

Jaardocument 2024



Inhoud

Bestuursverslag	4
Voorwoord	5
1 Waar het CIZ voor staat	7
1.1 Juist én snel, met een tevreden cliënt	7
1.2 Stakeholders	15
2 CIZ in cijfers	16
2.1 Indicatiestelling	17
2.2 Klachten, bezwaar, beroep	20
2.3 Bijzonder onderzoek	23
2.4 Regeling DKIZ	25
3 Overige uitvoeringsthema's	28
3.1 Werk aan Uitvoering	28
3.2 Stand van de Uitvoering	34
3.3 Onderzoek en datalab	34
3.4 Uitvoeringstoetsen	35
4 Verantwoording	36
4.1 Governance	36
4.2 Bestuur	36
4.3 Raad van Advies en Audit Advies Commissie	37
5 Organisatie	39
5.1 HR-cijfers	39
5.2 In- en uitstroom	40
5.3 Verzuim en vitaliteit	40
5.4 Diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid	41
5.5 Aantrekkelijk werkgeverschap	42
5.6 Vakmanschap en professionaliteit	42
5.7 Sociale omgangsvormen	43
5.8 Werkbelevingsonderzoek	43
5.9 Hybride werken	44
5.10 Medezeggenschap	44
5.11 Bedrijfshulpverlening	45
5.12 Cao-onderhandelingen	45

6	Bedrijfsvoering	46
6.1	Risicomanagement	46
6.2	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	47
6.3	Informatiebeveiliging	48
6.4	Internal audit	48
6.5	ICT	49
6.6	Wet open overheid	51
6.7	Doelmatigheid	51
6.8	Duurzaamheid	51
6.9	Rechtmatigheid	52
6.10	Huisvesting	52
6.11	Planning & control cyclus	52
6.12	Uitkomsten van de begrotingsuitvoering	53
7	Financiën	54
8	Toekomst	55
	Bijlage 1: Wzd	58
	Bijlage 2: Afkortingen	59
	Jaarrekening	61
1	Balans per 31-12-2024 na resultaatbestemming	62
2	Staat van baten en lasten 2024	63
2.1	Resultaatsbestemming	63
3	Kasstroomoverzicht over 2024	64
3.1	Verloopstaat geldmiddelen	65
4	Toelichting behorende tot de jaarrekening 2024	66
4.1	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	66
4.2	Toelichting op de balans per 31 december 2024	80
4.3	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2024	90
	Overige gegevens	106
	Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking	107
	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	108



Bestuursverslag

Voorwoord

Het CIZ kijkt terug op een jaar waarin een nieuw kabinet aantrad en er na een Hoofdlijnenakkoord een regeerprogramma werd gepresenteerd. Het regeerprogramma bevat een voorstel tot aanpassing van het systeem van herindicaties voor mensen die in een verpleeghuis wonen. Dit kan betekenen dat wij onze werkwijze moeten veranderen. Het CIZ heeft zijn aanbevelingen gepresenteerd voor het veilig stellen van toekomstbestendige zorg.

Vereenvoudiging van procedures is een belangrijke pijler waarop het CIZ wil blijven voortbouwen, inspanning verrichten en toegevoegde waarde bieden. In de Werkagenda Langdurige Zorg uit 2023 is opgenomen dat het CIZ samen met ketenpartners wil onderzoeken hoe de gegevensverwerking beter kan, zodat het voor cliënten minder lastig wordt om hun gegevens te delen. Samen met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) realiseerden we voor ouders een belangrijke vereenvoudiging bij het aanvragen van dubbele kinderbijslag, door uitwisseling van gegevens, verankerd in wetgeving.

Cliënten waarderen de dienstverlening van het CIZ gemiddeld met een 8,2. In 2024 heeft voor de eerste keer een burgerdialoog plaatsgevonden. Tijdens de burgerdialoog konden burgers hun ervaringen over de dienstverlening van het CIZ bespreken met het bestuur. Dit werd een open gesprek waarin mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelden. We gaan hier in 2025 zeker mee door.

Afgelopen jaar stond voor het CIZ ook in het teken van ICT-vernieuwing. Er is hard gewerkt aan de bouw en het voorbereiden van de implementatie van ons nieuwe zaakstelsel Apoyo. Daarnaast startte in september een pilot 'Voorbespreekdesk'. Het team hierachter helpt cliënten met vragen over een aanvraag en helpt met het invullen van het aanvraagformulier. Ook helpt de Voorbespreekdesk bij het beoordelen of een beller bij het juiste loket is. Verder is begonnen met de uniformering van het werkproces. Zo zijn er dashboards ontwikkeld, en werd coaching geboden voor verbeteringen in de uitvoering.

In 2024 organiseerde het ministerie van VWS een bijeenkomst waarbij zeventien veldpartijen waren uitgenodigd om te komen tot een Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO). Het CIZ leverde hiervoor input. Voorjaar 2025 gaat waarschijnlijk een conceptvoorstel naar de Tweede Kamer.

Uit ons medewerkersbelevingsonderzoek kwam het rapportcijfer 8,6. We zijn ontzettend blij dat onze medewerkers zich gewaardeerd voelen. Een belangrijk thema is integriteit. Intern is aandacht besteed aan sociale en psychologische veiligheid. Met een aantal roadshows gingen we over beide thema's met elkaar in gesprek, daarnaast is gesproken over hoe we in de nabije toekomst de indicatiestelling in de zorg kunnen verbeteren. In 2024 startte mevrouw D. Hak als lid van de Raad van Bestuur, die hiermee weer compleet is. We zijn erg blij met haar komst.

In 2024 zijn mooie stappen gezet, maar om onze bijdrage te leveren aan de toegang tot passende zorg zal het CIZ in 2025, als we ook ons twintigjarig bestaan vieren, dóórgaan met het versterken van de organisatie, om wendbaar in te kunnen spelen op de actualiteit. Samen met het ministerie van VWS, het ministerie van SZW en onze ketenpartners werken we aan een goed functionerend zorgstelsel, om de toegang tot passende zorg veilig te stellen voor de cliënt van nu én in de toekomst.

Remco Bakker,
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 de cliënten zijn ons uitgangspunt.

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

Zo geven wij invulling aan, wat wij noemen: ‘de Bedoeling van het CIZ: 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 is verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor zorg (indicatiestelling) vanuit de *Wet langdurige zorg* (Wlz).

Ook geeft het CIZ indicaties af voor de *Subsidieregeling hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen* (ADL-assistentie) onder de Wlz.

Verder doet het CIZ beoordelingen op twee onderdelen van de *Wet zorg en dwang* (Wzd): Wzd art. 21 en Wzd aanvullende taken. En we hebben een adviestaak bij de *Regeling dubbele kinderbijslag intensieve zorg* (DKIZ) binnen het *Besluit uitvoering kinderbijslag* (Buk), met als opdrachtgever het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Als laatste heeft het CIZ de taak om informatie te verzorgen voor het goed functioneren van het zorgstelsel.

1.1 Juist én snel, met een tevreden cliënt

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

Op het punt van *klantbediening* streven we ernaar dat cliënten en hun vertegenwoordigers zich *gezien, gehoord en geholpen* voelen. Dit wordt gemeten in de mate van klanttevredenheid, met als norm een waardering van minimaal 8,1. Ook meten we de customer effort score (CES) die uitdrukt hoeveel moeite de klant vindt dat hij moet doen voor een aanvraag, waarbij 0 staat voor weinig moeite en 5 voor veel moeite. Over 2024 was de CES norm maximaal 2,4.

Op het punt van *kwaliteit* is het voor cliënten cruciaal dat zij een Wlz-indicatie krijgen die past bij hun persoonlijke situatie. Het streven is dat minimaal 95% van alle indicatiebesluiten juist is.

Op het punt van *kwantiteit* is het streven dat cliënten bij de indicatiestelling in minimaal 95% van de gevallen een besluit ontvangen binnen de bijbehorende wettelijke termijn. Voor een Wlz-aanvraag is die termijn zes weken. Bij spoed geldt: binnen twee weken. Bij aanvragen uit het ziekenhuis hanteert het CIZ een termijn van 48 uur. Voor de Wzd gelden uiteenlopende termijnen, tussen 24 uur en zes weken. Vanuit onze werkwijze *CIZ Versnelt* hanteren we een aangescherpte doelstelling voor kwantiteit: minimaal 95% van alle aanvragen die zorgaanbieders digitaal aanleveren, handelen we af binnen maximaal zeven netto werkdagen, zonder afbreuk te doen aan de zorgvuldigheid van het onderzoek en de kwaliteit van het besluit.

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

1.1.1 Klantbediening

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 indicatie-aanvraag doet. Soms is dit de cliënt zelf, maar meestal is dit een vertegenwoordiger, bijvoorbeeld de mantelzorger of zorgaanbieder.

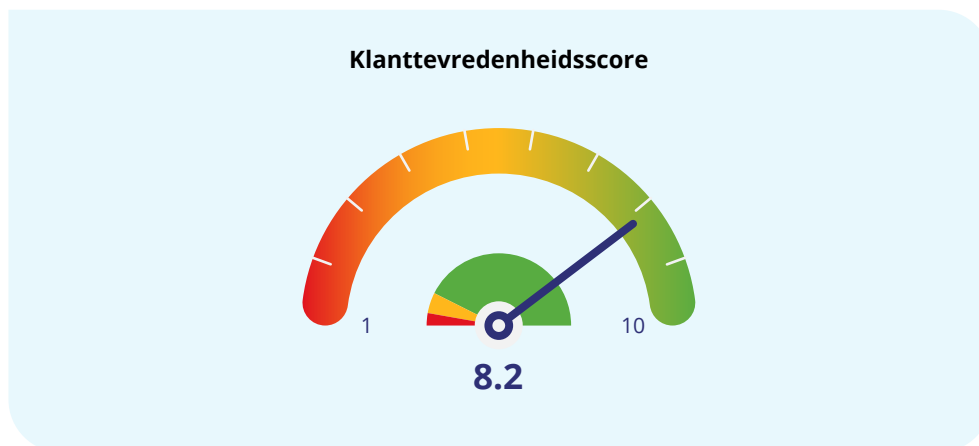
Bij het CIZ staat klantbeleving centraal. Ons doel is om cliënten niet alleen snel van een juist besluit te voorzien, maar dit te doen op een manier die aansluit bij hun persoonlijke omstandigheden en verwachtingen. Cliënten moeten zich gezien, gehoord en geholpen voelen – dat is het doel van het CIZ. Om onze klantbediening te versterken is het team communicatie uitgebreid met (een team van) specialisten op het gebied van klantbediening waaronder een klantbelevingsspecialist, online performancespecialist en een kanaalregisseur. Samen werken zij aan een optimale dienstverlening, met de klantbeleving als centraal uitgangspunt. Er zijn in 2024 meerdere projecten gestart, zoals de organisatie van een pilot burgerdialoog, de ontwikkeling van een visie op klanttevredenheidsonderzoek, de aanbesteding van een nieuwe websitepartner, de doorontwikkeling van het proces voor het melden van fraude en het verbeteren van de toegankelijkheid van de CIZ-kanalen. Deze werkzaamheden lopen naast andere grote projecten zoals CIZ Digitaliseert, de ontwikkeling van het nieuwe zaakstelsel en de initiatieven die voortkomen uit het primaire proces.

Klantbeleving in cijfers

Een extern onderzoeksbureau meet continu de klantbeleving voor aanvragen Wlz en voor de Bezwaar en Beroep-procedure. Voor de Wzd en DKIZ wordt dit ingericht in 2025.

Wlz-aanvraag

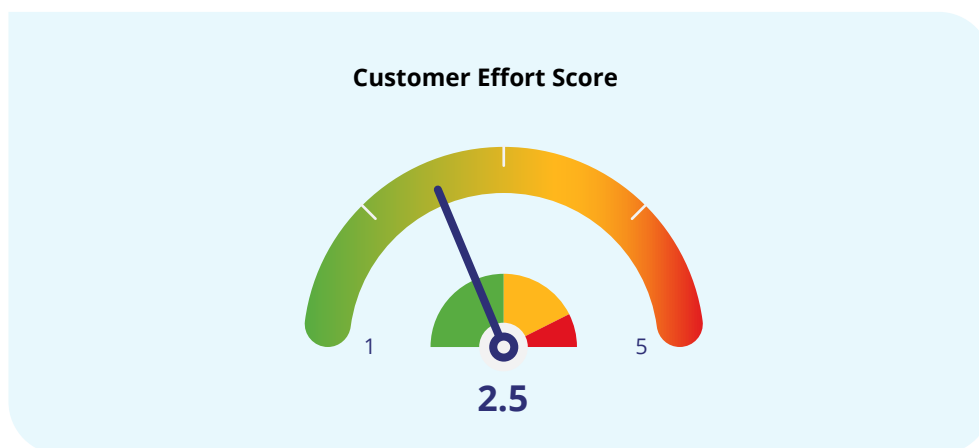
Het CIZ hanteerde in 2024 een klanttevredenheidsnorm van minimaal een 8,1. De gemiddelde score kwam dit jaar uit op 8,2. Dat is een kleine stijging ten opzichte van 2023 (8,1) waarmee we boven onze norm uitkomen.



Om de positieve score te herleiden hebben we gekeken naar de open feedback van onze cliënten. Er was waardering voor de snelheid en efficiency van de dienstverlening, voor de duidelijke communicatie over de voortgang en voor het nakomen van afspraken over de aanvraag. Onze medewerkers werden als professioneel en vriendelijk ervaren, omdat zij empathie toonden, goed luisterden en relevante vragen stelden. Ook is er waardering voor de duidelijke uitleg die ze geven. Cliënten voelden zich hierdoor goed geïnformeerd. Als laatste werd de persoonlijke betrokkenheid van medewerkers gewaardeerd: ze tonen begrip voor persoonlijke omstandigheden en scheppen vertrouwen door hun aanpak.

Cliënten die hun aanvraag zelf indienden beoordeelden hun ervaring met een lagere dan de gemiddelde score (7,4), waar bijvoorbeeld cliëntondersteuners een 8,4 gaven. Dit verschil hangt samen met het relatief hoge aantal negatieve besluiten bij zelfindieners. Die hebben vaak minder inhoudelijke kennis van de Wlz en krijgen minder procedurele ondersteuning. De gemiddelde klanttevredenheid ligt bij een negatief besluit aanzienlijk lager (5,3) dan bij een positief besluit (8,5). Dit verklaart de lagere tevredenheid onder cliënten die hun aanvraag zelf indienen.

We meten ook de moeite die klanten ervaren bij het afronden van een Wlz-aanvraag. Dit gaat met de customer effort score (CES), op een schaal van 1,0 (zeer makkelijk) tot 5,0 (zeer moeilijk). In 2024 was onze CES-score 2,5. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van de 2,6 van 2023, maar nog niet de gewenste norm van 2,4. Daarom zijn verbeteracties ingezet. De toegankelijkheid en leesbaarheid van de website is in 2024 verbeterd; en de voorbereidingen zijn gestart voor een chatbot op de website die begin 2025 wordt geïntroduceerd.



Pilot burgerdialoog

In november 2024 organiseerde het CIZ een pilot burgerdialoog. In deze bijeenkomst gingen zeven cliëntvertegenwoordigers en acht CIZ-medewerkers in gesprek over het proces van aanvraag tot indicatiebesluit binnen de Wlz. Er werd in openheid gesproken en ervaringen werden gedeeld, wat leidde tot waardevolle inzichten. Cliëntvertegenwoordigers toonden waardering voor de inzet van CIZ-medewerkers en de ondersteuning die zij bieden. Het CIZ wil de burgerdialoog in 2025 vaker inzetten, om de stem van de burger beter te verwerken in de dienstverlening en ons beleid.

Voorbespreekdesk

Eind 2024 lanceerden we een pilot om de klant telefonisch bij te staan bij het indienen van een aanvraag. Doel van deze Voorbespreekdesk is dat we aanvragen zo compleet mogelijk ontvangen, waardoor we de cliënt sneller en beter kunnen bedienen. Een sms-onderzoek naar de klanttevredenheid van deze pilot leverde een gemiddelde score van 7,9 op. De klanten waren over het algemeen positief over de dienstverlening en de goede hulp aan de telefoon. Als feedback werd meegegeven om het terugbellen van klanten beter te organiseren.

Toegankelijk en goed bereikbaar

Het CIZ wil het aanvraagproces zo makkelijk mogelijk maken, door voor iedereen toegankelijk, laagdrempelig, begrijpelijk en goed bereikbaar te zijn. Dit kan via de website en sociale media, en via de telefoon of schriftelijk. Cliënten en zorgaanbieders weten het CIZ via deze kanalen te bereiken voor vragen en informatie. In 2024 is veel aandacht besteed aan het beter digitaal toegankelijk maken van [ciz.nl](https://www.ciz.nl) en werkenbijciz.nl. De websites zijn hiervoor meerdere keren getest en verbeterd. Deze inspanningen hebben geleid tot de hoogst haalbare (A-)status met betrekking tot Digitale Toegankelijkheid voor beide websites. Het uitgangspunt van de website was ook in 2024 de zorgvraag met daarin de bezoeker centraal. Bezoekers moeten makkelijk informatie vinden over de Wlz, de Wzd en de regeling DKIZ. Ook kunnen bezoekers van de website een Wlz-check doen en een check voor niet-vrijwillige opname (Wzd) om in te schatten of ze mogelijk recht hebben op toegang tot de Wlz.

In 2024 bezochten ruim 1 miljoen mensen www.ciz.nl, vrijwel gelijk aan het aantal bezoekers in 2023. Het CIZ heeft de inzichten vanuit zoekmachines uit 2023 gebruikt om verbeteringen aan te brengen en daarmee is een lichte stijging in 2024 bereikt qua vindbaarheid.

De website werkenbijciz.nl werd 85.000 keer bezocht; ongeveer 10.000 keer meer dan in 2023. Aannemelijk is dat dit te maken heeft met de toename van het aantal vacatures bij het CIZ en verbetering van de vindbaarheid.

Sociale media

Ook via LinkedIn, Facebook en X staat het CIZ in contact met cliënten, hun vertegenwoordigers en zorgprofessionals. Mensen kunnen via deze sociale media op een laagdrempelige manier contact met ons opnemen. Het CIZ is vooral actief op LinkedIn, waar we bijna 50.000 volgers hebben en waar we regelmatig informeren over activiteiten en ontwikkelingen.

1.1.2 Kwaliteit

Het CIZ wil een eerlijke en rechtvaardige poortwachter zijn, en voor onze cliënten besluiten nemen waarin die zich herkend en erkend voelen, zodat ze de zorg die ze nodig hebben op een passende manier kunnen organiseren. Onze cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat beslissingen worden genomen met de grootst mogelijke integriteit, zorgvuldigheid en deskundigheid.

Het CIZ hecht grote waarde aan de kwaliteit van de indicatiestelling, en heeft daarom de werking van het kwaliteitssysteem laten toetsen door een onafhankelijk extern bureau. Dit onderzoek laat zien dat de elementen van het systeem een goede basis vormen om de kwaliteit te bewaken, waarmee wordt aangetoond dat juiste beslissingen worden genomen. Het voornaamste advies is het inrichten van een uniforme verbetercyclus, gebaseerd op de uitkomsten van de kwaliteitsmetingen, wat gerichte interventies mogelijk maakt. Wij herkennen dit, en hebben eind 2024 de eerste stappen gezet voor de herinrichting van de verbetercyclus.

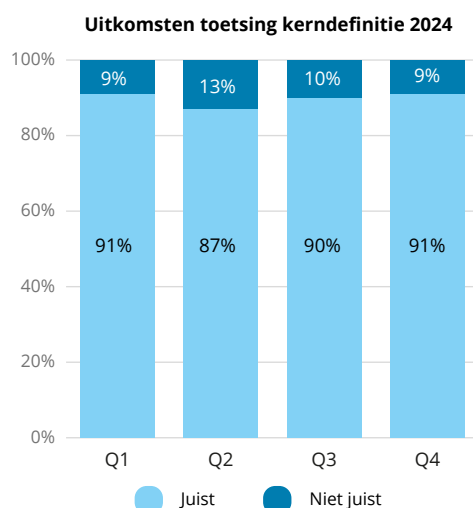
We zijn in 2024 begonnen met het uniformeren van richtlijnen, met casuïstiekbesprekingen en met het implementeren van specialismen. Door dit laatste worden aanvragen die relatief weinig voorkomen, afgehandeld door medewerkers met speciale kennis van zaken. Daarnaast is gestart met het beschrijven van benodigde vaardigheden van een medewerker, in een zogenoemde professionele standaard. De eerste focus ligt op het faciliteren van nieuwe medewerkers. Daarna worden medewerkers die langer in dienst zijn betrokken in het continu ontwikkelen en versterken van hun vakmanschap.

Vereenvoudiging kwaliteitsinstrument

In 2023 maakte het CIZ met het ministerie van VWS afspraken om het complexe kwaliteitsinstrument, met meerdere definities en doelstellingen terug te brengen naar één heldere en uitlegbare doelstelling. Dit betreft de (voormalige) *bruto-definitie*, 95% juist *op de kern*. Dossiers die uitvallen omdat het onderzoek niet volledig is of regels niet goed zijn toegepast vallen onder 'niet-juist'. Vanaf 2024 hebben we hierover gerapporteerd naar VWS en zijn hierover gesprekken gevoerd.

Toetsing

Bij de maandelijkse toetsing worden, nadat het besluit is genomen, willekeurig 135 dossiers geselecteerd en opnieuw beoordeeld door een speciaal opgeleid team. Minimaal 135 besluiten zijn nodig om betrouwbare conclusies te kunnen trekken. De uitkomst van de toetsing kan zijn dat het besluit juist is, of dat het besluit niet-juist is. Bij een niet-juist besluit kan het zijn dat de regels niet goed zijn toegepast, of dat het onderzoek niet volledig is, waardoor het besluit nog niet genomen had kunnen worden. In dat geval wordt het besluit geclassificeerd als niet-reproduceerbaar. Dit houdt in dat de uitkomst van deze besluiten mogelijk wel correct is, maar dat we dit niet met zekerheid kunnen vaststellen.



De gerealiseerde kwaliteitsscore is in 2024 iets verbeterd ten opzichte van 2023, maar de norm van 95% is (nog) niet gehaald met gemiddeld 90% (2023: 88%). De kwaliteitsscore staat onder druk door het aanzienlijke aantal besluiten dat als niet-reproduceerbaar is geclassificeerd.

Heronderzoek

Besluiten die als niet-juist uit de toetsing komen, omdat de regels niet goed zijn toegepast of omdat ze niet-reproduceerbaar zijn, en waarbij we de toegang tot de Wlz hebben geweigerd, worden in het kader van ons correctiebeleid aanvullend onderzocht. We zoeken dan contact met de cliënt; en als die dit wenst, starten we aanvullend onderzoek. Belangrijk hierbij is dat de cliënt geen nadeel mag ondervinden van een correctie. In 2024 ging het om acht besluiten, waarbij in vijf gevallen alsnog toegang tot Wlz-zorg werd verstrekt.

