



Rapportage pilot 'Werkwijze CIZ versnelt'

10 december 2018

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	3
1.1 Inleiding.....	3
1.2 De rol van het CIZ.....	3
1.3 Pilot Werkwijze CIZ versnelt en het reguliere proces	3
1.4 Conclusies	4
1.5 Leeswijzer	5
2. Kwantitatieve terugblik	6
2.1 Landelijk aantal aanvragen	6
2.2 Aantal aanvragen pilotregio's.....	6
2.3 Doorlooptijd pilotregio's.....	6
2.4 Doorlooptijd aanvragen buiten scope	7
2.5 Kenmerken van aanvragen	7
3. Kwalitatieve terugblik	8
3.1 Juist besluit.....	8
3.2 Klanttevredenheid / klantbeleving.....	8
3.3 Ervaringen van zorgaanbieders.....	9
3.4 Medewerkerstevredenheid	9
4. Vooruitblik	10
4.1 Cliënten, zorgaanbieders en ketenpartners	10
4.2 Impact op organisatie.....	10
4.3 Terugvalscenario	11
4.4 Vervolg	11
Bijlage 1 - Cliënten vragenlijst	12
Bijlage 2 - Zorgaanbieders vragenlijst.....	13
Bijlage 3 - Kwantitatieve figuren	14
Bijlage 4 - Kwalitatieve figuren	16
Bijlage 5 - Factsheet evaluatie pilot.....	17

1. Aanleiding

In het kader van de toekomstverkenning indicatiestelling Wet langdurige zorg heeft VWS het CIZ uitgenodigd een voorstel te doen voor versnelling van het reguliere indicatieproces (verder genoemd 'Werkwijze CIZ versnelt'). Met dit nieuwe werkproces wil het CIZ ervoor zorgen dat 95% van de digitale aanvragen vanuit zorgaanbieders binnen zeven netto werkdagen worden afgerond.

In de pilot is getest of deze werkwijze het indicatieproces substantieel kan versnellen, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit en onafhankelijkheid waar het CIZ voor staat.

1.1 Inleiding

In dit document wordt over de resultaten van de pilot voor de Werkwijze CIZ versnelt gerapporteerd. Ervaringen van cliënten, mantelzorgers, contactpersonen en zorgaanmelders zijn geïnventariseerd tijdens en na de pilotperiode. Leerpunten worden meegenomen bij landelijke implementatie. Medewerkers van het CIZ zijn intensief betrokken bij de vormgeving, uitvoering en evaluatie van de pilot met als doel de nieuwe werkwijze samen op te zetten en te verbeteren, zodat landelijke uitrol verder vorm kan krijgen.

1.2 De rol van het CIZ

Het CIZ bestaat sinds 2005 en is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van VWS. Met ingang van 2015 beoordeelt het CIZ of mensen recht hebben op zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Ook beoordeelt het CIZ, aan de hand van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), of gedwongen opname of verblijf in een instelling nodig is. Daarnaast indiceert het CIZ voor een aantal Wlz subsidieregelingen en speciale projecten, zoals Algemene dagelijkse verrichtingen (ADL) assistentie en Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk). Hierbij zijn wettelijke termijnen afgesproken waarbinnen besluiten afgegeven dienen te worden, (in principe) zes weken voor een reguliere aanvraag voor zorg uit de Wlz, twee weken voor een reguliere aanvraag na een spoedopname Wlz en acht weken voor een aanvraag in het kader van de Bopz.

Het CIZ stelt indicaties vanuit het uitgangspunt "de regels zijn gelijk, toch is iedereen anders". De zorgbehoefte van de cliënt staat hierbij centraal ongeacht diens sociale context. Medewerkers van het CIZ onderzoeken de individuele zorgbehoefte van de aanvrager voor langdurige zorg. In het overgrote deel van de gevallen middels een huisbezoek en anders telefonisch, er is altijd sprake van persoonlijk contact. Dit onderzoek gebeurt onafhankelijk volgens objectieve criteria die overal in het land op dezelfde manier worden toegepast. Die criteria zijn gebaseerd op de wet- en regelgeving van VWS.

Het hangt van iemands persoonlijke situatie af of hij of zij in aanmerking komt voor Wlz zorg. Over het algemeen geldt dat zorg vanuit de Wlz beschikbaar is voor mensen die vanwege een lichamelijke ziekte, beperking, (psychogeriatrische) aandoening en/of een verstandelijke, lichamelijke en/of zintuigelijke beperking een blijvende behoefte hebben aan 24 uur zorg per dag in de nabijheid of permanent toezicht.

1.3 Pilot Werkwijze CIZ versnelt en het reguliere proces

Van 10 september tot 22 oktober 2018 is een pilot uitgevoerd om samen te leren op welke manieren het indicatieproces kan worden versneld. De pilot Werkwijze CIZ versnelt had als doel om 95% van de digitale aanvragen¹ binnen zeven netto werkdagen af te handelen. Een netto werkdag is een kalenderdag tussen de aanvraagdatum en de datum waarop de aanvraag wordt afgerond.

¹ Ingediend via Portero, het ICT systeem waarmee zorgaanbieders Wlz aanvragen digitaal indienen bij het CIZ.

Bij de berekening van de netto doorlooptijd tellen dagen waarop gewacht wordt op (informatie van) derden en opschortende dagen op verzoek van de cliënt niet mee. Op verzoek van de cliënt kan ook worden opgeschort.

