden ervaren als een bevestiging, dat de zorg voor de cliënt terecht is en de zwaarte van de situatie niet onderschat kan worden. Een van de burger-deelnemers nam de zorg van zijn oudere zus (70 jaar) over van zijn broer. Hij was van mening dat er meer zorg nodig was, waar sommige familieleden het niet mee eens waren. Dat de Wlz werd toegekend was voor de jongste broer een bevestiging dat hij de situatie goed had ingeschat.

12 De vertegenwoordiger van de cliënt heeft een (emotioneel) zware rol.

Een aantal burger-deelnemers gaf aan dat de rol als vertegenwoordiger veel verantwoordelijkheid en emotionele belasting met zich meebrengt. Sommigen kunnen niet meer werken doordat de zorg voor de cliënt een dagtaak is geworden, de cliënt is vaak inwonend en een direct familielid. Het is zwaar om een partner, kind of dierbare (langzaam) te zien aftakelen.

13 De deskundigheid van CIZ-medewerkers draagt bij aan het ontvangen van passende zorg.

Op meerdere momenten tijdens de dialoog werd de deskundigheid van CIZ-medewerkers geprezen. Termen als empathisch, zorgvuldig, respectvol en betrouwbaar werden hierbij genoemd. De rol van de medewerkers met betrekking tot het bepalen van passende zorg werd expliciet benoemd. Het ontvangen van de juiste indicatie die echt klopt bij de situatie is iets wat cliënten en hun vertegenwoordigers zeer waarderen.



4. Wat doet het CIZ met de inzichten?



De dialoog als effectief en waardevol middel

Een burgerdialoog sluit goed aan bij ons leidende principe 'Onze cliënten voelen zich gezien, gehoord en geholpen'. Deze aanpak biedt waardevolle inzichten in hoe de cliënten en hun vertegenwoordigers de langdurige zorg ervaren, welke knelpunten zij tegenkomen en wat zij belangrijk vinden. De dialoog geeft ruimte voor een open gesprek en helpt begrijpen hoe samengewerkt kan worden aan verbetering.

Deze eerste burgerdialoog heeft ons geleerd dat het een effectief middel is en een waardevolle aanvulling om in contact te komen met de burger. Zowel de burgers als de CIZ-deelnemers waren zeer tevreden over de organisatie, de werkvorm en de (externe) gespreksleider. Enkele verbeterpunten zien we op het gebied van de themaselectie, de keuze van de juiste dialoogvorm en het bepalen van de doelgroep. Voor een volgende dialoog gaan we burgers eerst vragen over welke onderwerpen ze met ons in gesprek willen.

Een bron voor verbetering

Tijdens de burgerdialoog kwamen onderwerpen aan bod die direct aansluiten op de praktijk. En de uitdagingen die burgers dagelijks ervaren in hun contact met het CIZ. De belangrijkste inzichten - zoals de rol van de zorgaanbieder, het belang van goede begeleiding bij de

overgang van indicatie naar zorg en de beleving van het huisbezoek - bieden waardevolle aanknopingspunten voor het verbeteren van ons beleid en onze dienstverlening.

De inzichten uit deze dialoog vormen niet alleen een basis voor reflectie binnen de organisatie, maar bieden ook waardevolle input voor verdere samenwerking met externe partijen en stakeholders zoals het zorgkantoor. In het kader van transparantie en voortgang zal het CIZ deze inzichten meenemen in toekomstige rapportages en overleggen met stakeholders. Samen streven we naar een eerlijke en menselijke toegang tot de langdurige zorg.

Om burgers te betrekken bij het ontwikkelen van beleid en het organiseren van dienstverlening, zijn we gestart met de burgerdialoog. De burgerdialoog stelt ons in staat om beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de burger. Juist door al vroegtijdig de stem van de burger naar binnen te halen.

Tijdens de eerste burgerdialoog in november 2024 zijn we met burgers in gesprek gegaan over hun ervaringen met de Wlz (Wet langdurige zorg) en het CIZ. We hebben waardevolle inzichten opgedaan. De uitkomsten geven aan welke aspecten burgers prioriteit geven. Deze dienen als basis om ons beleid en processen verder te ontwikkelen en onze dienstverlening te verbeteren.

In de toekomst zullen we vaker een burgerdialoog organiseren om het gesprek aan te gaan over thema's die de burger en het CIZ raken.





Wlz van buiten naar binnen

Verslag burgerdialoog langdurige zorg

21 november 2024

Mogelijk gemaakt door

Wim Geerdink

Suzanne Hielkema

Risette Manrho

Reep Ver Loren van Themaat

CIZ

Orteliuslaan 1000

3528 BD Utrecht

ciz.nl