Verbeteren van kwaliteit

Naast de formele toetsing vindt er ook review plaats. De uitkomsten hiervan helpen ons aan informatie om de kwaliteit te verbeteren. Dit gaat niet om de uitkomst of het resultaat van de indicatie maar om onderdelen van het indicatieproces.

Review

Review vindt plaats vóórdat het definitieve besluit wordt genomen. Van de voorgenomen besluiten wordt gemiddeld 20% willekeurig geselecteerd om door een collega te worden meegelezen en beoordeeld op basis van het vier-ogen-principe. Er volgt een individuele terugkoppeling, waarmee het voorgenomen besluit nog kan veranderen. Voor medewerkers is die terugkoppeling een belangrijk leerinstrument.

In 2024 zijn maatregelen ingevoerd op de review om het proces van review en toetsing meer gelijk te trekken, de betrouwbaarheid van het beoordelingsproces te verhogen, en de review een betere voorspeller te laten zijn van de toetsing.

Data uit review en toetsing leveren, naast individuele leerfeedback, signalen en zoekrichtingen op. Daarnaast geven review en toetsing aanzet tot nadere analyse in het primair proces van oorzaken en verbetermogelijkheden. Als lerende organisatie blijft het CIZ daarin investeren en onderzoeken naar wat kan leiden tot continue verbetering van de kwaliteit.

1.1.3 Kwantiteit

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

Resultaten

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

	2024*	2023
Kwartaal 1	96%	94%
Kwartaal 2	96%	85%
Kwartaal 3	96%	81%
Kwartaal 4	98%	91%
Gemiddeld	96%	88%

*Toelichting, bovenstaande wijkt af van de eerder opgemaakte stukken over 2024 die voorzien zijn van een controleverklaring d.d. 13 maart 2025.

Voor CIZ Versnelt waren de resultaten:

	2024	2023
Kwartaal 1	71%	63%
Kwartaal 2	75%	58%
Kwartaal 3	76%	57%
Kwartaal 4	88%	64%
Gemiddeld	78%	61%

In het eerste kwartaal van 2023 was de aanvraagstroom relatief hoog, waardoor het halen van de wettelijke doorlooptijden onder druk stond. De doelstelling voor 'CIZ Versnelt' is toen losgelaten, voor meer focus op de realisatie van de wettelijke doorlooptijden. Later in 2023 werd zichtbaar dat het aantal aanvragen daalde ten opzichte van de begroting. Ook in 2024 bleef het aantal aanvragen achter bij de begroting. De verklaring zit vooral in oversterfte onder de ouderen in de nasleep van de coronapandemie; en in een scherpe daling in aangevraagde zorgprofielen 4VV doordat mensen langer thuis wonen en later in de Wlz komen. Dit gaat om cliënten, die vanwege beperkingen in sociale redzaamheid en kwetsbare gezondheid aangewezen zijn op beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging.

Door de lagere aanvraagstroom in de loop van 2023 en de focus op realisatie van wettelijke doorlooptijden was de werkvoorraad bij de start van 2024 gedaald naar bijna 10.000 aanvragen. In het eerste halfjaar van 2024 is de beschikbare capaciteit ingezet om de werkvoorraad nog verder te laten dalen, naar 7.800; en om de doorlooptijden verder te verbeteren, waaronder ook die van 'CIZ Versnelt'. Dit leidde tot een realisatiepercentage van de wettelijke doorlooptijd van 98% in het vierde kwartaal van 2024.*

*Toelichting, bovenstaande wijkt af van de eerder opgemaakte stukken over 2024 die voorzien zijn van een controleverklaring d.d. 13 maart 2025.

1.2 Stakeholders

Het afgelopen jaar had het CIZ regelmatig contact met stakeholders: van cliëntorganisaties, zorgaanbieders en zorgkantoren tot collega-stelselpartijen. Daarnaast zijn werkbezoeken afgelegd, zoals aan Expertisecentrum Obesicare in Boxtel, en waren we op bezoek bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). De gesprekken met de stakeholders stonden in de eerste helft van het jaar vooral in het teken van de aanvraagstroom en doorlooptijden.

In gesprekken in 2024 met alle betrokkenen bij de bestuurlijke afspraken over de Wlz-instroom van cliënten met een GGZ-grondslag, waren de in 2023 afgesproken maatregelen voor het verminderen van de instroom met behoud van de vigerende toegangscriteria Wlz, een belangrijk thema. Hoewel nog niet aantoonbaar is of die maatregelen effect hebben, was er in de tweede helft van 2024 daadwerkelijk een daling in de instroom, zelfs tot naar het beoogde niveau. Ondanks het opschorten van de medewerking door VNG aan het bestuurlijke akkoord, lijkt de instroom te stabiliseren, maar de causaliteit is nog niet aangetoond. Het CIZ blijft de instroom voor deze cliënten samen met de partners monitoren.

Het afgelopen jaar werkte het CIZ samen met andere stelselpartijen, zoals het CAK, Zorginstituut Nederland, de NZa en de IGJ, in het 'Team Overheid', aan de activiteiten die uit de Werkagenda Langdurige Zorg 2023, voortvloeien. Hierin presenteren we allerlei adviezen voor VWS, op drie thema's: sociale context en voorliggendheid, verdeelvraagstuk en vereenvoudiging. Doel hiervan is de Wlz beschikbaar te houden voor de meest kwetsbaren. In de loop van dit proces zijn ook andere stakeholders meegenomen. Veel van de door het CIZ ingebrachte ideeën lijken een plek te krijgen in het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg, dat naar verwachting begin 2025 zal worden ondertekend door alle deelnemende partijen. Het op te stellen Hoofdlijnenakkoord leidde eind 2024 tot een intensivering van de contacten met deze stakeholders, vooral binnen Team Overheid.

Een ander gespreksthema was natuurlijk het direct na de zomer verschenen regeerprogramma van het kabinet-Schoof, en dan vooral de voorgenomen maatregelen voor de langdurige zorg. Belangrijk voor het CIZ was een aangekondigde herziening van het systeem van herindicaties voor mensen die in een verpleeghuis wonen. Dit kan consequenties hebben voor onze werkwijze. In het voorjaar was er al een overleg met het ministerie van VWS waarin werd teruggekeken naar de samenwerking en vooruitgekeken naar de toekomst. Bespreekpunten waren de plannen met de Wlz en wat we verder als CIZ nog verwachten.

2 CIZ in cijfers

Het CIZ was in 2024 verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor de Wlz (inclusief GGZ), de Wzd, en de Subsidieregeling ADL-assistentie onder de Wlz. Daarnaast werden adviezen gegeven voor de regeling DKIZ. Dit hoofdstuk geeft hierover de belangrijkste cijfers van 2024, en laat zien wat die kerntaken inhoudelijk behelsden.

Aanvragen in 2024

	Ontvangen		Afgehandeld		Initieel begroot
	2024	2023	2024	2023	2024
Wlz	133.641	137.312	135.394	138.320	155.700
Wlz subsidieregeling	120	111	124	114	-
Totaal Wlz	133.761	137.423	135.518	138.434	155.700
Wzd artikel 21	30.089	30.887	30.565	31.079	33.800
GGZ	10.237	10.567	10.587	11.003	10.700
Totaal Wlz, Wzd, GGZ	174.087	178.877	176.670	180.516	200.200
DKIZ-advies	27.287	26.707	26.785	27.614	30.000
Totaal	201.374	205.584	203.455	208.130	230.200

Meerjarenontwikkeling van de ontvangen aanvragen

	2024	2023	2022	2021	2020
Wlz	133.641	137.312	137.453	131.428	124.743
Wlz subsidieregeling	120	111	89	88	3.892
Totaal Wlz	133.761	137.423	137.542	131.516	128.635
Wet Bopz indicatie	-	-	-	-	37
Wzd artikel 21	30.089	30.887	31.087	30.331	25.789
GGZ (herindicaties)	-	-	-	-	24.541
GGZ	10.237	10.567	11.235	11.274	-
Totaal Wlz, Wzd, GGZ, Wet Bopz	174.087	178.877	179.864	173.121	179.002
DKIZ-advies	27.287	26.707	23.822	20.176	19.676
Totaal	201.374	205.584	203.686	193.297	198.678

In 2020 is de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) vervangen door de Wzd, en deed het CIZ herindicaties voor de ggz. Per 1 januari 2021 is aan de Wlz de grondslag psychische stoornis toegevoegd (GGZ), en is de *Subsidieregeling extramurale behandeling* van de Wlz overgeheveld naar de *Zorgverzekeringswet* (Zvw).

2.1 Indicatiestelling

2.1.1 Aanvragen Wlz

Wlz en GGZ

De Wlz regelt de zorg - thuis of in een instelling - voor mensen die blijvend 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 hierbij het best passend is. Cliënten met een geldige Wlz-indicatie kunnen een aanvraag doen voor aanpassing van het zorgprofiel als de zorgvraag is veranderd.

Een Wlz-besluit kan bevatten:

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

In 2024 kwamen 143.998 aanvragen binnen en zijn 130.630 besluiten afgegeven^{1 2}. Bij de besluiten zijn de ingetrokken en vervallen aanvragen niet meegeteld. Het onderzoek is dan wel gestart maar de aanvraag wordt niet afgerond, vanwege bijvoorbeeld het overlijden van de cliënt of als blijkt dat het geen Wlz-aanvraag betreft.

Vergeleken met 2023 was het aantal aanvragen Wlz een kleine 3% lager. Ten opzichte van de initiële begroting was het aantal 8% lager. Die verlaging kwam naar verwachting vooral door oversterfte in de Covid-19 periode.

Bij 116.595 besluiten (89% van het totaal) is toegang Wlz vastgesteld. Dit omvat de toegang voor nieuwe cliënten (het merendeel), en bij een aanvraag voor aanpassing van het zorgprofiel een aangepast of een gelijkblijvend zorgprofiel. Bij de overige besluiten (11%) is negatief beslist: geen toegang Wlz. Het percentage positieve besluiten is iets lager dan in 2023 (91%). Het aantal ADL-aanvragen was met 120 iets hoger dan het jaar ervoor.

Van het totaal afgehandelde aanvragen is bij de GGZ-aanvragen sprake van een dalende trend. De 9.950 besluiten zijn ruim 2% minder dan in 2023. Het percentage positieve besluiten daalde van 76% naar 74%.

Wzd Art.21

Het aantal ontvangen Wzd Art.21 aanvragen was met 30.089 bijna 3% lager dan in 2023, en was 11% lager dan begroot. We zien hier dezelfde dalende trend als bij de Wlz aanvragen.

In 2020 werd de Wzd van kracht. De besluiten tot opname en verblijf (Art.21) hebben een geldigheid van maximaal vijf jaar. Het ministerie van VWS heeft besloten dat vanaf 1 januari 2025 deze besluiten als ze verlopen, worden verlengd zonder inhoudelijke beoordeling. Dit in afwachting van de voorziene aanpassingen naar aanleiding van de wetsevaluatie van de Wzd.

2.1.2 Wet zorg en dwang aanvullende taken

Voor het CIZ zijn twee onderdelen van de Wzd relevant: de *Wzd art. 21 aanvragen* en de *Wzd aanvullende taken*. De Wzd art. 21 aanvragen worden meegenomen in de Wlz. Bij de Wzd aanvullende taken gaat het voornamelijk om rechterlijke machtigheden en voortzettingen van inbewaringstellingen. Een toelichting op deze taken en wettelijke termijnen staat in Bijlage 1.

1 Bron van de cijfers in deze paragraaf: ciz.databank.nl

2 In 2024 worden nog besluiten genomen op aanvragen uit 2023 en aanvragen van eind 2024 worden afgerond in 2025. Hierdoor sluiten de cijfers niet helemaal op elkaar aan.

Aantal aanvragen

In 2024 stabiliseerden de aantallen verzoeken om een rechterlijke machtiging en een voortzetting inbewaringstelling, en bleef het aanbod in de pas lopen met 2023. Vergeleken met de initiële begroting lag het aantal verzoeken voor de Wzd aanvullende taken rechterlijke machtiging en voortzetting inbewaringstelling 10% lager. De afgelopen drie jaar zien we een vrij stabiel instroomniveau, van zo'n 6.750 aanvragen. Wel is er een verschuiving van aanvragen rechterlijke machtiging naar voortzetting inbewaringstelling. Vaak komt dit, doordat cliënten zo lang mogelijk thuis blijven wonen, en de situatie thuis escaleert, bijvoorbeeld door het wegvallen van mantelzorg.

De overige aanvragen Wzd aanvullende taken worden apart geregistreerd, waaronder die voor een voorwaardelijke machtiging en de adviezen die het CIZ geeft aan de officier van justitie in het kader van de Wet forensische zorg (Wfz), artikel 28a Wzd. In 2024 zijn 15 adviezen Wfz verstrekt, en waren er geen aanvragen voor een voorwaardelijke machtiging. Bij 1.219 Wzd art. 21 aanvragen is verzet vastgesteld, waarna een aanvraagprocedure voor een rechterlijke machtiging is gestart (dit betreft 26% van het totaal aantal verzoeken rechterlijke machtiging).

Cassatieverzoeken

Naar aanleiding van verzoekschriften van het CIZ zijn vijf cassatieverzoeken³ ingediend tegen beschikkingen van de rechtbank. In alle gevallen besloot het CIZ na advies van de landsadvocaat om geen verweer te voeren. Hierbij laat het CIZ zich leiden door de hoge kosten, het collectieve belang bij een uitspraak van de Hoge Raad, en de vraag of die uitspraak kan dienen als jurisprudentie in andere zaken.

Relatiebeheer

Relatiebeheer draagt bij aan een efficiënter werkproces. Met zorgaanbieders bespraken we analyses van hun aanvragen, en gaven tips ter verbetering, waardoor meer focus kwam op het indienen van een complete aanvraag⁴. Uitgaande van een aanvraag inclusief een medische verklaring, is een vrij stabiel percentage van 83% over 2024 zichtbaar. We spraken met 115 zorgaanbieders, vanuit het veld krijgen we hier positieve feedback op. Verder waren er presentaties bij crisisdiensten en netwerken dementie. En er was een bijeenkomst bij een vestiging van het Openbaar Ministerie, voor toelichting over de rol van het CIZ bij speciaal de Wlz-aanvraag die nodig is als financiële basis voor het ten uitvoer leggen van een rechterlijke machtiging in het kader van advisering art. 28a Wzd.

Op initiatief van het CIZ is VWS gestart met het maken van een factsheet voor het verkrijgen van een medische verklaring in de thuissituatie. Nu is dit nog een knelpunt, meer duidelijkheid hierover kan bijdragen aan meer complete aanvragen rechterlijke machtiging.

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

4 Aanvragen waarbij niet alle benodigde informatie aanwezig is om de aanvraag te kunnen beoordelen en te beslissen of een verzoekschrift ingediend wordt bij de rechtbank.

2.1.3 Subsidieregeling ADL-assistentie

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

ADL-assistentie is assistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, zoals aan- en uitkleden, toiletgang en eenvoudige verpleegtechnische handelingen. De subsidieregeling ADL-assistentie is bedoeld voor mensen met een lichamelijke handicap of een somatische ziekte die 24 uur per dag een beroep moeten kunnen doen op persoonlijke assistentie bij ADL-activiteiten in en om hun woning. Deze cliënten wonen zelfstandig in een complex van bij elkaar horende woningen die voor rolstoelen door- en toegankelijk zijn. De ADL-assistentie is 24 uur per dag, 7 dagen per week, op afroep van de cliënt beschikbaar.

In 2024 behandelde het CIZ 120 aanvragen ADL-assistentie (2023: 113).

2.1.4 IQ-test

Op verzoek van het ministerie van VWS bekostigt het CIZ IQ-testen voor cliënten die dit nodig hebben voor de beoordeling van Wlz-toegang, maar dit nergens anders vergoed kunnen krijgen. MEE NL voert deze tests uit. In 2024 ging het om negen cliënten (2023: acht).

2.2 Klachten, bezwaar, beroep

Klachten

In 2024 kreeg het CIZ 200 klachten (2023: 200). Dit was 0,1% van het totaal aantal aanvragen (Wlz, Wzd, GGZ en DKIZ). Hiervan werden 146 in behandeling genomen (73% van alle klachten). De ruime meerderheid van klachten gaat over de Wlz. Vergeleken met voorgaande jaren is dit beeld stabiel. Er werden 54 klachten (27%) niet in behandeling genomen. Dit gebeurt onder andere als een klacht niet gaat over het CIZ, als die verjaard is, als het een herhaalde klacht betreft, of als de klacht eigenlijk een bezwaar is.

Het aantal klachten bleef ongeveer gelijk, maar er was wel een verschuiving van onderwerpen. In 2023 waren er nog 50 klachten over de doorlooptijd, in 2024 waren dit er 30. Die daling van 40% lijkt samen te hangen met de dalende werkvoorraad, en met de verbetering in de tijdigheid van indicatiestelling door maatregelen om de doorlooptijd te verbeteren. Klachten over het onderwerp bejegening namen juist toe, van 43 klachten in 2023 naar 54 in 2024. Bij andere onderwerpen, zoals informatieverstrekking en deskundigheid, zien we wel fluctuaties, maar niet in opvallende mate.

Het merendeel (85%) van de in behandeling genomen klachten kon met een informeel gesprek worden opgelost. Van de 22 klachten (17%) die niet zo konden worden opgehelderd, zijn er zeven na een formele klachtenprocedure alsnog naar tevredenheid van de klager afgerond. De overige 15 klachten hebben de klachtenprocedure bij het CIZ ook doorlopen, maar zijn niet naar tevredenheid afgerond. Het staat de klagers dan vrij om met de klacht naar de Nationale Ombudsman te stappen. In 2024 is van vier klachten bekend dat zij gemeld zijn bij de Nationale Ombudsman, die hierover contact opnam met het CIZ. Alle vier deze klachten zijn intussen in overleg met de Nationale Ombudsman afgerond.

Bezwaar en beroep Wlz

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

Sinds 2022 meten we ook de klanttevredenheid bij de procedures voor bezwaar en beroep. Een speciale afdeling behandelt zaken van cliënten die ontevreden zijn over een besluit. In 2024 was de gemiddelde klanttevredenheid hier 5,1, een kleine daling ten opzichte van 2023 (5,2). Verbeterpunten liggen vooral in een snellere afhandeling van bezwaarzaken en in de communicatie tijdens een bezwaarprocedure.

In 2024 zijn voor de Wlz 2.385 bezwaren ingediend (in 2023: 2.033). Die stijging is opmerkelijk, omdat het aantal Wlz-aanvragen vergeleken met 2023 juist daalde. Mogelijke verklaringen zijn: minder vertrouwen in besluiten van overheidsinstanties zoals het CIZ; en ervaren van onbegrip over motivering van besluiten van het CIZ. Eind 2024 is een werkgroep gestart om de toename van bezwaren te onderzoeken.

Het percentage binnenkomende bezwaren ten opzichte van het totaal aantal binnenkomende Wlz-aanvragen (excl. GGZ) was 1,2% in 2024. Bezwaren met het kenmerk GGZ/GZ komen relatief vaker voor dan bij de Wlz. Mogelijke verklaringen hiervoor worden onderzocht.

De uitkomsten van de afgehandelde bezwaren in 2024 zijn als volgt:

Afgehandelde bezwaren	2024	2024 (#)	2023	2023 (#)
Gegronde ⁵	21%	473	23%	441
Ongegrond	44%	960	40%	768
Vervallen, afgebroken, niet ontvankelijk	35%	764	37%	708
Totaal	100%	2.197	100%	1.917

- 5 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.

Het percentage gegrond verklaarde bezwaren nam iets af vergeleken met 2023. De belangrijkste reden voor het gegrond verklaren van een bezwaar, is dat bij het bezwaarschrift nieuwe (medische) informatie beschikbaar werd die hoorde bij de oorspronkelijke aanvraag. Die aanvullende informatie is beoordeeld en leidt tot een voor de cliënt positieve uitkomst. De toename van het percentage ongegrond verklaarde bezwaren komt mogelijk doordat het vaker gebeurt dat in het reguliere aanvraagproces initieel een juist besluit wordt genomen maar dat cliënten toch in bezwaar gaan omdat zij een negatief besluit moeilijk kunnen accepteren. Deze cliënten worden vanzelfsprekend minder vaak in het gelijk gesteld.

Voorleggen ongegronde bezwaren aan Zorginstituut Nederland (ZINL)

Als het CIZ van plan is een bezwaar ongegrond te verklaren, wordt het bezwaardossier voor eventueel advies voorgelegd aan ZINL; dit is wettelijk zo geregeld. Bij 99% van de voorgelegde bezwaren ziet ZINL af van advisering. Het CIZ besluit dan zelfstandig. De enkele keer dat ZINL besluit wel advies te geven, geeft ZINL aan dat het eens of oneens is met het voorgenomen besluit van het CIZ. Dit advies wordt direct naar zowel de cliënt als het CIZ gestuurd, waarna het CIZ een definitief besluit neemt. Het CIZ volgt in de regel het advies van ZINL, maar mag daarvan afwijken.

Aan ZINL voorgelegde bezwaren	2024 (#)	2024 (%)	2023
Geen / ziet af van advies	852	98,8%	97%
Advies: eens	5	0,6%	2,7%
Advies: oneens	5	0,6%	0,3%
Totaal	862	100%	100%

Kwaliteit

Gegronde en ongegronde bezwaren worden getoetst op toegang en zorgprofiel. Dit is een interne kwaliteitscontrole, waaraan geen norm is verbonden en die dient als steun voor het leerproces van de betrokken medewerker en diens team. Binnen het team worden de resultaten en de aandachtspunten van de toetsing maandelijks besproken. De uitkomst van de toetsing bij bezwaar in 2024 was: 99% correct.

Beroep Wlz

Een cliënt die het niet eens is met de uitkomst van een bezwaarprocedure kan in beroep gaan. In 2024 zijn 218 beroepen ingediend (2023: 207). De verwachting is dat het aantal beroepszaken in 2025 verder stijgt, door de toegenomen bezwaarstroom eind 2024.

De uitkomsten van de afgehandelde beroepen in 2024 zijn als volgt:

Afgehandelde beroepen	2024	2024(#)	2023	2023(#)
Gegronnd	8%	18	13%	34
Ongegrond	41%	88	35%	95
Vervallen, ingetrokken, niet ontvankelijk	51%	109	52%	141
Totaal	100%	215	100%	270

Een cliënt die het niet eens is met de uitspraak van een rechter kan in hoger beroep gaan. In 2024 zijn 42 hoger beroepen ingediend (2023: 46).

Afgehandelde Hoger beroepen	2024	2024 (#)	2023	2023(#)
Gegronnd	7%	3	9%	4
Ongegrond	76%	32	52%	24
Vervallen, ingetrokken, niet ontvankelijk, vervallen	17%	7	39%	18
Totaal	100%	42	100%	46

2.3 Bijzonder onderzoek

Het CIZ heeft, samen met de convenantpartners van het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ), een rol in de rechtmatige uitvoering van de Wlz. Er wordt van fraude gesproken als opzettelijk en doelbewust in strijd met de regels wordt gehandeld, met het oog op eigen of andermans (financieel) gewin. Ketenbreed draagt het CIZ bij aan fraudebestrijding door deelname aan de Taskforce Integriteit Zorgsector en door samenwerking met partijen in het IKZ.

Op 1 januari 2025 treedt de Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg (Wbsrz) in werking. Hierin is onder andere de oprichting van de Stichting Informatieknooppunt Zorgfraude (IKZ) geregeld. Het CIZ blijft net als voorheen betrokken bij het IKZ.

Het CIZ bestrijdt fraude preventief en repressief. In 2024 kregen we 396 meldingen (2023: 402). Bij 47% hiervan ging het om in- en externe fraudesignalen. Dit percentage is gelijk aan dat van 2023. De overige 53% betrof adviesverzoeken over contractbeheer; vorderingen door overheidsinstanties; verzoeken voor ambtshalve herindicaties door zorgkantoren; en andere vragen en meldingen. Het aantal externe fraudesignalen daalde verder naar 65 meldingen (2023: 73). De oorzaak van deze daling is onder andere dat sinds medio 2022 één ketenpartij geen fraudesignalen met het CIZ deelt. Een andere ketenpartij deelt maar een deel van de signalen met het CIZ. Nieuwe inzichten in de wettelijke grondslagen voor informatiedeling gaven hiertoe aanleiding. Het ministerie van VWS zoekt naar een oplossing om de informatiedeling weer mogelijk te maken.

Aan de hand van de inhoud en volledigheid van een melding wordt beoordeeld of die in behandeling genomen kan worden. Afhankelijk van de ernst en impact wordt besloten hoe een melding afgehandeld wordt; denk hierbij aan het informeren van ketenpartners of het doen van verder onderzoek.

Als uit onderzoek blijkt dat cliënten misschien een indicatie hebben die niet (meer) passend is bij hun zorgbehoefte, dan volgt een traject van ambtshalve herindicatie (AH-traject). Onderdeel hiervan is een huisbezoek. Een AH-traject kan als aanleiding hebben een herstelverzoek van een zorgkantoor, of volgen uit fraudeonderzoek. Bij een herstelverzoek zijn er geen vermoedens van fraude; wel wordt vermoed dat de cliënt een indicatie heeft die niet meer past bij de zorgbehoefte.

In 2024 waren er landelijk 42 ambtshalve herindicaties. Dit aantal is, net als in 2023 (39 AH-trajecten), lager dan eerdere jaren. De daling is ingezet sinds 2021, als gevolg van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB). Het CIZ kan door die uitspraken Wlz-indicaties niet intrekken, tenzij uit onderzoek blijkt dat onjuiste of onvolledige gegevens zijn verstrekt, en juiste en volledige gegevens tot een andere beslissing zouden hebben geleid. Wel kan het CIZ een ander zorgprofiel afgeven. Doordat minder ambtshalve herindicaties zijn uitgevoerd, is er minder besparing van Wlz-zorgkosten dan voorheen.

Het CIZ bereidt met VWS een wetswijziging voor. Hierin wordt de intrekingsbevoegdheid geregeld. Die moet ervoor zorgen dat onterechte indicaties gestopt kunnen worden.

In 2024 zijn door het CIZ 16 fraudeonderzoeken afgerond waarbij AH-trajecten werden uitgezet. Met de in totaal 63 AH-trajecten die werden afgerond, is ruim € 1.000.000 aan onterechte zorgaanspraken Wlz voorkomen (2023: 49 AH-trajecten, € 450.000). Dit is gemiddeld zo'n € 18.000 per traject.

2.4 Regeling DKIZ

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

Het doel van de regeling DKIZ is om ouders van kinderen met een intensieve zorgbehoefte financieel tegemoet te komen. Eerder onderzoek, in 2020, liet zien dat de regeling niet bekend is bij alle ouders die daar misschien recht op hebben. Samen met het ministerie van SZW en de SVB is de mogelijkheid onderzocht om de wet te vereenvoudigen. Dit leidde tot een wetswijziging, waarbij kinderen met een eerste Wlz-indicatie automatisch DKIZ toegekend krijgen en alle ouders recht krijgen op zes maanden terugwerkende kracht. De wet trad per 1 juli 2024 in werking.

Daarnaast is veel aandacht besteed aan andere vormen van vereenvoudiging van de regeling. Er is een verbeterplan opgesteld met acties op zowel de lange als de korte termijn. In het eerste kwartaal liep een pilot, waarbij één van de verbetervoorstellen in de praktijk is getoetst. Een maand lang is contact gezocht met ouders die drie weken na de aanvraag nog geen informatie hadden aangeleverd. Dit contact lijkt een significant effect te hebben op het voorkomen van een 'geen advies'. Er is sprake van 'geen advies' wanneer het CIZ bij een aanvraag geen aanvullend benodigde informatie van de aanvrager heeft ontvangen, waardoor het CIZ geen advies kan geven. Van de ouders met wie is gesproken, heeft 62% van de 100% een advies (positief dan wel negatief) gekregen, tegenover 47% van de 100% uit de controlegroep. In deze pilot zijn ouders uit de controlegroep niet gebeld. In 2025 wordt onderzocht wat de impact op de organisatie zou zijn als dit de standaard werkwijze wordt.

Voor de lange termijn wordt onderzoek gedaan naar specifieke doelgroepen (in 2023 bijvoorbeeld kinderen met psychische aandoeningen) en bijbehorende verbetermogelijkheden. Ook wordt gekeken naar mogelijkheden om de regeling verder te vereenvoudigen en zo de uitvoering beter te laten aansluiten bij de bedoeling: dat ouders met een zorgintensief kind zich gezien en erkend voelen.

Een aantal verbetermogelijkheden vraagt om wettelijke- of beleidsaanpassingen. Hier is in 2024 mee gestart en dit krijgt in 2025 een vervolg. Ter inspiratie heeft de SVB in november 2024 een werkbezoek georganiseerd met een delegatie van uitvoerders van de Vlaamse variant van de DKIZ-regeling. Het zogeheten Groeipakket uit Vlaanderen bestaat uit gezinsbijslagen en andere financiële tegemoetkomingen om gezinnen te ondersteunen in de opvoeding van hun kinderen.

Sinds het CIZ in 2015 begon met de uitvoering van de regeling DKIZ bleek de aanvraagstroom grillig, met in 2023 het hoogtepunt van bijna 27.000 adviesaanvragen. In 2024 waren dit er bijna 25.000, met een piek in het eerste en derde kwartaal. Bij 52% van de aanvragen wordt een positief advies gegeven (2023: 55%). Bij 10% van de aanvragen is een negatief advies gegeven. In 2024 ontving het CIZ bij ongeveer 38% van de aanvragen geen aanvullend benodigde informatie van de aanvrager, waardoor geen advies kon worden gegeven. In 2024 werd in het eerste halfjaar gemiddeld 50% van de adviezen binnen zes weken afgerond. In het tweede halfjaar was dit 85% van de adviezen.

Het CIZ gaf op verschillende gebieden aandacht aan de kwaliteit van het DKIZ-advies. Naast de review en de casuïstiek is gestart met binnen teams op individueel niveau bespreken van de review resultaten.

Bezwaar en beroep regeling DKIZ

Voor de SVB adviseert het CIZ inhoudelijk (medisch) bij bezwaren op een besluit over de regeling DKIZ. Op basis van een positief of negatief advies handelt de SVB dan het bezwaar van de klant af. Het CIZ kreeg 300 bezwaar-adviesaanvragen (2023: 354). Daarvan werden er 254 afgerond, waarvan 34 met een positief advies (14%). In 2023 waren dit 377 afgeronde bezwaaradviezen, waarvan 82 met een positief advies (22%).

De verdeling naar uitkomst van de uitstroom is opgenomen in onderstaande tabel. De terminologie Positief/Negatief duidt op een advies aan het SVB, daar wordt het besluit genomen.

Uitkomsten DKIZ bezwaren	2024	2023
Positief	14%	22%
Negatief	84%	75%
Vervallen/afgebroken	1%	2,5%
Geen/onbekend	0%	6,5%
Totaal	100%	100%

Ook bij de regeling DKIZ kunnen cliënten bij de rechter in beroep gaan, als ze het niet eens zijn met de beslissing van het CIZ op hun bezwaar. In 2024 ontving het CIZ 24 DKIZ beroepen (2023: 17). Ook bij beroep tegen bezwaren op de regeling DKIZ ondersteunt het CIZ de SVB. Dit gaat 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 2024 zijn er 24 adviezen op beroepen gegeven, waarvan drie positief (13%). In 2023 werden er 49 adviezen op beroepen gegeven, waarvan tien positief (20%).

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

Uitskomsten DKIZ beroepen	2024	2023
Positief	13%	20%
Negatief	48%	16%
Vervallen/afgebroken	0%	7%
Geen/onbekend	39%	57%
Totaal	100%	100%

Zowel bij bezwaar als beroep DKIZ was er in 2024 een afname vergeleken met 2023 van het aantal cliënten dat in het gelijk wordt gesteld. De besluiten in het eerste aanvraagproces zijn vaker correct geweest, waardoor het CIZ in een bezwaarprocedure minder vaak een ander besluit heeft moeten nemen.

3 Overige uitvoeringsthema's

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

3.1 Werk aan Uitvoering

Werk aan Uitvoering is een overheidsbreed programma om de publieke dienstverlening te verbeteren, met als doel beter aan te sluiten op de verwachtingen en behoeften van burgers en ondernemers. Het CIZ heeft in dit kader een aantal acties gedefinieerd, verdeeld over drie handelingsperspectieven. In het plan dat wij indienden, staat de verbetering van de dienstverlening aan de cliënt centraal, in lijn met onze strategische doelstellingen.

Handelingsperspectief: toekomstige dienstverlening

Eén organisatiemodel voor maatwerk

Het CIZ werkt aan uniformering van de manier waarop wordt gewerkt. Dit voorkomt verschillend handelen in gelijke gevallen, en creëert een eenduidige werkwijze voor de toekomst, opdat de cliënt eerlijk, congruent en effectief geholpen wordt. Het 'future state ontwerp' van één standaard werkproces wordt in fases ontwikkeld, met als doel kortere doorlooptijden, meer efficiëntie en hogere kwaliteit en klanttevredenheid. Dit standaard werkproces wordt in een beheersbare omgeving getoetst, vóór de complete uitrol binnen het CIZ. Met een pilot wordt de toegevoegde waarde van de huidige werkwijze aangetoond, en kan het standaard werkproces worden verfijnd. Verbeterpunten worden meegenomen bij de CIZ-brede uitrol.

Medio 2024 is de eerste fase van het project uitgevoerd, 'Basis op orde'. De nadruk lag hierbij op het ontwikkelen en inrichten van de randvoorwaarden voor uniforme werkprocessen. De belangrijkste resultaten in deze periode lagen op het gebied van eenduidige vastlegging van processen, inrichting van proces governance (proces eigenaren/managers), en het opstellen van (k)pi's als basis van processturing en continu verbeteren. Vanaf oktober 2024 is samen met twee pilotteams begonnen met de tweede fase 'Grip op uitvoering'. Als resultaten zijn dashboards ontwikkeld, en is gestart met prestatiedialogen, inclusief coaching op de uitvoering. Daarnaast is geëxperimenteerd met voorstellen voor uniformering en verbeteringen vanuit het nieuwe standaard (future state) werkproces. Vanaf 2025 start een nieuwe fase, 'Geoptimaliseerd' en ligt de nadruk op het verder verbeteren en standaardiseren van de procesuitvoering.

In 2024 is ook gewerkt aan het uniformeren en professionaliseren van relatiebeheer. Er zijn heldere afspraken gemaakt over het doel van relatiebeheer, over ieders taken en verantwoordelijkheden; en over de inrichting en uitvoering van de besturing. Het plan heeft als doel de relatie te verbeteren met aanvragers, verwijzers (zoals Wmo-consulenten, huisartsen, ziekenhuizen, wijkverpleegkundigen) en ketenpartners met wie wordt samengewerkt in de uitvoering van indicatie. Daarnaast werken we aan kennisdeling over elkaars domeinen, zodat we elkaar sneller weten te vinden in het belang van de cliënt. Het CIZ heeft een datamonitor ontwikkeld die meet wat relatiebeheer heeft opgeleverd voor het percentage terechte aanvragen of de ontvangsttermijn van aanvullende informatie. Ook is een intranetpagina ingericht, voor de uitvoering van relatiebeheer of domein-overstijgende samenwerking.

Eén organisatie-model voor multiproblematiek

Het CIZ wil werken aan een warme overdracht van cliënten binnen de zorgketen, om ook niet zelfredzame burgers te helpen bij de juiste oplossing voor hun situatie, ook als hun zorgvraag niet bij het CIZ thuishoort. In 2024 deed het CIZ mee in pilots vanuit de regioaanpak 'Gezamenlijke passende zorg en ondersteuning' voor mensen die behoefte hebben aan langdurige GGZ op het snijvlak van Wlz en Wmo. Als CIZ leren we hiermee van ketenpartners en andere publieke dienstverleners, en dragen we bij aan een betrouwbare, persoonlijke en toegankelijke overheid.

Fundament continu op orde

Vanuit het programma CIZ Digitaliseert (CIZ-D) is in 2024 ingezet op het implementeren van onze visie op klantbediening. Kern hiervan is dat de klant makkelijker een complete aanvraag kan indienen, opdat zoveel mogelijk cliënten zo snel mogelijk een juist besluit ontvangen, op een manier die aansluit bij de persoonlijke belevingswereld. Dit betekent dat we op het juiste moment, via het juiste kanaal, op de juiste toon en op een juiste en begrijpelijke manier in contact willen komen met cliënten en zorgverleners. Zodat die zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Met deze uitgangspunten ontwikkelen we een persoonlijke online-omgeving (Mijn CIZ), waarin het eenvoudiger wordt een complete aanvraag in te dienen, aan te vullen en de status ervan te volgen.

Uit de visie op klantbediening groeiden twee sporen:

Het eerste spoor is de klantreis digitale complete aanvraag. Hiervoor kwam er in het tweede kwartaal naast een 'Mijn CIZ' voor cliënten ook een 'Mijn CIZ' voor zorgaanbieders, dat het eenvoudiger maakt een complete aanvraag in te dienen, aan te vullen of te wijzigen, en de status te volgen. Dit werkt positief op de doorlooptijd.

Het tweede spoor focust op optimaal ondersteunen van cliënten, mensen in hun omgeving en zorgaanbieders, in hun klantreis bij het CIZ tot aan een indicatiestelling. In 2024 deden we onderzoek naar behoefte aan 24/7 klantondersteuning door een chatbot, en naar onderwerpen voor die chatbot die de meeste toegevoegde waarde hebben. Door een handtekeningcheck vonden we een klantvriendelijke manier om in de chatbot vragen over het zetten van een handtekening te ondervangen. In het derde kwartaal is gestart met de implementatie van de Voorbespreekdesk.

Handelingsperspectief: versnellen digitale agenda

Opschalen digitale stelsels en organiseren data governance

Onze data governance is erop gericht dat de data die het CIZ verzamelt onze doelstellingen ondersteunen. In 2024 is gewerkt aan de basis van datamanagement (zie onderstaande resultaten), en is een voorstel en plan uitgewerkt voor de implementatie van een data governance organisatie CIZ. Besluitvorming voor verdere implementatie van het governance model is in voorbereiding.

Concrete resultaten in 2024 zijn onder meer:

- één data steward in dienst getreden;
- data catalogus opgezet en deels gevuld;
- datadefinities kernconcepten primair proces;
- datamodel CIZ en bedrijfsfunctiemodel;
- methodiek voor data classificatie;
- pilot project uitgevoerd voor data governance tooling;
- pilot datakwaliteit in samenwerking met HRM.

Ontwikkelen en aantrekken van ICT- en dataexpertise

Om de digitale uitdagingen het hoofd te bieden, is in 2024 ICT- en data-expertise ontwikkeld en aangetrokken. Daarnaast is een adviesraad kwaliteitsborging ingericht, die vanuit een breed scala aan disciplines ICT-ontwikkelingen toetst, en die adviseert over verbeteracties. Investeren hierin is nodig om de Plan, Do, Check, Act (PDCA)-cycli te verstevigen en naar een hoger niveau te brengen.

Versterken van het digitale grondvlak: Mijn CIZ/klantbediening

Het in ontwikkeling zijnde databeslismodel zal beslisondersteuning geven, aan klant en medewerker, bij het Wlz-indicatieproces. Een ethische commissie kijkt te zijner tijd mee in de ontwikkeling van dit model. Om de kwaliteit van data in de beslisondersteuning te borgen, is grote input nodig van (gestructureerde) data, die onder andere met behulp van natuurlijke taalverwerking wordt verwerkt. Hierdoor wordt het databeslismodel gevoed met kwalitatief juiste data, om zo tot correcte beslissingen te komen.

In 2024 is ervaring opgedaan met modellen die data structureren. Door deze modellen te koppelen aan de beslisondersteuning, wordt die automatisch voorgevuld met informatie vanuit de aangeleverde documenten. In de toekomst krijgt de medewerker hiermee een voorgevuld dossier dat op basis van de informatie geautomatiseerd adviezen genereert. Medewerkers gebruiken hun vakmanschap om de adviezen te honoreren, aan te vullen, of gemotiveerd ervan af te wijken. Doel is een aanzienlijke versnelling in het afhandelproces, en minder administratieve lasten voor zowel de cliënt als de medewerker.

De beslisondersteuning is voor de meest voorkomende zorgprofielen al ingericht, en de getrainde modellen zijn veelbelovend. We bereiden ons voor op een gefaseerde implementatie, met eerst een testfase die de toegevoegde waarde aantoont.

Een goede borging en landing van de beslisondersteuning in de staande organisatie is essentieel. Parameters zijn opgetekend om de beslisondersteuning bij ingebruikname te kunnen monitoren. Ook wordt gewerkt aan de invulling van governance, onderhoud en beheer van de beslisondersteuning.

Dit alles doen we voor de cliënt en de medewerker, die we continu centraal stellen. Ze worden betrokken bij de ontwikkeling van de beslisondersteuning en bij het nadenken over de implementatie. We doen dit met usertesten, klankbordgroep-sessies en ethische analyses, waarbij we input ophalen en verwerken. Dit alles voor een zorgvuldige opbouw, en voor ondersteuning van de strategische doelstellingen rond kwantiteit en kwaliteit van de indicatiestelling.

Handelingsperspectief: verhogen aantrekkelijkheid en statuut van de uitvoering

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

Met kennisontwikkeling bij medewerkers wil het CIZ zijn aantrekkelijkheid als werkgever vergroten. En wil het de kennis van het zorglandschap verhogen en hiermee ook de kwaliteit van de dienstverlening. Hiertoe deden we in 2024 het volgende:

Wendbaar functiehuis en arbeidsvoorwaarden

In 2024 is gestart met onderhoud aan het functiehuis binnen het project Toekomstbestendig belonen. Het resultaat is positief ontvangen. Zowel medewerkers als leidinggevenden kijken terug op een zorgvuldig proces. Een vernieuwd functiehuis moet meer flexibiliteit brengen en hiermee toekomstbestendig te maken, wat de arbeidsmarktpositie van het CIZ ten opzichte van referentiemarkten verder versterkt.

Onderzoeken mogelijke verbeteringen recruitmentproces

Om in de krappe arbeidsmarkt toch voldoende nieuwe medewerkers aan te kunnen trekken, is onderzocht met welke aanpassingen in het huidige wervingsproces we sneller en efficiënter kunnen schakelen. In 2025 komt hiervoor een ondersteunend systeem in het recruitmentproces.

Leiderschap definiëren en implementeren

In 2024 zijn vanuit het leiderschapsprogramma Samen Leren Doen elk kwartaal leiderschapsdagen georganiseerd. Hierin stond, naast elkaar als leidinggevenden ontmoeten, steeds een specifiek thema centraal, bedoeld om het gewenste leiderschap binnen het CIZ te definiëren en te implementeren. De thema's in 2024 waren: veranderen in de context van het CIZ; persoonlijk leiderschap; en 'ik in relatie tot de ander'. Samen ondersteunen ze de beweging naar wendbaar leiderschap en versterking van de gewenste cultuur binnen het CIZ.

Als verbreding in het samen leren is, naast de leiderschapsdagen, in het derde kwartaal gestart met intervisie. Ook kwam er een toolkit beschikbaar met handvatten voor de leidinggevenden om in de teams de dialoog te kunnen voeren over gewenst gedrag. Een rode draad was het centraal stellen van het gewenste voorbeeldgedrag, wat tijdens de leiderschapsdagen steeds opnieuw terugkwam.

Verzuimmodel aanpassen

Het CIZ werkt aan een ander verzuimmodel, waarbij de medewerker meer regie neemt over het eigen verzuimproces. Doel hiervan is het verzuim te verlagen en verder te investeren in weerbaarheid en vitaliteit van medewerkers. In de eerste helft van 2024 was een aanbesteding voor een nieuwe arbodienst om het CIZ hierin te begeleiden. In de tweede helft van 2024 is de start met de nieuwe arbodienst verder vormgegeven. Daarnaast is een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om eigen regie en positieve gezondheid verder te ontwikkelen. Dit loopt nog door in het begin van 2025, waarna het verzuimmodel op basis van de uitkomsten verder wordt aangepast.

Bewustwording thema diversiteit, inclusiviteit en gelijkwaardigheid (DIG)

Het CIZ wil met zijn medewerkers een representatieve afspiegeling van de samenleving zijn. Gezien de maatschappelijke verdeeldheid van de afgelopen jaren vinden wij het extra belangrijk om voor dit onderwerp bij medewerkers draagvlak en bewustwording te bevorderen. De focus moet liggen op verbinding en wederzijds begrip. Opbouwen van een divers personeelsbestand en stimuleren van een inclusieve omgeving is hierbij essentieel.

DIG wordt op negen onderdelen gemeten in het werkbelevingsonderzoek, en is in 2024 met gemiddeld 8,0 gewaardeerd. Er is een multidisciplinaire projectgroep die de verschillende projecten rond dit thema coördineert. Een eerste stap is bewustwording van waar we individueel met betrekking tot dit thema staan. Daarom is in het tweede kwartaal als eerste activiteit voor een workshop 'Free your mind' gekozen, om bewustzijn te creëren rondom vooroordelen.

In de tweede helft van 2024 is een aantal acties uitgezet om medewerkers kennis bij te brengen over dit onderwerp. Denk hierbij aan het aanbieden van een workshop over vooroordelen; de ontwikkeling van een interne kennisbank; een geprinte en digitale inclusiekalender met toelichting over cultureel-belangrijke feestdagen en/of gebeurtenissen; en plaatsing op het intranet van nieuwsberichten over relevante thema's in relatie tot DIG. Verder lag de focus vooral op het vergroten van de zichtbaarheid van het thema en borgen ervan in (reguliere) HR-processen. Zo komt het intussen terug in de onboarding, in stay-gesprekken en in het nieuwe werkgeversmerk.

Strategische Personeelsplanning (SPP)

Het CIZ wil een wendbare organisatie zijn, die zich kan aanpassen aan een veranderende omgeving. Het wendbaar maken van de organisatie vraagt, naast processen en systemen, ook ontwikkeling van onze medewerkers. Met behulp van SPP maken we de beweging naar de juiste persoon met het juiste vakmanschap en de juiste competenties op de juiste plaats. In het tweede kwartaal van 2024 werkte het CIZ met verschillende afdelingen aan een gezamenlijk beeld van het profiel van de medewerker in de toekomst. In het derde kwartaal is in samenwerking met alle MT's een kwalitatieve en kwantitatieve analyse uitgevoerd, voor inzicht in de huidige situatie en de gewenste beweging naar de toekomst in kwaliteiten en kwantiteiten. In het vierde kwartaal van 2024 en het eerste kwartaal van 2025 wordt de uitkomst hiervan in alle MT's besproken en wordt een plan van aanpak met interventies vastgesteld.

Professionele autonomie en governance (organisatiefilosofie)

Zowel interne als externe ontwikkelingen zijn dusdanig van invloed op onze organisatie dat een herijking van de besturingsfilosofie nodig is. Een besturingsfilosofie beschrijft de visie en principes waarmee een organisatie wordt aangestuurd. Het geeft richting aan hoe besluiten worden genomen, samenwerking plaatsvindt en verantwoordelijkheden worden verdeeld, met aandacht voor kernwaarden en strategische doelen. Er is een sterke behoefte aan een organisatiemodel dat meer ruimte biedt voor autonomie en wendbaarheid. Hierbij staat het werken vanuit de maatschappelijke missie centraal, oftewel 'de Bedoeling van het CIZ'. De herijking van de besturingsfilosofie kent als pijlers: organisatiefilosofie, leiderschap, professionele autonomie en governance. Voor organisatiefilosofie en leiderschap loopt al een aantal programma's. Voor implementeren van professionele autonomie en governance heeft een werkgroep eind 2024 intern een visie gepresenteerd, in 2025 wordt dit verder uitgewerkt.

Investeren in de kwaliteit van mensen: versterken expertise medisch adviseurs

Het CIZ wil dat inhoudelijke deskundigheid, kwaliteit en continuïteit van dienstverlening op een hoog niveau blijft. Dit vraagt onder meer om medisch adviseurs die deskundig en goed beschikbaar zijn om onderzoekers te ondersteunen in het beoordelen van Wlz-aanvragen, en voor het verhogen van de kwaliteit van de aanvraag waar dit aan medische inhoud raakt. Een expertiseteam Medisch Adviseurs (een landelijke vertegenwoordiging van medisch adviseurs), stelt duidelijke kaders, werkafspraken en kwaliteitsnormen op, voor een heldere, reproduceerbare en transparante indicatiestelling en het daarbij horende vakmanschap. Het team werkt samen met relevante stakeholders en heeft aandacht voor praktische toepasbaarheid van adviezen. In 2024 is een Psychogeriatric (PG) factsheet geïmplementeerd, zijn nieuwe werkvormen voor medisch adviseurs onderzocht, zijn deelnemers voor het expertiseteam Medisch Adviseurs geworven, en is het team geëvalueerd.

Er zijn activiteiten ondernomen om als CIZ te worden erkend als opleidingsinstelling voor medisch adviseurs. De wens hiertoe komt onder meer voort uit de noodzaak van domein-overstijgende samenwerking. Medisch adviseurs kunnen hierin een rol spelen, door als specialist bruggen te slaan naar andere zorgdomeinen. Erkenning als opleidingsinstelling helpt ook bij de positionering van het CIZ als aantrekkelijk werkgever voor medisch adviseurs. In 2024 zijn drie praktijkopleiders erkend. Zij begeleiden zes medisch adviseurs tot Arts In Opleiding tot Specialist (AIOS) tijdens hun opleiding. Daarnaast zijn andere activiteiten in gang gezet die nodig zijn voor erkenning, zoals de inrichting van een kwaliteitscyclus. De aanvraag voor de erkenning als opleidingsinstituut is verstuurd. Begin 2025 vindt de visitatie plaats en we verwachten in de loop van het eerste kwartaal van 2025 bericht over de uitkomst.

3.2 Stand van de Uitvoering

Het CIZ presenteerde in 2024 voor het derde jaar op rij een rapport Stand van de Uitvoering aan het ministerie van VWS. Hierin geven wij vanuit burgerperspectief aan waar wij knelpunten zien bij de uitvoering van de Wlz. We zien dat veel knelpunten hardnekkig blijken, en dat blijvende aandacht nodig is.

Verschillende punten kwamen daarom in deze Stand van de Uitvoering opnieuw aan bod: de houdbaarheid van de zorgprofielen; het handtekeningbeleid voor de Wlz; en de huidige beperkingen voor het delen of verwerken van gegevens. Daarnaast vroegen we aandacht voor de onmogelijkheid tot indiceren met terugwerkende kracht bij een spoedopname van cliënten die al een Wlz-indicatie hebben.

De Standen van de verschillende uitvoeringsorganisaties werden in juni gepubliceerd, en diezelfde maand door de demissionair minister van VWS met de Tweede Kamer gedeeld op de Dag van de Publieke Dienstverlening.

3.3 Onderzoek en datalab

Wetenschappelijk onderzoek

Het CIZ verzamelt veel data. Ons datalab onderzoekt hoe hier meer kennis uit te halen is voor betere uitvoering van onze taken. Naast het onderzoeken van trends en het uitvoeren van datalabs, doet het CIZ naar een aantal onderwerpen ook uitgebreider wetenschappelijk onderzoek. Dit doen we onder andere in samenwerking met de Vrije Universiteit (VU) Amsterdam. Zo heeft het VU in opdracht van het CIZ onderzoek gedaan naar de relatie tussen sociale factoren en het verkrijgen en verzilveren van een Wlz-indicatie bij ouderen. Het eventueel meewegen van de sociale context bij toegang tot Wlz-zorg is immers één van de thema's van de Werkagenda Langdurige Zorg. De resultaten van dit onderzoek zijn aangeboden aan de staatssecretaris en zullen naar verwachting inbreng vormen voor het af te sluiten Hoofddlijnenakkoord Ouderenzorg.

Daarnaast heeft het onderzoeksbureau HHM in opdracht van het CIZ onderzoek gedaan naar de tijdsduur en -besteding bij het doen van een Wlz-aanvraag bij het CIZ. Dit is niet eerder gemeten. Uit dit onderzoek kwamen diverse zinvolle aandachtspunten naar boven, waarmee we de dienstverlening aan de klant nog verder kunnen verbeteren. Ook werd in 2024 een onderzoek uitgevoerd naar praktijkvariatie in de indicatiestelling (ongewenste variatie in indicatiestelling tussen de 49 verschillende teams binnen het CIZ). De belangrijkste conclusie die getrokken kan worden is dat er een praktijkvariatie van 4,5% ongewenste variatie in indicatiestelling tussen de teams gevonden werd en dat dit klein genoemd kan worden in vergelijking met de praktijkvariatie in de toewijzing van de langdurige zorg in de ons omringende landen. Er zal nog aanvullend onderzoek verricht worden om meer te leren over de aard van de gevonden verschillen.

De gegevens die het CIZ aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) aanlevert voor de Monitor Langdurige Zorg en StatLine worden door het CBS als zogenoemde 'microdata' ter beschikking gesteld aan onderzoekers. Afgelopen jaar zijn er tien verzoeken binnengekomen voor het gebruik van de data van het CIZ in microdatabestanden (2023: 14). Vier hiervan waren afkomstig van verschillende ministeries, drie van overige instellingen van de rijksoverheid, twee van universiteiten en één van een provincie. Tevens leverde het CIZ data aan de NZa, zoals dit ook een wettelijke taak is van het CIZ.

Datalabs

Data wordt primair verwerkt voor onze dienstverlening. Daar waar het CIZ mogelijkheden of aanleiding ziet om onderzoek te doen om de dienstverlening te verbeteren, wordt het datalab ingezet om onderzoek te doen. In 2024 zijn twee datalabs afgerond.

Datalab 1:

Nadat een aanvraag door het CIZ is afgehandeld, kan een cliënt in bezwaar gaan. Een bezwaarproces kost voor de cliënt en het CIZ veel tijd en moeite. Uiteindelijk verklaart het CIZ 21% van de bezwaren (deels) gegrond. Tijdens het datalab is het proces in kaart gebracht. De resultaten hiervan zijn een eerste stap in het inzichtelijk maken van het bezwaarproces. Om het aantal bezwaren te kunnen verminderen is verder onderzoek nodig.

Datalab 2:

Bij het verbeteren van het Zorgprofiel (ZP)-algoritme GGZ Wonen geven de resultaten van dit datalab inzicht in de onderscheidende kenmerken tussen de GGZ-W zorgprofielen en de parameters die nodig zijn om een ZP-algoritme voor deze cliëntengroep te trainen.

3.4 Uitvoeringstoetsen

In 2024 is één uitvoeringstoets opgesteld en toegestuurd aan het ministerie van VWS, over het conceptwetsvoorstel *Wet versterken waarborgfunctie Awb* (Algemene wet bestuursrecht). Het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) inventariseert hoe dit wetsvoorstel beter kan aansluiten op de uitvoering, omdat meer dan een uitvoeringsorganisatie twijfelt over de uitvoerbaarheid en de hoge kosten. Richting BZK is vanuit de Manifestgroep, waar het CIZ deel van uitmaakt, een rode-draden notitie gekomen met de hoofdlijn van de uitvoeringstoetsen van de aangesloten uitvoeringsorganisaties. Dit krijgt vervolg in 2025.

4 Verantwoording

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

4.1 Governance

Een belangrijk element in een zbo-constructie is de structuur van governance. Het CIZ heeft een governance 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: *dialog, 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 2024 waren er geen veranderingen in de governance.

4.2 Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat uit twee leden. De heer R.R. Bakker is voorzitter. Tot en met 15 september 2024 fungeerde mevrouw F.S.S. Huismans als interim chief operations officer (COO). Per 1 december 2024 is mevrouw D. Hak benoemd tot lid van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur overlegt periodiek met de manager Finac (die de rol bekleedt van chief financial officer), met de bestuursadviseur, en met 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 2024 zijn geen besluiten genomen waarbij voor de Raad van Bestuur een belangenconflict aan de orde was.

Vaststelling stukken

De jaarrekening 2024 is door de Raad van Bestuur op 12 maart 2025 vastgesteld, na het bespreken van de bevindingen van de accountant. De jaarstukken, inclusief de jaarrekening 2024, voorzien van een controleverklaring, zijn op 13 maart 2025 aangeboden aan de minister van VWS.

4.3 Raad van Advies en Audit Advies Commissie

De Raad van Advies en de Audit Advies Commissie zijn in 2017 ingesteld als onderdeel van de governance. De Raad van Advies richt zich voornamelijk op de strategie en de continuïteit van het CIZ, in relatie tot relevante maatschappelijke ontwikkelingen.

De Audit Advies Commissie richt zich op onderwerpen zoals de kwaliteit van de bedrijfsvoering, interne beheersing en financiële verantwoording. De twee commissies fungeren als van elkaar losstaande, onafhankelijke externe adviseurs van de Raad van Bestuur. In 2024 maakte het CIZ opnieuw dankbaar gebruik van de expertise van de Raad van Advies en van de Audit Advies Commissie.

Samenstelling

De Raad van Advies bestond in 2024 uit:

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

De Audit Advies Commissie bestond in 2024 uit:

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

De leden van de commissies worden benoemd voor vier jaar. Zij kunnen één keer worden herbenoemd, er is een rooster van aftreden.

Per 1 mei 2024 is mevrouw Van den Brink herbenoemd als voorzitter van de Raad van Advies voor een tweede termijn tot 1 mei 2028. In 2024 was er geen verandering in de samenstelling van de Audit Advies Commissie.

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

Werkwijze en betrokkenheid

In 2024 was er drie keer formeel overleg tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Advies, en vier keer tussen de Raad van Bestuur en de Audit Advies Commissie. Ook was er een “deep dive” bijeenkomst met de Audit Advies Commissie over het Programma Vernieuwing ICT. Er was één gezamenlijk overleg van beide commissies met de Raad van Bestuur en er was een gezamenlijke inspiratiesessie. De voorzitters van beide gremia overleggen periodiek met de voorzitter van de Raad van Bestuur, en hadden ook een overleg met de ondernemingsraad.

Vast onderwerp van alle overleggen was de actuele stand van zaken van de dienstverlening en de bedrijfsvoering. Daarnaast is een aantal specifieke thema's besproken.

Maandelijks informeert de Raad van Bestuur de leden van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie over relevante ontwikkelingen.

De voornaamste onderwerpen van gesprek met de Raad van Advies waren: het Programma Vernieuwing ICT, de onderzoeksagenda van het CIZ, Inventarisatie van onderwerpen van de toekomst en de nieuwe politieke context.

Met de Audit Advies Commissie is onder meer gesproken over: (toekomstige) financiële vraagstukken; informatiebeveiliging en cybersecurity; en het Programma Vernieuwing ICT. Daarnaast zijn de resultaten van de interne audits besproken, kwam het CIZ Kwaliteitssysteem aan de orde, net als de inventarisatie van onderwerpen van de toekomst. Jaarlijks vindt overleg plaats met de externe accountant.

Tijdens het gezamenlijk overleg van de RvA en de AAC is gesproken over verschillende maatschappelijke en politieke ontwikkelingen, mede in opmars naar 'de volgende Stip' van het CIZ. De gezamenlijke inspiratiesessie was in aanwezigheid van mevrouw Tamara van Ark, oud-minister voor Medische Zorg, oud-staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en commissielid van de Staatscommissie Demografische ontwikkelingen 2050.

Dit gesprek ging over het adviesrapport 'Gematigde groei' dat de Staatscommissie op 15 januari 2024 aanbood aan de Tweede Kamer en het kabinet. Dit rapport behandelt demografische scenario's richting 2050 (deel I); de gevolgen daarvan voor ruimte, economie en publieke voorzieningen (deel II); en biedt de politiek handelingsmogelijkheden vanuit het perspectief van brede welvaart en sociale cohesie (deel III).

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

5 Organisatie

In 2024 was de arbeidsmarkt nog steeds krap, maar toch zijn ook dit jaar weer moeilijk vervulbare vacatures succesvol ingevuld. Het personeelsbestand groeide licht. Door de aanhoudende arbeidsmarktkrapte en specialistische vraagstukken zoals digitalisering, automatisering en innovatie, was er meer externe inhuur dan in 2023.

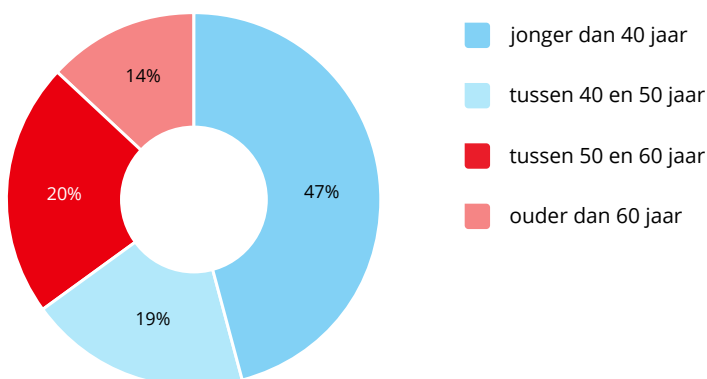
5.1 HR-cijfers

Per eind december waren er 1.361 medewerkers, inclusief inhuurkrachten, in dienst bij het CIZ (1.223 fte). Dit was 8,5% meer dan eind 2023. Gemiddeld waren er 105 inhuurkrachten met een aandeel in de totale bezetting van gemiddeld 7,7%. Inhuurkrachten werden vooral ingezet voor tijdelijk of projectmatig werk, of bij vacatures die door krapte op de arbeidsmarkt lastig vast in te vullen zijn.

Het personeelsbestand bestond voor 14% uit mannen en voor 86% uit vrouwen. Vergeleken met 2023 werd het aandeel mannen minder (2023: 16% - 84%) . Het hoge percentage vrouwen is typerend voor organisaties in de zorg.

Het topmanagement bestond per 31 december 2024 voor 55% uit mannen en voor 45% uit vrouwen.

De gemiddelde leeftijd binnen het CIZ was 43 jaar (2023: 43). De leeftijdsverdeling bleef gelijk.



5.2 In- en uitstroom

In 2024 kwamen 183 nieuwe interne medewerkers (14%) in dienst (2023: 297, 24%). In het primair proces was er een grotere instroom van nieuwe medewerkers. Die hogere wervingsaanvraag was nodig om de hogere aanvraagstroom af te handelen.

In 2024 verlieten 142 medewerkers (118 fte) het CIZ, een uitstroom van 11% (2023: 11%). Binnen de totale uitstroom ging 4% met pensioen; 56% vertrok op eigen verzoek; bij 40% was er een overige reden, zoals aanzegging arbeidsovereenkomst, vaststellingsovereenkomst of einde wachttijd bij twee jaar ziekte.

5.3 Verzuim en vitaliteit

Het gemiddelde verzuimpercentage steeg in 2024 naar 8%, in 2023 was dit 7,5%. Vooral in het primair proces lag het verzuim hoger dan het gemiddelde, op 8,2%. Oorzaken van het verzuim zijn divers en omvatten zowel fysieke als mentale klachten, en werkgerelateerde zaken evenals privé-omstandigheden.

Verzuimduur	2024	2023
0-7 dagen	0,8%	0,8%
8-42 dagen	0,7%	0,8%
43-365 dagen	4,4%	3,8%
Langer dan 1 jaar	2,1%	2,1%
Totaal	8,0%	7,5%

Belangrijke trends

- stijging in verzuimduur (43-365 dagen): van 3,8% in 2023 naar 4,4% in 2024;
- langer verzuim (>1 jaar) stabiel op 2,1%;
- geen seizoensdip in de zomer van 2024, anders dan in voorgaande jaren.

Uit de rapportage van de arbodienst in 2024 bleek dat wisseling van leidinggevenden een belangrijke factor kan zijn bij verzuim. Medewerkers zeggen behoefte te hebben aan stabiliteit, zowel in werkprocessen als in de coaching door een leidinggevende. Verandering kan negatieve invloed hebben op het gevoel van continuïteit en ondersteuning binnen de teams. Door ervaren werkdruk kunnen verhoudingen in een team onder druk komen te staan en dit kan leiden tot verzuim.

Uit het werkbelevingsonderzoek van 2024 kwamen nog andere factoren naar voren die bijdragen aan de ervaren werkdruk, zoals emotionele belasting door de werkzaamheden en capaciteitsdruk binnen een team; ook dit kan leiden tot ziekteverzuim.

Medio 2024 wisselde het CIZ van arbodienst. Het streven is om vanuit de visie 'Eigen Regie en Positieve Gezondheid' een beweging te maken naar een gezondere organisatie, met ondersteuning door instrumenten rondom vitaliteit. Daarnaast is gestart met een veerkrachtscan van onze werkwijze om in beeld te krijgen waar winst mogelijk is in onze verzuimaanpak.

In 2024 startte een aanvullend onderzoek 'Scan en Verken' in regio West waar het verzuim aanzienlijk hoger was dan bij andere CIZ-afdelingen. Dit moet leiden tot actiepunten voor het vergroten van duurzame inzetbaarheid en het bevorderen van verzuimpreventie. De eerste resultaten worden in het eerste kwartaal van 2025 verwacht. Na deze initiële fase wordt de 'Scan en Verken' verder uitgerold binnen het CIZ. Dit gebeurt in samenwerking met onze nieuwe arbodienstverlener, waarbij co-creatie centraal staat.

In 2024 deed het CIZ een aantal interventies om bewustwording rondom sociale veiligheid te vergroten. Deze initiatieven waren gericht op het creëren van een veilige werkomgeving, wat de onderlinge verhoudingen binnen teams ten goede kwam. Deze interventies worden in 2025 voortgezet.

Verder is in 2024 een Vitaliteitsdesk gelanceerd, zowel online als offline, om medewerkers bewust te maken van hun eigen regie over duurzame inzetbaarheid en ze hierbij te ondersteunen. Dit initiatief wordt in 2025 verder verbeterd en uitgerold, voor breder bereik en impact.

5.4 Diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid

In 2024 zette het CIZ zich verder in voor het bevorderen van diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid. Ook gezien maatschappelijke ontwikkelingen is het voor het CIZ belangrijk om bewustwording te creëren en draagvlak voor inclusie te vergroten. De eerste initiatieven in 2024 richtten zich op het vergroten van bewustzijn over onbewuste vooroordelen, onder meer door workshops. In de tweede helft van het jaar volgden acties om medewerkers actief te betrekken bij, en aan te moedigen bij te dragen aan, een inclusievere werkcultuur. Dit omvatte de ontwikkeling van een interne kennisbank, een inclusiekalender met belangrijke culturele feestdagen, en doorlopende nieuwsberichten op intranet over diversiteit en inclusie. Ook lag de focus op het vergroten van de zichtbaarheid van het thema, en op het verankeren ervan in reguliere HR-processen (zoals onboarding).

Banenafspraak

Een onderdeel van diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid is het creëren van arbeidsplaatsen in het kader van de banenafspraken die de regering en organisaties van werkgevers en werknemers maakten voor mensen met een arbeidsbeperking. Voor het CIZ lag het quotum eind 2024 op 31,9 fte (gebaseerd op een voltijd fte-waarde van 36 uur). Het CIZ gaf eind 2024 voor 6,7 fte invulling aan de banenafspraken. We realiseren ons dat werk belangrijk is voor iedereen, maar we lopen tegen de hindernis aan dat er vooral mensen beschikbaar zijn die praktisch geschoold zijn. Het CIZ vraagt juist om mensen die theoretisch geschoold zijn en op kantoor kunnen werken. Er wordt onderzocht hoe we op andere manieren toch aan het quotum kunnen voldoen.

5.5 Aantrekkelijk werkgeverschap

In 2024 zette het CIZ belangrijke stappen in het versterken van het werkgeversmerk. We hebben dit geïntegreerd in de onboarding en in de zichtbaarheid van de organisatie, en hebben hierbij de focus gelegd op diversiteit, inclusie en werkgeluk. We zijn samen met een strategische partner actief gaan werken aan het vergroten van onze naamsbekendheid en het aantrekken van latent-zoekende werknemers (wat bij gaat dragen aan het vervullen van de wervingsvraag). Er is een nulmeting gedaan naar onze huidige marktpositie, waarbij medewerkers zijn bevraagd over hun werkervaring binnen het CIZ. We hebben wervingsmarketing ingezet voor het publiceren van vacatures, nieuwe fotoseries gemaakt voor de website werkenbijciz.nl, en een mediastrategie ontwikkeld.

5.6 Vakmanschap en professionaliteit

Binnen het CIZ nemen onze medewerkers zelf verantwoordelijkheid om hun vakmanschap te onderhouden en verder te ontwikkelen. Het CIZ ondersteunt dit met een breed en gevarieerd leeraanbod dat medewerkers de mogelijkheid biedt in hun eigen tempo te leren. Het leeraanbod richt zich niet alleen op vakinhoudelijke kennis maar ook op bredere professionele groei.

In 2024 zijn verschillende initiatieven uitgevoerd om de professionele ontwikkeling binnen de organisatie te versterken. Zo is gewerkt aan de oprichting van profielopleidingen voor medisch adviseurs. Dit zijn de profielopleidingen 1e fase Indicatie & Advies (I&A) en Beleid & Advies (B&A), en ook de 2e fase specialistenopleiding tot arts Maatschappij + Gezondheid (M+G). Daarnaast zijn ondersteunende leermethoden voorbereid in aanloop naar de implementatie van het nieuwe zaakstelsel voor indicatiestelling.

Voor bevordering van samenwerking over domeinen heen, is een opleidingsplan opgesteld voor relatiebeheer. Ook is geïnvesteerd in gerichte training en scholing voor medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het behandelen van GGZ-aanvragen.

Tot slot is in 2024 extra aandacht besteed aan het faciliteren en stimuleren van ontwikkelruimte voor onze medewerkers, zodat zij meer tijd en ruimte hebben om hun vakmanschap te versterken en zich verder te ontwikkelen. Dit wordt in 2025 voortgezet, onder meer door het opstellen van heldere kaders met betrekking tot opleiden.

Ambtelijk vakmanschap

Om onze professionals te ondersteunen in hun publieke taak en ambtelijk vakmanschap, werken we bij het CIZ vanuit 'de Bedoeling'. Onze leidende principes stellen de Bedoeling centraal, dit zijn onze concrete vuistregels die richting geven aan ons dagelijks handelen. Verder hebben we een basishouding geïntroduceerd, die het gewenste gedrag van professionals bevordert, zoals eigenaarschap, verantwoordelijkheid en samenwerking. Deze aanpak kreeg allereerst vorm binnen het gezamenlijke leiderschapstraject. De deelnemende leidinggevenden spelen een sleutelrol in het verspreiden en implementeren van dit gedachtengoed binnen hun teams, zodat het vakmanschap in de organisatie breed wordt gedragen.

5.7 Sociale omgangsvormen

Integriteit

Het CIZ heeft een gedragscode, waarin het integriteitsbeleid uiteen wordt gezet, en die alle medewerkers bij indiensttreding ontvangen en die ook online beschikbaar is. Een vast onderdeel van de introductie is een workshop over integriteit. Interne medewerkers leggen de eed of belofte af. September is de maand van extra aandacht voor integriteit bij het CIZ.

Het werkbelevingsonderzoek laat zien dat, over de volle breedte van de organisatie, 8% van de medewerkers ongewenst gedrag heeft ervaren van collega's en/of leidinggevenden. Onder ongewenst gedrag verstaan we: ongewenste omgangsvormen; discriminatie; pesten; verbale, fysieke of seksuele intimidatie; en/of ander ongewenst gedrag. In 2024 is het aantal adviesgesprekken met de Integriteitscommissie meer dan verdubbeld ten opzichte van 2023. Het aantal formele meldingen bleef gelijk, maar ook de gesprekken met de externe vertrouwenspersoon namen aanzienlijk toe. Dit laat zien dat medewerkers zich steeds veiliger voelen om ongewenste situaties te melden.

In de tweede helft van 2024 is extra aandacht besteed aan sociale veiligheid en startte een campagne gericht op een veilige werkomgeving voor alle medewerkers. Onder begeleiding van een dialoog-expert namen medewerkers in kleine groepen deel aan dialoogsessies over sociale veiligheid. Daarnaast waren er interactieve lezingen door deskundigen op het gebied van sociale veiligheid. Deze initiatieven werden aangeboden om de bewustwording rondom sociale veiligheid te vergroten en medewerkers actief te betrekken bij het creëren van een veilige werkcultuur. Met als doel open gesprekken te stimuleren en handvatten te bieden voor het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag.

5.8 Werkbelevingsonderzoek

In 2024 deden we een werkbelevingsonderzoek voor meer inzicht in de ervaringen en tevredenheid van onze medewerkers. De respons was 73%, wat een sterke betrokkenheid van onze medewerkers laat zien. Medewerkers gaven de organisatie gemiddeld een score van 8,6, een stijging van 0,4 ten opzichte van 2023 en 0,5 boven het gemiddelde in de publieke sector. Positieve thema's die (zeer) goed scoren, zijn onder andere: hybride werken; de inhoud van het werk; de werksfeer; de directe leidinggevenden; samenwerking; en arbeidsvoorwaarden. Er zijn geen onvoldoendes op themaniveau, maar wel aandachtspunten voor gerichte vervolgacties, onder andere op sociale veiligheid en talentontwikkeling.

5.9 Hybride werken

Het CIZ hanteert sinds 2021 een visie op hybride werken, die tweejaarlijks wordt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Medewerkers werken deels op kantoor en deels thuis; en er is een mogelijkheid, onder strikte voorwaarden, voor werken in het buitenland vanuit een veilige ICT-werkplek.

Hybride werken zien onze medewerkers als een zeer gewaardeerde secundaire arbeidsvoorwaarde. Uit het werkbelevingsonderzoek blijkt dat 95% van de respondenten dit thema beoordeelt met een 8,9. Een belangrijk aandachtspunt bij hybride werken is het behoud van de verbinding tussen medewerkers, teams en de organisatie.

5.10 Medezeggenschap

In het verslagjaar kwamen Ondernemingsraad en Raad van Bestuur negen keer bijeen in een formele overlegvergadering. Terugkerende thema's in de overlegvergaderingen waren onder meer: afbouw tijdelijke maatregelen; verminderde aanvraagstroom; verzuim en werkdruk; marktconform belonen; CIZ-governance; programma ICT-Vernieuwing; en de onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling.

De OR en de Raad van Bestuur vinden het prettig om daarnaast in een informeler setting open met elkaar over toekomstige (beleids)vraagstukken van gedachten te wisselen. Ze deden dit in 2024 in verkennende gesprekken over de mogelijke effecten op het CIZ van het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO), en over onze rol daarin over leiderschapsontwikkeling; en over de ontwikkelingen in de ICT-vernieuwing.

Ook waren er verkenningssessies om de wederzijdse samenwerking vanuit de Bedoeling verder te verdiepen. Dit ging vooral over gelijkwaardige inbreng van medezeggenschap in organisatievraagstukken, op het juiste moment. In december was er een evaluatie op het in 2023 gezamenlijk opgestelde manifest 'medezeggenschap zoals CIZ het bedoelt'.

In mei sloten een lid van de Raad van Advies en een lid van de Audit Advies Commissie bij de OR aan. Beiden vertelden over hun rol als 'tegenkracht' in advisering van beleidsvraagstukken richting de Raad van Bestuur. De OR gaf aan welke thema's onder de medewerkers leven, en hoe die de ontwikkelingen in de organisatie ervaren.

Voor nog meer input vanuit medewerkers organiseert de OR over uiteenlopende actuele vraagstukken landelijke OR-themabijeenkomsten op locatie. Zo blijft er nauw contact met de achterban, en feeling met wat medewerkers ervaren en vinden. De opbrengsten uit deze bijeenkomsten bespreekt de OR met de Raad van Bestuur en de manager HRM. Vanuit een van deze bijeenkomsten deed de OR een initiatiefvoorstel - een ongevraagd advies aan de bestuurder - over 'de afbouw van de tijdelijke maatregelen verkorte afhandeling' in het primair proces. Die afbouw is intussen gerealiseerd.

De OR stemde in 2024 in met:

- aanpassing in de klokkenluidersregeling;
- keuze voor de nieuwe arbodienstverlener;
- uitwerking van het kader arbeidsmarkttoelage;
- aanscherping van het mobile device management;
- aanpassing van de BHV-vergoeding.

Daarnaast adviseerde de OR in oktober positief over de voordracht van mevrouw D. Hak als lid Raad van Bestuur.

5.11 Bedrijfshulpverlening

Verdeeld over zes locaties had het CIZ per 31 december 2024 in totaal 50 allround opgeleide BHV'ers, waaronder één of twee ploegleiders per locatie. Het Hoofd BHV coördineert de landelijke werkzaamheden, waaronder de opleidingen, oefeningen en het actualiseren van de BHV-plannen. Regelmatig worden nieuwe BHV'ers geworven ter vervanging van medewerkers die de organisatie verlaten. We blijven investeren in de voorbereiding op mogelijke noodgevallen en zorgen ervoor dat onze medewerkers goed toegerust zijn om adequaat te handelen. De dagelijkse aanwezigheid van voldoende BHV'ers blijft een aandachtspunt. Om dit beter te monitoren, is er een contract afgesloten voor een nieuwe BHV-app, die in 2025 in gebruik wordt genomen. In 2024 waren er geen noemenswaardige incidenten.

5.12 Cao-onderhandelingen

In februari 2024 werd een onderhandelingsakkoord bereikt over een nieuwe CIZ-cao met een looptijd van één jaar, ingaande per 1 januari 2024. Vanuit dit akkoord onderzocht de werkgroep 'Mijn Vitali-tijd' in 2024 hoe we als werkgever iets (extra) kunnen doen opdat onze medewerkers duurzaam en in balans in alle levensfasen kunnen blijven werken. Het advies dat hieruit voortkomt, wordt meegenomen in de volgende cao-onderhandeling.

De onderhandelingen voor de nieuwe CIZ-cao zijn in november 2024 begonnen. Het CIZ wil de cao met goede arbeidsvoorwaarden voortzetten en op sommige punten aanvullen. 'De cao is gelijk, toch is iedereen anders' is en blijft onze basis.

6 Bedrijfsvoering

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

6.1 Risicomanagement

Het CIZ heeft risicomanagement geïntegreerd als onderdeel van de sturing op prestaties, om zijn strategische doelen op een beheerste manier te realiseren. De invulling van risicomanagement gebeurt op strategisch en tactisch/operationeel niveau, waarbij de strategische risico's periodiek met het topmanagement worden besproken en herijkt. Hierbij wordt dan gekeken naar de risicobereidheid van de organisatie, waarbij afhankelijk van de verwachte kans en impact van een risico wordt bekeken in hoeverre beheersmaatregelen worden ingezet om deze risico's af te dekken.

Het CIZ pakt frauderisico's zowel preventief als repressief aan, onder andere door deelname aan het beleidsoverleg van de Taskforce Integriteit Zorgsector en door samenwerking met partijen in het Informatie Knooppunt Zorg. Ook bereidt het CIZ samen met VWS een wetswijziging voor, waarin de intrekingsbevoegdheid wordt geregeld. Dit moet ervoor zorgen dat onterechte indicaties gestopt kunnen worden. Als laatste heeft het CIZ in 2024 het proces voor het melden van fraude verder doorontwikkeld.

De implementatie van het Programma ICT Vernieuwing was een belangrijk risico in 2024. Het risico bestaat dat dit onvoldoende goed geïmplementeerd wordt, met gevolgen voor de lange-termijn continuïteit in de ICT-ondersteuning van de organisatie. Het CIZ heeft daarom, in aanvulling op de interne inrichting in verschillende fasen van het programma externe toetsing laten plaatsvinden, door onder meer Bureau Gateway, Deloitte en het bureau Software Improvement Group (SIG). Daarnaast bracht het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) advies uit over de implementatie van het programma. Adviezen die voortvloeiden uit de diverse toetsingen leidden tot bijstellingen in aanpak en planning van de deelprojecten en aanscherping van de projecten- en programmasturing.

Een ander belangrijk risico in 2024 was het effect van toenemende schaarste op de arbeidsmarkt op de continuïteit van de dienstverlening. Het risico bestaat dat het CIZ niet tijdig alle vacatures kan vervullen, zowel binnen de staf als binnen het primair proces. Onze strategische doelen worden dan niet tijdig of niet compleet gerealiseerd. Het CIZ ondervangt dit risico door lange termijn personeelsplanning en door versteviging van het werkgeversmerk voor onze positie op de arbeidsmarkt. Verder moet het digitaliseringsprogramma (CIZ-D), gericht op het standaardiseren en automatiseren van processen, cliënten eenvoudiger en sneller een juist indicatiebesluit helpen. Dit kan de druk op de inzet van schaars personeel verlagen.

Het risico dat de omvang van verandertrajecten binnen het CIZ niet geabsorbeerd kan worden, door onder andere te weinig capaciteit van medewerkers, vergde ook in 2024 veel aandacht. Er wordt continu gewerkt aan verbeteringen in de planning en sturing op veranderactiviteiten. Verder wordt met uitvoeringstoetsen geborgd dat aanpassingen in het takenpakket van het CIZ gepaard gaan met een impactanalyse op uitvoerbaarheid en voldoende beschikbaarheid van personeel.

Als laatste zien we dat de wets- en beleidsregels die het CIZ hanteert bij de indicatiestelling niet altijd meer voldoende aansluiten bij het veranderende zorgveld. Hierdoor bestaat het risico dat het CIZ een systeempartij wordt met afnemende maatschappelijke waarde, terwijl er juist een grote maatschappelijke behoefte is aan onafhankelijke regulering van de schaarste binnen de zorg. Het CIZ is daarom continu in gesprek, samen met andere uitvoeringsinstanties zoals de NZa, CAK, Zorginstituut NL en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) om beter te kunnen anticiperen op veranderingen in het zorgveld en wijzigingen in het beleid vanuit Den Haag.

6.2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Voor het afgeven van een juiste indicatie heeft het CIZ gegevens nodig die persoonlijk en vertrouwelijk zijn. Cliënten moeten er daarom op kunnen rekenen dat met die gegevens zorgvuldig wordt omgegaan, en dat bescherming van hun privacy gegarandeerd is. Naleving van de AVG is dan ook een belangrijke doelstelling, waarvoor het CIZ verschillende technische en organisatorische maatregelen inzet.

Net als in voorgaande jaren, waren er in 2024 veel initiatieven waarbij AVG en privacy een belangrijke rol speelden. Er waren veel onderzoeksvoorstellen en projecten waarbij persoonsgegevens verwerkt werden, waarvoor onder andere Data Protection Impact Assessments (DPIA's) zijn uitgevoerd. Ook de ontwikkeling van het nieuwe zaakstelsel Apoyo en het data & analytics platform waren in 2024 belangrijke onderwerpen, met continu aandacht voor het inrichten van een veilige en betrouwbare werkomgeving.

In 2024 is gewerkt aan meer structureel borgen van de AVG. De eerste stappen zijn gezet voor het inrichten van een PDCA-cyclus en het (her)structureren van de verwerkingsregisters van de verschillende afdelingen. Die werkzaamheden worden in 2025 voortgezet.

Gedurende het jaar worden bewustwordingsactiviteiten aangeboden aan alle medewerkers. Naast de bestaande e-learning modules en workshops voor nieuwe medewerkers waren er in 2024 opfriscursussen en casuïstiekbesprekingen.

Ook is een aanvullend awareness programma gestart, waarbij de focus lag op informatiebeveiliging en privacy. Twintig medewerkers, verdeeld over verschillende organisatieonderdelen, hebben de rol van privacy ambassadeur. Hun taak is het bewustzijn over privacy bij medewerkers te vergroten en ze te ondersteunen bij de signalering van aandachts- en verbeterpunten.

6.3 Informatiebeveiliging

Het afgelopen jaar zijn belangrijke stappen gezet voor verdere versterking van de informatiebeveiliging binnen het CIZ. Een mijlpaal was het accorderen van ons informatiebeveiligingsbeleid, volledig afgestemd op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Hiermee heeft het CIZ een solide basis voor een veilige omgang met gevoelige informatie binnen zijn processen en systemen.

Een ander belangrijk initiatief, waar het CIZ in het najaar mee begon, is het verder laten landen van dit beleid in de organisatie, zodat het niet alleen bestaat op papier maar ook aantoonbaar effectief is in de praktijk. Dit betekent dat medewerkers actieve ondersteuning krijgen van het Security Office, bij de implementatie en toepassing van het beleid in het dagelijkse werk. Daarnaast is gewerkt aan de uitrol en verbeteren van het Informatiebeveiligings-managementsysteem (ISMS). Het CIZ beschikt nu over een omvattend register van cyber-risico's waarmee de basis is gelegd voor concrete stuurinformatie rondom informatiebeveiliging.

Met deze aanpak blijft het CIZ zich inzetten voor een robuuste informatiebeveiliging, waarmee de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van (klant)gegevens gewaarborgd wordt, wat bijdraagt aan het vertrouwen in de organisatie.

6.4 Internal audit

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

In 2024 zijn beoordelingen gedaan van de opvolging van door derden verstrekte aanbevelingen voor infrastructuurbeveiliging, bedrijfscontinuïteitsysteem, cultuurmanagement, iGovernance en frauderisicomanagement. Ook beoordeelde Internal Audit verbeteracties op het gebied van ICT-factuurcontrole, AVG, Risicomanagement IT vernieuwing, en het primaire proces. In 2024 is met positief resultaat een externe beoordeling afgerond van het kwaliteitssysteem van de Internal Audit Functie, op basis van algemeen aanvaarde normen voor internal audit beroepsuitoefening.

6.5 ICT

6.5.1 Programma Vernieuwing ICT

Het CIZ heeft zijn ICT-beheer uitbesteed maar voert zelf de regie. De dienstverlening is geborgd door contracten voor applicatiedienstverlening, dienstverlening data & analytics en ICT-dienstverlening, waarvan de uitvoering en implementatie over een aantal jaren plaatsvindt. Vanwege de omvang, complexiteit en impact van het implementeren van de contracten loopt er een Programma Vernieuwing ICT, met per contract een project. De projecten worden in onderlinge samenhang op programmaniveau bestuurd.

Het CIZ heeft in verschillende fasen van het programma externe toetsing laten doen, waaronder gateway reviews en kwaliteitsreviews op de techniek, de aanpak en besluitvorming. Dit gebeurde door onder meer Bureau Gateway, Deloitte, Software Improvement Group (SIG). Daarnaast heeft ook het Adviescollege ICT-toetsing (AclCT) een advies hierover uitgebracht. De adviezen hebben geleid tot bijstellingen in aanpak en planning van de projecten, met als doelen het borgen van de continuïteit van de dienstverlening en het neerzetten van een basis voor doorontwikkeling. Een ander doel is om project- en programmasturing en voortbrenging van het bouw- en implementatieproces te vergroten.

Het CIZ rapporteert maandelijks aan het ministerie van VWS over de voortgang van de projecten. Periodiek is er bestuurlijke besluitvorming over maatregelen en/of bijstellingen in de projecten.

Realisatie applicatiedienstverlening: zaaksysteem 'Apoyo' voor indicatiestelling

Apoyo wordt het nieuwe zaaksysteem voor indicatiestelling van het CIZ en is de vervanger van het huidige zaaksysteem Portero. Eind 2024 was de bouw van Apoyo voor 80% voltooid. Het restant wordt in het tweede kwartaal van 2025 afgerond, met daarna een implementatiefase. Naar aanleiding van de adviezen van het AclCT is in afstemming met het ministerie van VWS besloten tot een gefaseerde livegang.

Realisatie nieuwe data & analytics omgeving

Het CIZ verzamelt veel informatie, onder meer voor rapportages voor het ministerie van VWS en voor de informatievoorziening in de zorgketen. Die informatie komt samen in de data & analytics omgeving, een vernieuwing hiervan is in wording. Na de livegang van Apoyo wordt ook deze nieuwe omgeving in gebruik genomen.

Realisatie nieuwe ICT-dienstverlening

Onder ICT-dienstverlening verstaan we de mobiele werkplek met Office-software; de kantoorautomatisering en -netwerken; de telefonie; en de Servicedesk. Deze diensten zijn gemoderniseerd, en de afspraken met de ICT-dienstverlener zijn voor de komende jaren geborgd. Dit project is begin 2024 succesvol afgerond.

6.5.2 Actieprogramma iWlz

Het Actieprogramma iWlz streeft naar tijdige, complete en betrouwbare informatie over Wlz-zorg, voor zorgprofessionals en cliënten. Het programma wil de informatiepositie van cliënten verbeteren, met minimale administratieve lasten. In 2023 ging het indicatieregister in productie, het eerste register dat in de iWlz keten is gerealiseerd. In 2024 is een aantal technische aanpassingen gedaan in het iWlz-netwerk, waardoor het indicatieregister dezelfde technische taal spreekt als die nodig is in het netwerk. Ook zijn verbeteringen in de autorisatie doorgevoerd. Die zijn nodig om in het iWlz-netwerk meerdere registers in gebruik te nemen.

6.5.3 Algoritmeregister

Het CIZ neemt deel aan de Werkgroep Data van het ministerie van VWS. Hierin is vastgesteld dat wij met één algoritme werken dat in aanmerking komt voor publicatie in het Algoritmeregister van de overheid. Intern borgen we dat toekomstige algoritmen daar proactief in opgenomen worden, indien van toepassing.

Het CIZ heeft het zorgprofiel-algoritme getoetst aan de richtlijnen voor publicatie in het Algoritmeregister en aan de Europese AI-verordening. Op basis van deze analyse en omdat het algoritme begin van 2025 nog in gebruik is, hebben wij het in oktober 2024 in het register gepubliceerd.

6.5.4 Life Cycle Management

Life cycle management (LCM) is het proces van het beheren van een product, dienst of systeem of infrastructuur over de complete levenscyclus. LCM houdt in dat regelmatig wordt bekeken of applicaties en systemen nog aansluiten bij de bedrijfsvoering en technologische ontwikkelingen. Opdat we tijdig kunnen zorgen voor aanpassing en vervanging.

Het CIZ heeft in 2024 LCM-activiteiten opgepakt conform de routekaart LCM 3.0 ministerie van VWS. Allereerst is ons LCM-beleid formeel vastgesteld, gebaseerd op de normen van de Algemene Rekenkamer. In 2024 is begonnen met LCM-gesprekken over de applicaties. Daarnaast heeft het CIZ het inzicht in de bedrijfskritische applicaties geactualiseerd en uitgebreid met een overzicht van de kantoorautomatiseringsapplicaties. Het ministerie van VWS heeft vastgesteld dat het CIZ hiermee voldoet aan de vereiste inzichtelijkheid. Verder stelden we een uitgebreide analyse en risicoparagraaf op over de bedrijfskritische applicaties. Met deze stappen voldoet het CIZ aan de doelstellingen van het ministerie van VWS en borgen we een toekomstbestendige inrichting van het applicatielandschap en een proactief beheer van risico's.

6.6 Wet open overheid

In 2024 kreeg het CIZ vier verzoeken in het kader van de *Wet open overheid* (Woo). Drie hiervan zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Verder zijn vier zienswijzeverzoeken ontvangen vanuit andere overheidsorganisaties, die allemaal binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld.

In januari 2024 ontving het CIZ een uitspraak in een beroepsprocedure op basis van de Woo tegen een besluit uit 2021. De rechtbank gaf het CIZ deels gelijk. Ons is door de rechtbank opgedragen om, met inachtneming van de uitspraak en op basis van de inmiddels in werking getreden Woo, voor een bepaald gedeelte een nieuw besluit op bezwaar te nemen. Het CIZ heeft hieraan voldaan. Er lopen geen andere beroepsprocedures op grond van de Woo.

6.7 Doelmatigheid

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

Het normtijdenonderzoek is een belangrijk instrument om de doelmatigheid in het primair proces te monitoren. Hiermee stellen we vast hoeveel tijd nodig is voor de indicatiestelling en voor de bijbehorende activiteiten zoals teamontwikkeling en opleiding. Het onderzoek gebeurt om de paar jaar, en vormt ook de basis voor de formatiebegroting van het primair proces.

6.8 Duurzaamheid

Het CIZ wil in zijn bedrijfsvoering de negatieve impact op mens, milieu en maatschappij beperken en bijdragen aan een duurzame en leefbare omgeving. We ondernemen hiervoor een aantal activiteiten en hebben in 2024 een duurzaamheidsvisie vastgesteld.

Maatschappelijk verantwoord inkopen is een belangrijke pijler van die visie. Bij alle aanbestedingen wordt bekeken hoe leveranciers bijdragen aan een duurzame bedrijfsvoering. Daarnaast willen we onze kantoorinrichting zo duurzaam mogelijk inrichten. Ook streven we naar verduurzaming van reisbewegingen in combinatie met hybride werken. En we werken aan social return door werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

In 2024 zijn de voorbereidingen getroffen om vanaf 2025 te kunnen voldoen aan de rapportage-eisen van het Besluit CO₂-reductie werkgebonden personenmobiliteit. Met de registratie van typen vervoersmiddelen krijgen we meer inzicht in de reisvormen van medewerkers en in de impact van de uiteenlopende reisbewegingen op het milieu.

Onze kantoren zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer en zijn voorzien van energielabel A. Bij vier van de zes locaties zijn in 2024 aanpassingen doorgevoerd en is er sprake van een A+ label of hoger. Verder is bij het afstoten van vierkante meters op twee locaties gekeken naar de recyclebaarheid van gebruikte materialen. Waar mogelijk zijn materialen via de leverancier afgevoerd voor hergebruik, of worden materialen zoals led-verlichting opgeslagen voor toekomstig gebruik op andere locaties.

6.9 Rechtmatigheid

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

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

Rechtmatigheid

Onze inkoopdoelstelling is dat minimaal 99% van de bijdrage op een rechtmatige manier besteed wordt, passend binnen de relevante wettelijke kaders. De rechtmatigheid over 2024 komt uit op 99,6% (2023: 99,1%) bij inkopen boven de Europese aanbestedingsgrens. De (beperkte) onrechtmatigheid in 2024 kwam vooral door het niet aansluiten van bestaande contracten op nieuwe contracten. Voor 2025 worden maatregelen genomen om dit te verbeteren.

6.10 Huisvesting

Omdat door hybride werken minder medewerkers gebruik maken van onze kantoren, is besloten om de locaties Amsterdam en Rotterdam qua vloeroppervlakte te laten krimpen. In de eerste helft van 2024 is een deel van de gehuurde ruimte afgestoten. Daarbij is een beperkt aantal aanpassingen doorgevoerd in de kantoorinrichting van de overgebleven vierkante meters, zodat die de komende jaren weer effectief gebruikt kunnen worden.

Eind 2024 is ook voor de locatie Nijmegen besloten een deel van de gehuurde ruimte af te stoten, wat in 2026 zal gebeuren.

6.11 Planning & control cyclus

In december 2023 heeft het ministerie van VWS het werkplan en de begroting 2024 goedgekeurd. In 2024 was er regelmatig afstemming met de ministeries van VWS en SZW over de ontwikkelingen in het primair proces, financiële ontwikkelingen, en activiteiten op het gebied van personeel en bedrijfsvoering. Het CIZ rapporteert verder per kwartaal via de verantwoordingsrapportage over de voortgang van de activiteiten in werkplan en begroting.

In 2024 is, naast de reguliere gespreksonderwerpen, frequent overlegd over de voortgang van het programma Vernieuwing ICT. Verder was de ontwikkeling van de aanvraagstroom een belangrijk thema, en er is ook gesproken over de impact van het nieuwe regeerakkoord. Eind 2024 stelde het ministerie van VWS de definitieve bijdrage aan het CIZ voor 2024 vast.

6.12 Uitkomsten van de begrotingsuitvoering

Het CIZ diende voor het jaar 2024 bij VWS initieel een kostenbegroting in van € 135,4 mln. Het ministerie heeft de bijdrage vastgesteld op € 131,0 mln. Dit leidde tot een verwacht begrotingsresultaat van - € 4,4 mln.

Het gerealiseerde begrotingsresultaat is positief en komt uit op € 9,1 mln. Dit komt doordat er € 7,8 mln. aan extra bijdrage is vastgesteld door het ministerie van VWS boven de vastgestelde begroting, en doordat in 2024 de kosten € 1,5 mln. lager waren dan begroot.

De automatiserings- en huisvestingskosten waren € 0,2 mln. lager dan begroot, de personeelskosten - € 0,5 mln. lager dan begroot. Verder is € 0,4 mln. meer rente ontvangen dan begroot.

7 Financiën

De financieringsbijdrage van het ministerie van VWS is conform de jaarrekening 2024 vastgesteld op € 138,8 mln. Het positieve resultaat over 2024 is € 4,7 mln.; over 2023 was dit € 6,1 mln. positief.

Financiering

De afspraken over de financiering van de uitvoeringskosten worden ingevuld in de jaarlijkse begrotingscyclus met het ministerie van VWS. Voor 2024 is de bijdrage vastgesteld op € 138,8 mln. (2023: € 122,8 mln.). In deze bijdrage is € 7,5 mln. opgenomen voor uitvoering van de adviestaken in het kader van de regeling DKIZ voor het ministerie van SZW. Het positieve resultaat van het CIZ bedraagt in 2024 € 4,7 mln. (2023: € 6,1 mln. positief); hiervan wordt € 0,8 mln. conform de jaarrekening 2024 toegevoegd aan de egalisatiereserve, die dan gevuld is tot het wettelijk maximum. Het restant van € 3,9 mln. wordt terugbetaald aan het ministerie van VWS en is als kortlopende schuld verantwoord op de balans.

Solvabiliteit en liquiditeit

Het solvabiliteitspercentage voor 2024 is gedaald met 0,9 procentpunt, tot 10,9% (2023: 11,8%). Dit percentage wordt berekend door het eigen vermogen te delen door het totale vermogen. Het eigen vermogen is hierbij licht gestegen (+ € 0,8 mln.) door toevoeging van het positieve resultaat aan de egalisatiereserve, terwijl het totale vermogen toenam met € 11,6 mln., voornamelijk vanwege een lening ten behoeve van ICT-vernieuwing.

De hoogte van het solvabiliteitspercentage moet worden beoordeeld in het licht van de norm die is gesteld in de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018. Die bepaalt dat de egalisatiereserve maximaal 5% van het budget van het desbetreffende jaar mag zijn. Deze bepaling heeft invloed op de hoogte van het solvabiliteitspercentage.

De liquiditeitsratio is gedaald naar 1,1 (2023: 1,4). Deze ratio wordt berekend door de vlottende activa te delen door de kortlopende schulden.

Financieringsbehoeften

Het CIZ heeft een rekening-courant faciliteit van € 20 mln. In 2024 is hiervan geen gebruik gemaakt. Vanwege de geplande uitgaven ten behoeve van de ICT-vernieuwing, verbouwingen en vervanging van hardware is er in 2024 een lening voor € 8,6 mln. aangevraagd bij het ministerie van Financiën, en verkregen.

8 Toekomst

De relatie tussen maatschappij en zorg is complex. Zorg is niet alleen een individuele behoefte maar is ook van groot maatschappelijk belang, en de uitdagingen zijn groot. Door de dubbele vergrijzing, door personeelstekorten, maar ook door een tekort aan woonruimte komt de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg steeds verder onder druk.

Het nieuwe kabinet wil investeren in zorg,- en verpleegplekken voor ouderen, en in een veilig en decentraal patiëntendossier.

Het CIZ zet zich in om de zorg toegankelijk te laten blijven, juist voor de meest kwetsbare mensen. Ook door deelname in een aantal stakeholderoverleggen willen we bijdragen aan de ontwikkeling van het zorgstelsel en het betaalbaar en toegankelijk houden van de zorg.

Onze cliënten willen graag gezien, gehoord en geholpen worden. Daarom focust het CIZ in de dienstverlening op persoonlijk contact, een juiste indicatiestelling en snelle duidelijkheid over het besluit. Om te garanderen dat cliënten ook in de toekomst kunnen rekenen op een juist en tijdig besluit wordt de dienstverlening doorontwikkeld. Het CIZ zal wendbaar blijven, en klaar zijn voor ontwikkelingen in de toekomst.

De implementatie van een vernieuwd ICT-landschap in 2025 is essentieel voor die doorontwikkeling. Maar ook op andere fronten zullen we in 2025 onze dienstverlening verbeteren, in lijn met onze ambities zoals geformuleerd in onze Stip op de horizon. Er komt extra inspanning en aandacht voor klantbediening, voor verbetering van klantcontacten, en voor het terugdringen van administratieve lasten. We gaan inzetten op digitale klantondersteuning, met een chatbot. Ook krijgt de burgerdialoog een vervolg, waarmee we burgers laten meekijken en meedenken bij het ontwikkelen van ons beleid.

Het CIZ investeert in de kwaliteit van de indicatiestelling. Verbetering van de toetsing en vastlegging wordt opgepakt, gericht naar medewerkers én gericht op het kwaliteitssysteem zelf. Met procesverbeteringen en de ontwikkeling van digitale beslisondersteuning blijven we ons ervoor inzetten dat cliënten snel een besluit ontvangen.

Zoals genoemd in de Stip op de horizon is verantwoordelijk werkgeverschap een belangrijke doelstelling van het CIZ. Essentieel is dat medewerkers en organisatie bij elkaar passen, dat er een fit is, en dat onze medewerkers werkgeluk ervaren. Dit heeft een positief effect op verzuim en verloop. In 2025 wordt volop hierop ingezet, via investeren in duurzame inzetbaarheid en loopbaanontwikkeling. Verder wordt in 2025 geoefend en geleerd met het leiderschapsprogramma Samen Leren Doen met focus op het gedrag dat past bij het nemen en geven van eigenaarschap bij de uitvoering van taken.

Begroting 2025

Het CIZ heeft voor 2025 een jaarplan en initiële begroting ingediend voor € 147,2 mln. Na afstemming met het ministerie van VWS, zijn begin oktober 2024 de definitieve begroting en werkplan opgeleverd. Op basis van goedkeuring hiervan is de bijdrage voor 2025 vastgesteld op € 143,8 mln. De kosten zijn begroot op € 147,2 mln., wat resulteert in een begroot negatief resultaat van € 3,4 mln. voor 2025. De fte inzet voor 2025 stijgt met twee procent ten opzichte van de begroting 2024. Dit komt vooral door extra inzet op het programma Werk aan Uitvoering.

De begroting is opgesteld conform onderstaande tabel:

Genoemde bedragen zijn in € mln

Baten	
Bijdrage VWS	136,3
Bijdrage SZW	7,5
Totale Bijdrage	143,8
Lasten	
Personeelskosten	111,5
Huisvestingskosten	4,1
Automatiseringskosten	16
Bureaunkosten	1,5
Overige kosten	4,4
Financiële baten en lasten	0,3
WaU	9,4
	147,2
Resultaat boekjaar	-3,4

Van de door het ministerie van VWS vastgestelde bijdrage van € 143,8 mln., wordt € 7,5 mln. bijgedragen door het ministerie van SZW, voor de afhandeling van DKIZ-adviezen.

De kostenbegroting van 2025 bedraagt € 147,2 mln. tegenover € 135,4 mln. in de begroting 2024. Deze stijging van € 11,8 mln. komt vooral door het hogere prijspeil van de personeelskosten en de toegenomen inzet van medewerkers op programma WaU.

Investeringsen en financiering

In 2025 werkt het CIZ met een investeringsbegroting van € 13,9 mln., waarvan € 12,0 mln. voor de investeringen in het nieuwe zaakstelsel Apoyo en het nieuwe data & analytics platform. De resterende investeringen (€ 1,9 mln.) betreffen vooral de vervanging van hardware, investeringen in de aanpassing van kantoren en de herinrichting van werkplekken als gevolg van hybride werken. Voor deze investeringen zullen in 2025 leenaanvragen ingediend worden bij het ministerie van Financiën, in afstemming met VWS.

Bijlage 1: Wzd

Specificatie Wzd art. 21 en Wzd aanvullende taken

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

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

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

Wettelijke termijnen

De doorlooptijden voor de Wzd zijn:

1. voor een Wzd 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 voortzetting van inbewaringstelling drie kalenderdagen;
4. voor verlenging rechterlijke machtiging zeven kalenderdagen als de cliënt al met een inbewaringstelling in de accommodatie is opgenomen;
5. voor de Wzd aanvullende taken: 21 kalenderdagen.

Bijlage 2: Afkortingen

AcICT	Adviescollege ICT-toetsing
ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
AH	Ambtshalve herindicatie
AI	Artificiële Intelligentie-verordening
AIOS	Arts In Opleiding tot Specialist
Arts M+G	Arts Maatschappij en Gezondheid
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
B&A	Beleid & Advies profielopleiding
BHV	Bedrijfs hulpverlening
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
Buk	Besluit uitvoering kinderbijslag
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken
CAK	Centraal Administratie Kantoor
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CES	Customer Effort Score (dit cijfer drukt uit hoeveel moeite de klant vindt dat hij moet doen voor een aanvraag, waarbij 0 staat voor weinig moeite en 5 voor veel)
CISO	Chief Information Security Officer
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CIZ-D	CIZ Digitaliseert
COO	Chief Operations Officer
CRvB	Centrale Raad van Beroep
D&A	Data & Analytics
DIG	Diversiteit, inclusiviteit en gelijkwaardigheid
DKIZ	Dubbele kinderbijslag kinderen met intensieve zorgbehoefte
DPIA	Data Protection Impact Assessment
fte	Fulltime-equivalent
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg

I&A	Indicatie & Advies profielopleiding
IBS	Inbewaringstelling
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
IKZ	Informatie Knooppunt Zorgfraude
ISMS	Informatiebeveiligingsmanagementsysteem
iWlz	Actieprogramma iWlz
KNMG	Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunde
Kpi	Kritische prestatie-indicator
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LCM	Life Cycle Management
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OR	Ondernemingsraad
OVA	Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling
PG	Psychogeriatric
PDCA	Plan Do Check Act
SPP	Strategische Personeelsplanning
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WaU	Werk aan Uitvoering
WBO	Werkbelevingsonderzoek
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Wbsrz	Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg
Wet DBA	Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties
Wfz	Wet forensische zorg
Wlz	Wet langdurige zorg
WNT	Wet normering topinkomens
Woo	Wet open overheid
WOZO	Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen
Wzd	Wet zorg en dwang
Zbo	Zelfstandig bestuursorgaan
ZINL	Zorginstituut Nederland



Jaarrekening

1 Balans per 31-12-2024 na resultaatbestemming

(€ x 1000)		31-12-2024	31-12-2023
Activa			
Vaste activa			
Immateriële vaste activa	1	23.958	9.258
Materiële vaste activa	2	2.989	2.702
		26.947	11.960
Vlottende activa			
Vorderingen	3	2.827	2.212
Liquide middelen	4	33.947	37.919
		36.774	40.131
Totaal activa		63.721	52.091
Passiva			
Eigen vermogen	5	6.939	6.140
Voorzieningen	6	4.381	3.822
Langlopende schulden	7	18.627	14.310
Kortlopende schulden	8	33.774	27.819
Totaal passiva		63.721	52.091

2 Staat van baten en lasten 2024

(€ x 1000)			2024	2024 begroot	2023 werkelijk
Baten					
Bijdrage VWS	9		138.808	131.000	122.800
			138.808	131.000	122.800
Lasten					
Personeelskosten	10	110.833	111.300	94.841	
Huisvestingskosten	11	3.501	4.100	3.534	
Automatiseringskosten	12	15.574	15.200	15.669	
Bureaunkosten	13	1.162	1.300	1.022	
Overige kosten	14	3.912	4.000	2.751	
Financiële baten en lasten	15	-886	-500	-1.097	
			134.096	135.400	116.720
Resultaat boekjaar			4.712	-4.400	6.080

2.1 Resultaatsbestemming

(€ x 1000)		2024	2023
Resultaatsbestemming			
Resultaat boekjaar		4.712	6.080
Bestemming resultaat:			
Toegevoegd aan de egalisatiereserve		4.712	6.080
Totaal		4.712	6.080

3 Kasstroomoverzicht over 2024

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

(€ x 1000)		2024	2023
Kasstroom uit operationele activiteiten			
	Resultaat boekjaar	4.712	6.080
15	Interest	-886	-1.097
	Saldo resultaat voor interest	3.826	4.983
Aanpassingen voor:			
1,2	Afschrijvingen	1.697	1.477
6	Mutatie voorzieningen	559	1.287
5	Maximale egalisatiereserve*	-3.913	-5.284
1,2	Desinvesteringen in materiële en immateriële vaste activa	204	-
Veranderingen in het werkkapitaal:			
3	Mutatie vorderingen***	-775	-1.143
8	Mutatie kortlopende schulden**	-1.082	7.545
	Kasstroom uit bedrijfsoperaties	-3.310	3.882
15	Ontvangen interest***	1.527	1.289
15	Betaalde interest	-479	-192
		1.048	1.097
	Kasstroom uit Operationele activiteiten	1.564	9.962
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
1	Investerings in immateriële vaste activa**	-8.696	-7.874
2	Investerings in materiële vaste activa	-2.073	-1.426
	Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-10.769	-9.300

	(€ x 1000)	2024	2023
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
7	Aantrekken lening van Ministerie van Financiën	8.630	16.100
7	Aflossing lening van Ministerie van Financiën	-3.397	-945
	Kasstroom uit financieringsactiviteiten	5.233	15.155
	Mutatie liquide middelen boekjaar	-3.972	15.816

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

** Aanpassing van € 6,2 mln. t.o.v. balans voor nog niet betaalde bedragen.

*** Aanpassing van € 0,16 mln. t.o.v. balans voor nog niet ontvangen bedragen.

3.1 Verloopstaat geldmiddelen

	(€ x 1000)	31 december 2024	31 december 2023
Verloopstaat geldmiddelen			
4	Liquide middelen per 1 januari	37.919	22.103
4	Mutatie liquide middelen boekjaar	-3.972	15.816
	Geldmiddelen per 31 december	33.947	37.919

4 Toelichting behorende tot de jaarrekening 2024

4.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

4.1.1 Algemeen

4.1.1.1 Activiteiten

Het CIZ, gevestigd aan de Orteliuslaan 1000 in Utrecht, is in het kader van de Wlz belast met het vaststellen van het recht op zorg door middel van een indicatiebesluit. Ook toetst het CIZ in het kader van de Wzd of een cliënt bezwaar heeft tegen opname of verblijf in een Wzd-geregistreerde accommodatie. Ten slotte brengt het CIZ adviezen uit aan de SVB of een kind wel of geen intensieve zorg nodig heeft in het kader van de regeling DKIZ (ook wel Buk). Het CIZ is een zelfstandig bestuursorgaan van het ministerie van VWS. De activiteiten van het CIZ worden behalve in Utrecht ook uitgevoerd 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

Er zijn enkele wijzigingen in de vergelijkende cijfers aangebracht ten behoeve van presentatie-doeleinden. Deze wijzigingen zien toe op de onderstaande posten:

- 12. Automatiseringskosten
- 13. Bureaukosten

4.1.1.3 Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

Op basis van de Wlz, de regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen richt het CIZ de jaarrekening zoveel mogelijk in met overeenkomstige toepassing van titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op basis van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving (RJ) volgt 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 en voor zover niet in strijd met de Regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Verder past het CIZ de bepalingen uit de WNT toe.

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

- Op aanwijzing van het ministerie van VWS is de verplichting tot het vormen van een wettelijke reserve op grond van BW artikel 365, lid 2 niet van toepassing verklaard op 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 2018 sluit de inrichting van de staat van baten en lasten aan bij de inrichting van de begroting. Dit betreft een afwijking van het 'Besluit modellen jaarrekening'.

De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Verslaggevingsperiode

De jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2024, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2024.

Continuïteitsveronderstelling

De jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling. De continuïteit wordt geborgd door de afspraken in de planning en control cyclus met het ministerie van VWS. Voor 2025 heeft het CIZ in de goedkeuringsbrief van de begroting een bedrag toegekend gekregen van € 143,9 mln. Deze goedkeuring volgt uit het jaarlijkse begrotingsproces, waarbij er daarnaast via de Voorjaarsnota afspraken worden gemaakt over periodieke herijking van het financieel meerjarenkader. Daarnaast wordt via de kwartaalrapportages het ministerie van VWS geïnformeerd over de actuele financiële inzichten, en kunnen indien hiertoe aanleiding is, financiële afspraken tijdig worden bijgesteld.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva en resultaat

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

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

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

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

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

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

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

Presentatie- en functionele valuta

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat ook de functionele valuta is van 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 maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen, en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schattingen worden herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

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

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

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

- *Voorziening thuiswerkplekbudget*

Er wordt een schattingskans berekend voor besteding van het resterend budget per balansdatum.

- *Voorziening eigen risicodragers Werkloosheidswet (WW)*

Deze voorziening omvat een schatting over de uitstroom van medewerkers uit deze voorziening.

- *Voorziening Langdurig verzuim*

Deze voorziening omvat onder meer een schatting van de kans dat medewerkers uit zullen stromen in de WIA.

4.1.1.4 Belastingen

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

4.1.1.5 Toelichting op het kasstroomoverzicht

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

4.1.1.6 Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, afgeleide financiële instrumenten (derivaten), handelsschulden en overige te betalen posten.

In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: vorderingen, liquide middelen, langlopende schulden en kortlopende schulden.

Het CIZ maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten), heeft geen in contracten besloten afgeleide financiële instrumenten en houdt geen handelsportefeuille aan.

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

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

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

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

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

Vorderingen

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

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde en bestaan uit kasgeld, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Indien liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee rekening gehouden bij de waardering.

Kortlopende schulden

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

Langlopende schulden

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

4.1.1.7 Bijzondere waardeverminderingen en financiële activa

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

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

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

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

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

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

Saldering van financiële instrumenten

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

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

4.1.2 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

4.1.2.1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. Er wordt geen rekening gehouden met eventuele restwaarde.

De gehanteerde afschrijvingspercentages zijn:

- Software 33%
- Activa in uitvoering 0%

Ontwikkelingskosten

Ontwikkelingskosten worden geactiveerd als het technisch uitvoerbaar is om het actief te voltooien (inclusief het beschikbaar zijn van adequate technische, financiële en andere middelen om dit te bewerkstelligen), de organisatie de intentie heeft om het actief te voltooien en het vervolgens te gebruiken of te verkopen, de organisatie het vermogen heeft om het actief te gebruiken of te verkopen, het waarschijnlijk toekomstige economische voordelen zal genereren en de uitgaven gedurende de ontwikkeling betrouwbaar zijn vast te stellen. Ontwikkelingskosten worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De vervaardigingsprijs omvat voornamelijk de salariskosten van het betrokken in- en externe personeel; de geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase (actief gereed voor ingebruikname) afgeschreven over de verwachte gebruiksduur, die voor de huidige activa 3 jaar bedraagt. Bij in gebruikname van de software die momenteel wordt ontwikkeld zal de verwachte gebruiksduur 7 jaar bedragen. De kosten voor onderzoek en de overige kosten voor ontwikkeling worden ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin ze zijn gemaakt.

Uitgaven na eerste verwerking

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

Afschrijvingen

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

4.1.2.2 Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden in de balans verwerkt indien het waarschijnlijk is dat de toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot dat actief zullen toekomen aan het CIZ en de kosten van het actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen hun kostprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De kostprijs bestaat uit de verkrijgings- of vervaardigingsprijs en overige kosten om de activa op hun plaats en in de staat te krijgen noodzakelijk voor het beoogde gebruik. Onderhoudsuitgaven worden alleen geactiveerd als zij de gebruiksduur van het object verlengen en/of leiden tot toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot het object.

De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de aanschafprijs, volgens de lineaire methode op basis van de economische levensduur. Op bedrijfsterreinen en op materiële vaste activa in uitvoering, en op vooruitbetalingen op materiële vaste activa, wordt niet afgeschreven. Afschrijving start op het moment dat een actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik, en wordt beëindigd bij buitengebruikstelling of bij desinvestering.

De volgende afschrijvingspercentages worden hierbij gehanteerd, waarbij geen rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde:

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

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

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

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

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

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

4.1.2.3 Egalisatiereserve

De bijdrage aan 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 incidentele, onvoorziene kosten uit eigen middelen te kunnen dekken.

De egalisereserve bedraagt ten hoogste vijf procent van de bijdrage van het ministerie van VWS in 2024. De egalisereserve bedraagt aan het eind van het begrotingsjaar nooit minder dan nul. Het onverdeeld resultaat wordt, na vaststelling van de jaarrekening, in zijn geheel toegevoegd of onttrokken aan de egalisereserve. Indien dit leidt tot een overschrijding van het maximum van de egalisereserve wordt het meerdere teruggevorderd door het ministerie van VWS en als kortlopende schuld op de balans verantwoord. Het terug te vorderen bedrag wordt uiterlijk binnen één jaar terugbetaald.

4.1.2.4 Voorzieningen

Een voorziening wordt in de balans opgenomen als:

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

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

Voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de beste schatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen.

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

De voorzieningen worden door het ministerie van VWS gefinancierd en om die reden op nominale wijze gewaardeerd, om aansluiting te houden met de verstrekte bijdrage en de terugbetalingsverplichtingen aan het ministerie.

Personeel gerelateerde voorzieningen

Voorziening pensioenen

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

Voorziening Fit voor het werk (Fvhw)

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

Voorziening werkplekbudget

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

Voorziening langdurig verzuim

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

Voorziening eigenrisicodrager Werkloosheidswet (WW)

De voorziening eigenrisicodrager is een voorziening voor doorbetalingsplicht van werkloosheidsuitkeringen aan voormalig werknemers, die onder het eigenrisicodrager-schap van het CIZ zijn ontstaan. De door het UWV uitbetaalde WW-uitkeringen worden doorbelast aan het CIZ.

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 2024. De bijdrage 2024 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 verantwoordingsrapportages en de afstemming die het ministerie van VWS op zijn beurt heeft met het ministerie van Financiën in het kader van de Najaarsnota.

4.1.3.2 **Lasten**

De lasten worden bepaald op historische basis, en toegerekend aan het verslagjaar waarop ze betrekking hebben.

4.1.3.3 **Personele kosten**

Periodiek betaalbare beloningen

De beloningen van het personeel worden als last in de staat van baten en lasten verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en worden, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief, voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door het CIZ.

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

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

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

Fit voor het werk (Fvhw) budget

Een onderdeel van de cao is een individueel Fvhw budget voor de interne medewerkers. Met dit budget kunnen de medewerkers naar eigen inzicht werken aan het vergroten van hun eigen inzetbaarheid, zowel binnen als buiten het CIZ. Om gebruik te maken van dit budget moeten medewerkers een persoonlijk fitheidsplan opstellen. Vervolgens kunnen ze declaraties indienen voor opleidingen, overige aan het fitheidsplan gerelateerde uitgaven of budget omzetten in vrije uren. Declaraties voor opleidingen en overige uitgaven worden als last in de staat van baten en lasten verantwoord in de periode waarin de declaratie wordt ingediend. Gekochte vrije uren worden als verplichting op de balans opgenomen, voor zover niet in hetzelfde jaar opgenomen. Voor het resterend saldo van het budget per medewerker is een voorziening getroffen.

Pensioenen

Het uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan het pensioenfonds verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen, voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

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

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

Per balansdatum is de in de uitvoeringsovereenkomsten opgenomen pensioendatum de eerste van de maand waarin de deelnemer 67 wordt; ingeval van recht op een flexibele pensionering is de vroegste ingangsdatum vijf jaar voor de pensioendatum.

De voorgaande jaren konden het pensioenfonds Zorg en Welzijn en het pensioenfonds ABP nog niet meewerken aan een verzoek tot collectieve waardeoverdracht vanwege de stand van de beleidsdekkingsgraad. De norm voor de collectieve waardeoverdracht is dat er voor beide pensioenuitvoerders de beleidsdekkingsgraad 100% of hoger dient te zijn. De beleidsdekkingsgraad is het gemiddelde van de laatste 12 actuele dekkingsgraden. Medio 2022 heeft het CIZ bericht ontvangen dat de beleidsdekkingsgraden hoog genoeg zijn om de voorbereidende werkzaamheden voor een collectieve waardeoverdracht op te starten.

Hierbij is ook de rol van De Nederlandsche Bank (DNB) als toezichthouder van belang. Elk verzoek tot collectieve waardeoverdracht moet aan de Bank worden voorgelegd. DNB stelt dat een collectieve waardeoverdracht geen nadeel mag opleveren. Dit betekent dat het overdragende pensioenfonds meegeeft wat er beschikbaar is en het ontvangende pensioenfonds aan waarde vraagt wat nodig is om neutraal in te kopen. Als het overdragende pensioenfonds te weinig mee kan geven, kan de collectieve waardeoverdracht alleen plaatsvinden als de werkgever het verschil bijstort. Dit verschil kan pas definitief worden bepaald op het moment waarop de overdracht daadwerkelijk plaatsvindt. Er is al wel een pro forma berekening gemaakt door de ontvangende partij het pensioenfonds ABP, voor dit geschatte bedrag (€ 1,4 mln.) naar toenmalige omstandigheden, is een voorziening opgenomen.

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

De beleidsdekkingsgraden van de van toepassing zijnde pensioenuitvoerders bedragen per 31 december 2024: ABP 113,1% en Zorg en Welzijn 108,9%. (Per 2023 respectievelijk 113,9% en 112,0%).

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

Eigenrisicodragers Werkloosheidswet (WW)

Het CIZ is overheidswerkgever in de zin van artikel 72a WW. Hiermee is het CIZ verplicht eigenrisicodragers voor de WW. Als eigenrisicodragers 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 (Uitvoeringsfonds voor de Overheid) in verband met de kosten voor ziekteverzuim tijdens de WW-periode. Op het moment dat een werknemer een WW-uitkering ontvangt, brengt het UWV die bij het CIZ in rekening, verhoogd met de werkgeverslasten. De pensioen-premie voor de medewerkers in de WW wordt door ABP aan het CIZ in rekening gebracht.

4.1.3.4 Gebeurtenissen na balansdatum

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

4.1.3.5 Leasing

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

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.

Financiële lease

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

4.2 Toelichting op de balans per 31 december 2024

Vaste activa

1. Immateriële vaste activa

(€ x 1000)	Software	Activa in uitvoering	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2024			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	13.583	9.010	22.593
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-13.335	-	-13.335
	248	9.010	9.258
Mutaties			
Investerings	-	-	-
Activa in uitvoering	-	14.815	14.815
Afschrijvingen	-115	-	-115
	-115	14.815	14.700
Boekwaarde per 31 december 2024			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	13.583	23.825	37.408
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-13.450	-	-13.450
	133	23.825	23.958

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

In 2024 is voor activa in uitvoering € 14,8 mln. geactiveerd. Het betreft hier de investeringen voor het inrichten van een nieuw zaakstelsel voor het primair proces.

2. Materiële vaste activa

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

(€ x 1000)	Hardware	Verbouwingen en inventaris	Activa in uitvoering	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2024				
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	3.330	7.372	807	11.509
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-2.634	-6.173	-	-8.807
	696	1.199	807	2.702
Mutaties				
Opgeleverde activa in uitvoering	140	667	-807	-
Investerings	1.833	240	-	2.073
Afschrijvingen	-811	-771	-	-1.582
Desinvesteringen: aanschafwaarde	-1.779	-431	-	-2.210
Desinvesteringen: afschrijvingswaarde	1.587	419	-	2.006
	970	124	-807	287
Boekwaarde per 31 december 2024				
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	3.524	7.848	-	11.372
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-1.858	-6.525	-	-8.383
	1.666	1.323	-	2.989

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.

Hardware:

De investeringen in hardware van € 2,0 mln. hebben voornamelijk betrekking op de vervanging van laptops voor de medewerkers. Er is voor € 0,8 mln. regulier afgeschreven op hardware in gebruik. Voor de categorie hardware is in 2024 een administratieve buitengebruikstelling geweest van laptops met een boekwaarde van € 0,2 mln. welke in de overige kosten zijn verantwoord.

Activa in uitvoering:

Er zijn voor € 0,8 mln. in 2023 verbouwingen gedaan aan het hoofdkantoor te Utrecht en deze zijn vanaf 2024 volledig in gebruik genomen.

Verbouwingen en inventaris:

In 2024 is € 0,9 mln. geïnvesteerd in verbouwingen en inventaris voor de vestiging Utrecht en kleine aanpassingen aan diverse andere vestigingen. Er is voor € 0,8 mln. regulier afgeschreven.

3.Vorderingen

(€ x 1000)	2024	2023
Vorderingen		
Handelsdebiteuren	2	1
Overige vorderingen en overlopende activa	2.825	2.211
Totaal	2.827	2.212
Overige vorderingen en overlopende activa		
Vooruitbetaalde kosten	2.340	1.576
Waarborgsommen	46	45
Overige vorderingen	439	590
Totaal	2.825	2.211

De vooruitbetaalde kosten betreffen voornamelijk vooruitbetaalde licenties en huur- en servicekosten, die met name toegenomen zijn door een hoger aandeel huurfacturen.

De post waarborgsommen betreft een waarborg aan een leverancier voor het gebruik mogen maken van systemen die nodig zijn voor gegevensuitwisseling in de publieke keten. De overige vorderingen (+ € 0,4 mln.) bestaat grotendeels uit een vordering van € 0,1 mln. op het UWV inzake uitkeringen voor transitievergoedingen bij ziek uit dienst en voor € 0,28 mln. uit een vordering op het Ministerie van Financiën voor de nog te ontvangen credit rente over het 4e kwartaal 2024 in 2025.

4. Liquide middelen

(€ x 1000)	2024	2023
Liquide middelen		
Rekening-courant Ministerie van Financiën	33.940	37.890
Banken	7	29
Totaal	33.947	37.919

In de rekening-courant met het ministerie van Financiën is een bedrag van € 0,3 mln. (2023: € 0,3 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. Van deze kredietfaciliteit is in 2024 geen gebruik gemaakt.

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

5. Eigen vermogen

(€ x 1000)	Egalisatie reserve 2024	Totaal vermogen 2024
Eigen vermogen		
Stand per 1 januari 2024	6.140	6.140
Resultaat 2024	4.712	4.920
Terugbetaling maximering egalisatiereserve	-3.913	-4.120
Stand per 31 december 2024	6.939	6.940

(€ x 1000)	Egalisatie reserve 2023	Totaal vermogen 2023
Eigen vermogen		
Stand per 1 januari 2023	5.344	5.344
Resultaat 2023	6.080	6.080
Terugbetaling maximering egalisatiereserve	-5.284	-5.284
Stand per 31 december 2023	6.140	6.140

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

De maximale omvang van de egalisatiereserve is vijf procent van de toegekende bijdrage van het betreffende boekjaar € 138,8 mln. (2023: € 122,8 mln.) en bedraagt voor 2024 € 6,9 mln. Door het positieve resultaat over 2024 neemt de egalisatiereserve toe tot dit maximum. Het overschot van € 3,9 mln. wordt in mindering gebracht op de egalisatiereserve en is verantwoord onder de kortlopende schulden VWS.

6. Voorzieningen

(€ x 1000)	31-12-2024	31-12-2023
Voorzieningen		
Terugbouwverplichtingen	659	708
Personeel gerelateerde voorzieningen	3.722	3.114
Totaal	4.381	3.822

(€ x 1000)	Stand per 1-1-2024	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2024
Voorzieningen					
Terugbouwverplichtingen	708	–	–	49	659
Personeel gerelateerde voorzieningen	3.114	2.144	1.314	222	3.722
Totaal	3.822	2.144	1.314	271	4.381

6.1 Toelichting op de voorzieningen

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

6.2. Terugbouwverplichtingen

De samenstelling van deze voorziening is voor de middellange termijn (1-5 jaar).

6.3. Personeel gerelateerde voorzieningen

De pensioenvoorziening bedraagt € 1,4 mln. en is voor de middellange termijn (1-5 jaar).

De voorziening Fvhw bedraagt € 1,2 mln. en is voor de korte termijn € 1,0 mln.

en middellange termijn (1-5 jaar) € 0,2 mln.

De voorziening werkplekbudget is voor € 0,3 mln. voor de korte termijn (<1 jaar), en € 0,2 mln. voor de middellange termijn (1-5 jaar).

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

De voorziening langdurig verzuim bedraagt € 0,2 mln. en betreft de korte termijn € 0,1 mln. (<1 jaar) en middellange termijn (1-5 jaar) € 0,1 mln.

7. Langlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2024	31-12-2023
Lening Ministerie van Financiën		
Stand per 1 januari	14.199	1.496
Aantrekken nieuwe lening	8.630	16.100
Aflossingsverplichting komend (boek)jaar	-4.258	-3.397
Stand per 31 december	18.571	14.199
Huurvrije periode		
Stand per 1 januari	112	149
Mutatie komend boekjaar	-56	-37
Langlopend deel per 31 december	56	112
	18.627	14.310

In 2014 zijn nieuwe leningen ter waarde van € 8,6 mln. aangetrokken, voornamelijk voor de bouw van het nieuwe zaaksysteem, het data- & analyticsplatform en IT-middelen voor het personeel (€ 1,1 mln.). Het gemiddelde rentepercentage bedraagt 2,22%.

De looptijd van de huurvrije periode van € 0,1 mln. heeft betrekking op een huurperiode, die voor € 0,06 mln. kleiner is dan 1 jaar en € 0,06 mln. groter dan 1 jaar en kleiner dan 5 jaar.

De huurvrije periode vloeit voort uit de ontvangen huurkorting over het lopende contract van de vestiging Zwolle en deze korting wordt evenredig verdeeld over de totale looptijd van het contract.

(€ x 1000)	Lening	Stand 31-12-24	Start looptijd	Einde looptijd	Aflossing per jaar	Rente percentage
Langlopende leningen						
	1.865	0	02-12-2019	01-11-2024	373	0%
	813	162	01-09-2020	01-09-2025	163	0%
	970	388	01-09-2021	01-09-2026	194	0%
	646	1	01-09-2021	01-09-2024	215	0%
	1.000	800	01-08-2023	01-08-2028	200	2,93%
	500	335	01-08-2023	01-08-2026	167	3,10%
	14.600	12.514	01-08-2023	01-08-2030	2.086	2,85%
	1.070	1.070	01-10-2024	01-10-2027	357	2,19%
	210	210	01-10-2024	01-10-2029	42	2,18%
	7.350	7.350	01-10-2024	01-10-2031	1.050	2,23%
Totaal	29.024	22.830			4.846	

8. Kortlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2024	31-12-2023
Kortlopende schulden		
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	3.621	4.504
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	6.296	5.448
Overige schulden	23.857	17.867
	33.774	27.819
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	5.115	4.307
Pensioen	1.173	1.055
Omzetbelasting	8	86
	6.296	5.448

(€ x 1000)

31-12-2024

31-12-2023

Overige schulden		
Schuld aan het Ministerie van VWS	3.913	5.285
Schuld aan het Ministerie van Financiën	4.258	3.397
Overlopende passiva	9.386	3.656
Reservering vakantiegeld	3.209	2.759
Reservering vakantiedagen	2.814	2.394
Nog te alloceren huurvrije periode	56	93
Nog te betalen transitievergoeding	78	24
Nog te betalen accountantskosten	60	185
Nog te betalen netto lonen	83	74
	23.857	17.867

De kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar.

De schulden aan leveranciers van € 3,6 mln. bestaan hoofdzakelijk uit schulden aan leveranciers van automatiseringsdiensten, extern personeel en verhuurders van panden. De loonheffing betreft de loonheffingen over december 2024 en de afrekening over de werkkostenregeling (WKR).

De schuld aan het ministerie van Financiën betreft de aflossingstermijnen van de openstaande leningen per 31-12-2024. De stijging van de overlopende passiva (+ € 5,7 mln.) heeft grotendeels te maken met achterstallige facturatie van een IT leverancier. De toename in de kosten van de reservering vakantiegeld hangt samen met het hogere personeelsbestand (gem.+7%) en hogere loon (+8,5%). De nog te alloceren huurvrije periode van € 0,1 mln. bevat de huurkorting op het gehuurde pand in Zwolle voor het gedeelte dat betrekking heeft op de periode < 1 jaar. De nog te betalen kosten voor de accountant van € 0,1 mln. betreffen de nog te ontvangen facturen over de jaarrekeningcontrole 2024.

(€ x 1000)

31-12-2024

31-12-2023

Schuld aan het Ministerie van VWS		
Stand per 1 januari	5.285	-
Terug te betalen maximering egalisatiereserve 2024	3.913	-
Terug te betalen maximering egalisatiereserve 2023	-	5.285
Terugbetaalde overschot egalisatiereserve 2023	-5.285	-
Stand per 31 december	3.913	5.285

In 2024 is een nieuwe schuld opgenomen aan het ministerie van VWS voor € 3,9 mln. waarmee de maximale egalisatiereserve als gevolg van het positieve jaarresultaat over 2024 wordt overschreden.

Algemeen

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

Marktrisico

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

Valutarisico

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

Kredietrisico

Het CIZ loopt zeer beperkt kredietrisico over leningen en vorderingen opgenomen onder de overige vorderingen en liquide middelen die op de balans zijn verantwoord, gezien de garantstelling en rekening-courant krediet faciliteit die hieronder zijn toegelicht bij respectievelijk renterisico en liquiditeitsrisico. Voor 2024 heeft het CIZ in de goedkeuringsbrief van de begroting een bijdrage toegekend gekregen van € 138,8 mln.; die via het vastgestelde bevoorschottingsschema is uitgekeerd in 2024.

Renterisico en kasstroomrisico

Het CIZ loopt zeer beperkt renterisico over de rentedragende schulden. De reden hiervoor is dat de langlopende schulden zijn ondergebracht bij het ministerie van Financiën, en het Ministerie van VWS hiervoor een garantstelling heeft afgegeven bij het Ministerie van Financiën. Hierbij staat het rentepercentage vast voor de gehele looptijd.

Liquiditeitsrisico

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 en een intraday krediet van € 10 mln. bij de ING voor het kunnen uitvoeren van de dagelijkse betalingen.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen, activa en regelingen

(€ x 1000)	< 1 jaar	> 1 jaar < 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Verplichtingen, activa en regelingen				
Huur- en servicecontracten panden	2.771	7.545	362	10.678
Automatisering	5.352	5.000	–	10.352
Totaal	8.123	12.545	362	21.030

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

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

4.3 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2024

Verloopstaat van initiële begroting naar definitieve vaststelling 2024

Verloopoverzicht begroting CIZ 2024 (€ x 1 mln.)	Ingediende begroting 2024	Bijstel- lingen door VWS	Vastgestelde initiële Begroting 2024	Prijspijl- correctie (OVA)	Extra bijdrage DKIZ	Extra bijdrage WOO	Extra bijdrage IHH	Bijstel- ling WaU	Bijstel- ling en obv NJN	Definitieve begroting 2024
Baten										
1. Bijdrage VWS	135,4	-4,4	131,0	5,5	1,6	0,2	0,5	-	-	138,8
Totaal Baten	135,4	-4,4	131,0	5,5	1,6	0,2	0,5	-	-	138,8
Lasten Regulier										
2. Personeelskosten	111,3	-	111,3	5,5	-	-	-	-0,8	-2,7	113,3
3. Huisvestingskosten	4,1	-	4,1	-	-	-	-	-	-0,2	3,9
4. Automatiseringskosten	15,2	-	15,2	-	-	-	-	-	1,4	16,6
5. Bureaukosten	1,3	-	1,3	-	-	-	-	-	-	1,3
6. Overige kosten	4,0	-	4,0	-	-	-	-	-	0,5	4,5
7. Financiële baten en lasten	-0,5	-	-0,5	-	-	-	-	-	-0,5	-1,0
Totaal Lasten Regulier	135,4	-	135,4	5,5	-	-	-	-0,8	-1,5	138,6
Resultaat	-	-4,4	-4,4	-	1,6	0,2	0,5	0,8	1,5	0,2

In bovenstaand overzicht wordt het verloop van de ingediende en vastgestelde begroting naar de totale bijdrage voor 2024 samengevat.

Initieel is er, in december 2023, voor 2024 een kostenbegroting van € 135,4 mln. vastgesteld. Dit betreft de begroting voor beide opdrachtgevers van het CIZ; het ministerie van VWS en het ministerie van SZW. Van deze begroting is een bijdrage van € 125,1 mln. door het ministerie van VWS toegekend en is een bijdrage van € 5,9 mln. toegekend door het ministerie van SZW voor uitvoering van de DKIZ. Voor het initiële negatieve begrotingsresultaat is door het ministerie van VWS aangegeven dat de egalisatiereserve hiervoor kan worden ingezet indien noodzakelijk.

De ingediende begroting is gebaseerd op het prijspeil van 2023. Gedurende het jaar wordt door het ministerie van VWS door middel van de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) de begroting van het CIZ aangepast voor prijswijzigingen in de personeelskosten. In 2024 bedroeg de toegekende OVA voor het CIZ € 5,5 mln. De begrote personeelskosten van het aanpassen van het arbeidsvoorwaardenpakket, zoals afgesproken in de cao 2024, bedroegen € 5,5 mln., welke aansluiten op de toegekende OVA.

Daarnaast waren er in 2024 een aantal bijstellingen op de begroting. Dit betrof onder meer een additionele bijdrage van € 0,7 mln. in het kader van het programma Wet Open op Orde (WOO) en Informatiehuishouding (IHH). De bijdrage van het ministerie van SZW voor de uitvoering van de regeling DKIZ is gedurende het jaar verhoogd met € 1,6 mln. In de herijking van de begroting 2024 zijn minder kosten voor de WaU voorzien (- € 0,8 mln.). Dit hing samen met de beperkte mogelijkheden om personeel hiervoor te kunnen werven en de noodzakelijke focus van het CIZ op de borging van de reguliere dienstverlening.

De overige bijstellingen van + €1,5 mln. in het kader van de najaarsprognose tellen in totaal op tot de totale lasten van € 138,6 mln.

Staat van baten- en lasten vergelijking met de initiële begroting 2024

(€ x 1000)	Ref	2024 werkelijk	2024 begroot	2023 werkelijk
Baten				
Bijdrage VWS	9	138.808	131.000	122.800
Totaal Baten		138.808	131.000	122.800
Lasten				
Personeelskosten	10	110.833	111.300	94.841
Huisvestingskosten	11	3.501	4.100	3.534
Automatiseringskosten	12	15.574	15.200	15.669
Bureaunkosten	13	1.162	1.300	1.022
Overige kosten	14	3.912	4.000	2.751
Financiële baten en lasten	15	-886	-500	-1.097
Totaal Lasten		134.096	135.400	116.720
Resultaat boekjaar		4.712	-4.400	6.080

In 2024 is een positief begrotingsresultaat behaald van € 9,1 mln. Hierbij is het gerealiseerde resultaat (+ € 4,7 mln.) vergeleken met het resultaat in de vastgestelde begroting (- € 4,4 mln.).

Toelichting:

- 9 In 2024 is door het ministerie van VWS de definitieve bijdrage vastgesteld op € 138,8 mln., waarvan € 131,3 mln. voor de Wlz en € 7,5 mln. voor de regeling DKIZ. Deze bijdrage is € 7,8 mln. hoger dan de initiële begroting die over 2024 door het ministerie van VWS was goedgekeurd. Zie voor de specifieke bedragen de tabel: verloopstaat begroting, op pagina 90.

- 10 De personeelskosten zijn per saldo € 0,4 mln. lager dan begroot. Dit is ondanks de hogere loonkosten van € 5,5 mln. voor afspraken in de cao over 2024. Deze extra loonkosten worden volgens de begrotingsafspraken met het ministerie van VWS niet meegenomen in de initiële begroting. De lagere kosten worden met name veroorzaakt door lagere opleidingskosten (- € 1,8 mln.) Ook was er een lagere gemiddelde inzet van fte (-85) dan begroot (- € 4,9 mln.). Daarnaast waren er extra kosten van € 0,5 mln. voor dotatie van de voorziening werkplekbudget.
- 11 De huisvestingskosten zijn € 0,6 mln. lager dan begroot door enerzijds het afstoten in 2023 en 2024 van etages in de vestigingen Rotterdam en Amsterdam, anderzijds het lagere voorschot en terugbetaling van eerder gefactureerde servicekosten.
- 12 De automatiseringskosten vallen € 0,4 mln. hoger uit dan begroot. Door de latere oplevering van het zaakstelsel Apoyo wordt er langer gebruik gemaakt van het oude stelsel Portero wat leidt tot extra kosten.
- 13 De bureaunkosten zijn € 0,1 mln. lager dan de begroting, voornamelijk door het lagere bedrag aan portokosten.
- 14 De overige kosten zijn € 0,1 mln. lager dan begroot.
- 15 De financiële baten waren € 0,4 mln. hoger door een gemiddeld hogere liquiditeit op de rekening, wat resulteerde in een hoger positief interestbedrag.

Staat lasten naar product - vergelijking met de initiële begroting 2024

(€ x 1000)	2024 werkelijk	2024 begroot	2023 werkelijk
Lasten			
WLZ beoordelen	32.499	34.300	26.574
WLZ onderzoek	59.077	56.200	55.226
WLZ bezwaar	5.165	5.800	4.106
WZD	23.718	23.500	21.243
DKIZ beoordelen	6.587	6.700	6.188
DKIZ bezwaar	452	800	543
IHH/WOO fiches	550	1.000	-
WaU	6.048	7.100	2.840
Totaal lasten	134.906	135.400	116.720

De werkelijke kosten 2024 zijn toegerekend aan de producten op basis van de afgehandelde aanvragen in 2024. Hiervoor is gebruik gemaakt van het kostprijsmodel, met normtijden per product. In aanvulling hierop worden de activiteiten die het CIZ heeft uitgevoerd in het kader van WaU separaat verantwoord, ten behoeve van de rapportage over de besteding van de departementale WaU middelen.

De werkelijke lasten zijn lager dan begroot, vooral door lagere exploitatiekosten WaU en IHH. Binnen de Wlz zijn er minder aanvragen afgehandeld via de processtroom beoordelen en meer via onderzoek.

Staat van lasten - meerjarige vergelijking

(€ x 1000)	2024	2023	2022	2021	2020
Lasten					
Totaal	134.096	116.720	103.035	106.854	96.176

De kosten nemen jaarlijks toe doordat de reguliere Wlz-aanvraagstroom elk jaar toeneemt als gevolg van demografische ontwikkelingen. Vanaf 2020 is sprake van een extra kostentoeename door de nieuwe taken voor de ggz en Wzd die zijn gestart per 2020. De aanvullende kostenstijging in 2021 wordt veroorzaakt door de extra personele capaciteit die is ingezet voor het afhandelen van de hoger dan begrote aanvraagstroom voor de ggz en de daardoor veroorzaakte werkvoorraden op de andere werkstromen. Doordat deze extra capaciteit is afgebouwd in 2022 laten de kosten in 2022 een daling zien. In 2023 nemen de kosten weer toe, wat samenhangt met het hogere werkaanbod. Daarnaast is sprake van hogere automatiseringskosten door de transitiekosten tijdens de bouw van het nieuwe zaaksysteem. Tot slot zijn ook de activiteiten voor de WaU uitgebreid, wat ook heeft geleid tot een hoger kostenniveau. Ook in 2024 zien we een toename in met name de personeelskosten door hogere inzet op de WaU en substantieel hogere loonkosten vanwege de cao voor de medewerkers en hogere externe kosten voor inhuur vanwege de krappe arbeidsmarkt.

Toelichting op de staat van baten en lasten over 2024

9. Bijdrage ministerie van VWS

(€ x 1000)	2024	2023
Bijdrage ministerie van VWS		
Bijdrage VWS	138.808	122.800
Totaal	138.808	122.800

In 2024 is een bijdrage verstrekt door het ministerie van VWS van € 138,8 mln., bestaande uit de bijdrage Wlz van € 131,3 mln. en € 7,5 mln. voor de uitvoering van de regeling DKIZ. Dit is € 16 mln. hoger dan in 2023.

De bijdrage is ieder jaar aan veranderingen onderhevig. De bijdrage stijgt jaarlijks vanwege prijspeilstijgingen (zowel voor de personele als de materiële kosten) en doordat vanwege de groeiende aanvraagstroom meer capaciteit nodig is om deze aanvraagstroom te verwerken. Verder verandert de bijdrage vanwege (tijdelijke) projectmatige kosten die jaarlijks kunnen fluctueren.

10. Personeelskosten

(€ x 1000)	2024	2023
Personeelskosten		
Lonen en salarissen	69.566	60.146
Dotatie / vrijval voorzieningen	1.923	2.987
Sociale lasten	11.129	9.478
Pensioenlasten	9.750	8.437
	92.368	81.048
Inhuur personeel	14.078	9.779
Overige personeelskosten	4.387	4.014
	18.465	13.793
Totaal	110.833	94.841

De totale personeelskosten zijn in 2024 met € 16,0 miljoen gestegen ten opzichte van 2023. Deze toename is voornamelijk het gevolg van de gestegen lonen en salarissen (+ € 9,4 mln.), met name door een salarisverhoging van 8,5% op basis van de afgesloten cao (+ € 5,1 mln.). Daarnaast is het aantal medewerkers in fte in 2024 gemiddeld met 7% toegenomen (+ € 4,3 mln.) ten opzichte van het voorgaande jaar.

De daling van de dotatie en vrijval personeelsvoorzieningen (- € 1,1 mln.) is te relateren aan een gemiddeld niveau van dotatie in 2024 t.o.v. een incidenteel hoge dotatie aan personeelsvoorzieningen vorig jaar.

De stijging van de sociale lasten en pensioenlasten (+ € 1,7 mln.) is een gevolg van de hogere bruto salarissen, de toegenomen personele capaciteit en aanpassingen in de premies.

De kosten voor de inhuur van personeel zijn in 2024 aanzienlijk gestegen en lagen € 4,3 miljoen hoger dan in 2023. Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan de verhoogde inzet van medewerkers voor de uitvoering van de WaU, waarvoor € 3,2 miljoen meer is uitgegeven dan in het voorgaande jaar. Daarnaast waren de inhuurkosten hoger doordat intern personeel minder beschikbaar was, waardoor vaker externe krachten moesten worden ingezet.

De overige personeelskosten zijn € 0,4 mln. toegenomen. Om het verzuim terug te dringen zijn de kosten rondom verzuim en re-integratie € 0,1 mln. gestegen ten opzichte van 2023. Andere kosten waaraan meer is uitgegeven in 2024, zijn dienstkilometer- en woonwerk vergoedingen (+ € 0,1 mln.), hogere WW-uitkeringen (+ € 0,1 mln.) en congressen/seminars (+ € 0,1 mln.)

Werknemers

Interne werknemers	2024		2023	
	Medewerkers	FTE	Medewerkers	FTE
Uitvoering primair proces	1.151	1.029	1.077	962
Overige afdelingen	105	99	95	88
Totaal	1.256	1.128	1.172	1.050

In 2024 is het gemiddelde interne personeelsbestand, uitgedrukt in fte, met 7% gestegen ten opzichte van 2023. Er zijn geen werknemers uit het interne personeelsbestand werkzaam in het buitenland.

	2024	2023	2022	2021	2020
Gemiddeld aantal FTE interne medewerkers					
Gemiddeld aantal interne werknemers	1.128	1.050	962	921	933
Totaal FTE	1.128	1.050	962	921	933

11. Huisvestingskosten

(€ x 1000)	2024	2023
Huisvestingskosten		
Huur onroerend goed	1.916	1.907
Dotatie / vrijval voorziening huurverplichtingen	49	-19
Servicekosten	826	1.104
Schoonmaakkosten	212	191
Bewakingskosten	176	59
Overige huisvestingskosten	322	292
Totaal	3.501	3.534

De huisvestingskosten zijn ten opzichte van 2023 nagenoeg gelijk gebleven. De huurkosten zijn gestegen door een indexering van 3% (+ € 0,1 mln.). Deze stijging wordt gecompenseerd door het afstoten van een verdieping in de vestiging Rotterdam medio 2024 en in Amsterdam begin 2024 (totaal - € 0,1 mln.), waardoor de totale huurkosten ongeveer gelijk blijven.

De servicekosten zijn met € 0,3 mln. gedaald. Deze daling is het gevolg van lagere voorschotten van servicekosten en lagere eindafrekeningen van servicekosten van vorig boekjaar.

De bewakingskosten zijn toegenomen met € 0,1 mln door de ingehuurde receptiedienst ten behoeve van het hoofdkantoor.

12. Automatiseringskosten

(€ x 1000)	2024	2023
Automatiseringskosten		
Dataverbindingen / Hosting en Beheer	7.162	7.652
Onderhoudscontracten software	4.661	4.849*
Ingehuurde ICT-diensten	41	427
Licentiekosten	3.305	2.545
Overige hardwarekosten	405	197*
Totaal	15.574	15.670

* Kosten 2023 aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden.

De automatiseringskosten zijn met € 0,1 mln. gedaald ten opzichte van 2023. De kosten voor hosting en beheer zijn met € 0,5 mln. gedaald voornamelijk doordat er voor € 0,4 mln. in 2023 onder hosting en beheer waren gefactureerd via contract en in 2024 onder licentiekosten bij een andere leverancier. De onderhoudscontracten zijn met € 0,2 mln. afgenomen; doordat er alleen de noodzakelijke onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zijn verricht aan het te vervangen Portero systeem.

De ingehuurde ICT-diensten zijn € 0,4 mln. lager dan in 2023, door minder ingehuurde ICT adviesdiensten.

Licentiekosten zijn € 0,8 mln. hoger doordat de dienstverlening van de nieuw te bouwen toepassingen meer gebruik maken van software van derden (+ € 0,4 mln.) en een verschuiving in contracten (+ € 0,4 mln.) zoals in de alinea hierboven is toegelicht.

De overige hardwarekosten zijn € 0,2 mln. hoger dan vorig jaar, met een stijging van € 0,1 mln. voor zowel security als datavoorziening, vanwege het hogere aantal medewerkers.

13. Bureaunkosten

(€ x 1000)	2024	2023
Bureaunkosten		
Portokosten	414	397
Telefoonkosten	185	160
Kantoorartikelen	333	187*
Communicatiekosten	230	278*
Totaal	1.162	1.022

* Kosten 2023 aangepast ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden.

De bureaunkosten zijn nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2023, met een beperkte stijging van € 0,1 mln., voornamelijk als gevolg van hogere kantoorartikelkosten.

14. Overige kosten

(€ x 1000)	2024	2023
Overige kosten		
Afschrijvingskosten	1.697	1.401
Diensten van derden	1.826	1.212
Verzekeringskosten	81	64
Overige kosten	308	74
Totaal	3.912	2.751

De overige kosten zijn met € 1,2 mln. gestegen ten opzichte van 2023. De afschrijvingskosten worden op hieronder toegelicht (+ 0,3 mln). De kosten voor diensten van derden zijn met € 0,6 mln. gestegen ten opzichte van 2023. Dit komt door de inzet van externe expertise ten behoeve van ICT-adviesdiensten. De toename van de overige kosten (+ € 0,2 mln.) betreft € 0,1 mln. buitengebruikstelling hardware en € 0,1 mln. voor een toename in de vergaderkosten.

Afschrijvingskosten

(€ x 1000)	2024	2023
Afschrijvingskosten		
Software	115	110
Verbouwingen en inventaris	771	770
Hardware	811	521
Totaal	1.697	1.401

De stijging van de afschrijvingskosten (+ € 0,3 mln.) wordt veroorzaakt doordat in 2024 extra geïnvesteerd is in hardware (laptops voor de medewerkers) voor een betere interface met de nieuwe programmatuur van de IT-leveranciers.

15. Financiële baten en lasten

(€ x 1000)	2024	2023
Baten		
Ontvangen rente schatkistbankieren	1.365	1.289
Lasten		
Rentelasten ontvangen leningen	479	192
Totaal	886	1.097

De baten (€ 1,4 miljoen) betreffen de ontvangen bankrente over de creditgelden die worden aangehouden binnen het systeem van schatkistbankieren. De toename van het rekening-courantsaldo houdt verband met de opname van € 8,6 miljoen aan leningen, welke hoofdzakelijk zijn aangewend voor de IT-vernieuwing.

De lasten hebben betrekking op de rentekosten van de opgenomen leningen. Voor een gedetailleerd overzicht hiervan wordt verwezen naar de tabel in de jaarrekening op pagina 86.

Accountants honoraria

(€ x 1000)	2024	2023
Accountants honoraria		
Controle van de jaarrekening	160	148
Totaal	160	148

De in de tabel vermelde honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2024 (2023) hebben betrekking op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2024 (2023), ongeacht of de werkzaamheden al gedurende het boekjaar 2024 (2023) zijn verricht.

Verbonden partijen

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

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

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

Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen belangrijke gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

Bezoldiging topfunctionarissen

De 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. De WNT-norm bedraagt in 2024 € 233.000.

De bezoldigingsgegevens van de topfunctionarissen van het CIZ zijn:

1.1 Bezoldiging topfunctionarissen

Per 1 december 2024 is Ditte Hak door de minister van VWS benoemd tot lid van de Raad van Bestuur van het CIZ.

Gegevens 2024

Bedragen x € 1	R.R. Bakker	D.A. Hak
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid Raad van Bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1 januari 2024 - 31 december 2024	1 december 2024 - 31 december 2024
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	181.750	13.704
Beloningen betaalbaar op termijn	23.564	1.966
<i>Subtotaal</i>	<i>205.314</i>	<i>15.670</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	233.000	19.735
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	205.314	15.670
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 2023

Bedragen x € 1	R.R. Bakker	C.C.P. Klijn
Functiegegevens	Lid RvB	Voorzitter RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1 januari 2023 - 31 december 2023	1 januari 2023 - 15 april 2023
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	161.144	44.029
Beloningen betaalbaar op termijn	22.716	6.628
<i>Subtotaal</i>	<i>183.860</i>	<i>50.657</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	63.540
Bezoldiging	183.860	50.657

1.2 Bezoldiging topfunctionarissen zonder dienstbetrekking

Mevrouw F.S.S. Huismans is in 2024 als externe ingehuurd en heeft gedurende de periode van 1 januari 2024 tot en met 15 september 2024 de functie van interim Chief Operating Officer (COO) binnen het CIZ vervuld. De bezoldiging van mevrouw Huismans is getoetst aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en voldoet aan de geldende normstelling.

Bedragen x € 1		F.S.S. Huismans	
Functiegegevens		Interim Chief Operating Officer (COO)	
Kalenderjaar	2024	2023	
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	1 januari 2024 - 15 september 2024	1 mei 2023 - 31 december 2023	
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	9	8	
Omvang van het dienstverband in uren per kalenderjaar	887,50	901,75	
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum			
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	221	212	
Maxima op basis van de normbedragen per maand	161.724	221.800	
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	196.138	191.224	
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)			
Bezoldiging in de betreffende periode	148.923	151.314	
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	148.923	151.314	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	
Bezoldiging	148.923	151.314	
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.	

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.

Gegevens 2024

Bedragen x € 1	G.A. van den Brink	F. Spijkers	L.M. Zegveld
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1 januari - 31 december	1 januari - 31 december	1 januari - 31 december
Bezoldiging			
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	34.950	23.300	23.300
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2023

Bedragen x € 1	G.A. van den Brink	F. Spijkers	L.M. Zegveld	S.J.L. van der Velde
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1 januari – 31 december	1 mei – 31 december	1 januari – 31 december	1 januari – 31 januari
Bezoldiging				
Bezoldiging	18.000	8.000	12.000	1.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	33.450	14.968	22.300	1.894

3. Vergoeding Audit Advies Commissie

De Audit Advies Commissie 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.

Gegevens 2024

Bedragen x € 1	R. Wenselaar	R. Touwslager
Functiegegevens	(Voorzitter)	(Lid)
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging		
Bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	34.950	23.300
-/- 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 2023

Bedragen x € 1	A.F.J. van Overmeire	R. Wenselaar	M.E. de Vries	R. Touwslager
Functiegegevens	Voorzitter	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1 januari - 4 april	1 mei - 31 december	1 januari – 31 januari en 1 mei - 31 december Waarnemend voorzitter 1 februari - 30 april	1 juli - 31 december
Bezoldiging				
Bezoldiging	4.500	12.000	13.500	6.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	8.615	22.453	25.019	11.242
Bezoldiging	4.500	12.000	13.500	6.000

4. Overzicht nevenfuncties Raad van Bestuur

Naam	Functie	Nevenfunctie
R.R. Bakker	Voorzitter Raad van Bestuur	• Member of the board (antroposophical) Council for social and inclusive Development • Lid Raad van Inspiratie bij Academie Nieuwe Zorg • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting de Omslag
D.A. Hak	Lid Raad van Bestuur	• Commissaris bij A. Hak Transportbedrijf en Werktuigenverhuur B.V.

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

Ondertekening voor vaststelling

Utrecht, 13 maart 2025

R.R. Bakker
Voorzitter Raad van Bestuur

D.A. Hak
Lid Raad van Bestuur



Overige gegevens

Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking

In artikel 33 en 34 van de kaderwet zelfstandige bestuursorganen en in artikel 18 van de regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS zijn de volgende bepalingen inzake de resultaatbestemming en -verwerking in de jaarrekening opgenomen:

1. Een zelfstandig bestuursorgaan vormt een 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 vijf procent 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 heeft goedkeuring van de minister van VWS. De plaatsvervangend secretaris-generaal heeft namens de minister van VWS de jaarrekening over 2023 ongewijzigd goedgekeurd op 14-06-24.

Het resultaat 2024 is in overeenstemming met bovenstaande bepalingen in de jaarrekening verwerkt.

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 2024 van Centrum Indicatiestelling Zorg (of hierna 'het CIZ') te Utrecht (hierna 'de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de in dit jaardocument opgenomen jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Centrum Indicatiestelling Zorg per 31 december 2024, van het resultaat en van de financiële rechtmatigheid over 2024 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 2024;
2. de staat van baten en lasten over 2024;
3. het kasstroomoverzicht over 2024;
4. de rechtmatigheidsverantwoording over 2024, zoals opgenomen in de paragraaf rechtmatigheidsverantwoording van hoofdstuk 6 van het jaardocument; en
5. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Accountantsprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en het Controleprotocol WNT 2024 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 2024 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaardocument opgenomen andere informatie

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

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

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening 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 het Accountantsprotocol behorend bij de regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording.

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

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording

Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur voor de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording in overeenstemming met de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 en de bepalingen van en krachtens de WNT. In dit kader is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de Raad van Bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de Raad van Bestuur afwegen of 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 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of het CIZ haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Accountantsprotocol behorend bij de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018, het Controleprotocol WNT 2024, 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 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 bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om in onze controleverklaring de aandacht te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de rechtmatigheidsverantwoording en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording een getrouw beeld geven van de onderliggende transacties en gebeurtenissen, inclusief de financiële rechtmatigheid daarvan.

Wij communiceren met de Raad van Bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Den Haag, 13 maart 2025
KPMG Accountants N.V.

F. Smit RA