Aanvragen die binnen de Werkwijze CIZ versnelt zijn afgerond:

- Wlz aanvragen, Wlz met Bopz en losse Bopz aanvragen digitaal aangevraagd door zorgaanmelders via het ICT systeem van het CIZ;
- aanvragen voor zorg vanuit de subsidieregeling;

Aanvragen die buiten de scope van deze werkwijze vallen zijn schriftelijk ingediende aanvragen, digitale aanvragen middels zelfaanmelding, aanvragen Waardigheid & Trots (thema indicatiestelling), partnervverblijf aanvragen, buitenlandindicaties, ambtshalve herindicaties en Buk aanvragen.

Voor deze rapportage is een vergelijking gemaakt tussen pilotaanvragen en vergelijkbare aanvragen die afgerond zijn in de reguliere digitale aanvraagstroom.

De werkwijze tijdens de pilot zag er op hoofdlijnen als volgt uit. Multidisciplinaire triageteams bestonden uit medisch adviseurs en medewerkers die indicaties opstellen en afgeven. Medisch adviseurs waren direct raadpleegbaar voor inhoudelijk advies. Aanvragen werden binnen één werkdag door het triageteam opgepakt en besproken. Als aanvullende informatie nodig bleek om de aanvraag te completeren dan werd deze direct - bij voorkeur op dezelfde dag - bij de zorgaanmelder opgevraagd.

Bij een administratief en inhoudelijk complete aanvraag werd de aanvraag direct afgerond door het triageteamlid en werd indien mogelijk direct het besluit genomen. Indien aanvullend onderzoek nodig was in de vorm van persoonlijk contact met de cliënt (telefonisch onderzoek, Skype, spreekuur of (zieken)huisbezoek) werd dat direct gepland in overleg met de cliënt of zorgaanmelder. Dit persoonlijk contact vond in principe binnen netto vijf werkdagen na binnenkomst van de aanvraag plaats waarna binnen enkele dagen een besluit gegeven kon worden.

In de vergelijking met het huidige werkproces valt op dat in de Werkwijze CIZ versnelt het aantal overdrachtmomenten tot een minimum wordt beperkt. In de meest voorkomende situaties vinden in het huidige werkproces één tot vijf overdrachtmomenten plaats, terwijl in de Werkwijze CIZ versnelt geen of maximaal drie overdrachtmomenten plaatsvinden. Dit is mogelijk vanwege de nauwe samenwerking in het multidisciplinaire team waardoor bijvoorbeeld laagdrempelig advies van een medisch adviseur gevraagd kan worden en waardoor de medewerker die de aanvraag voor zorg in behandeling neemt deze indien mogelijk direct zelf afrondt. Door deze procesverbeteringen neemt de tijd dat er inhoudelijk niets met een aanvraag gebeurt, de wachttijd, aanmerkelijk af. Dit heeft geleid tot een drastische verkorting van de doorlooptijd. Ook weet de cliënt binnen enkele dagen of de aanvraag volledig is en wanneer een eventueel persoonlijk contact plaatsvindt.

In de processtappen die inhoudelijk nodig zijn om te komen tot een juist besluit voor de cliënt, bijvoorbeeld het persoonlijk contact met de cliënt, zijn geen aanpassingen gedaan. Verder zijn er geen aanvullende eisen gesteld aan zorgaanbieders. De tijd die besteed wordt aan het onderzoeken van de aanvraag voor zorg is onveranderd en wordt te allen tijde afgestemd op de behoefte van de cliënt. Snel besluit indien mogelijk, uitgebreid onderzoek wanneer nodig of gewenst.

1.4 Conclusies

Cliënten, mantelzorgers en zorgaanmelders waardeerden de Werkwijze CIZ versnelt met een 8,9. Deze waardering was in alle drie de uitgevoerde pilots vergelijkbaar. De periode van onzekerheid over een indicatiebesluit was veel korter dan verwacht, wat als zeer prettig is ervaren.

Uit ingevulde vragenlijsten blijkt dat zorgaanbieders de kortere communicatielijnen met het CIZ op prijs stellen. Zij gaven duidelijk hun voorkeur aan voor continuering van deze nieuwe werkwijze.

In de Werkwijze CIZ versnelt is 100% van de genomen besluiten binnen zeven netto werkdagen afgerond. Het aantal afgeronde aanvragen tijdens de pilot en de aanvraagsoorten die binnen de pilot zijn afgerond komen in grote lijnen overeen met de aanvraagstroom zoals deze in het reguliere (digitale) werkproces worden afgerond. De ervaringen in de pilot geven een solide basis met duidelijke aanknopingspunten voor het verder voorbereiden van de landelijke uitrol voor de Werkwijze CIZ versnelt.

De kwaliteit van de indicatiebesluiten lijkt bij deze werkwijze in lijn met het reguliere proces. Hierbij wordt opgemerkt dat de aantallen getoetste aanvragen niet representatief zijn en slechts een impressie geven.

1.5 Leeswijzer

In dit document wordt de rapportage van de pilot voor de Werkwijze CIZ versnelt weergegeven en vergeleken met dezelfde reguliere digitale aanvraagstroom. In hoofdstuk 2 (Kwantitatieve terugblik) en hoofdstuk 3 (Kwalitatieve terugblik) zijn de resultaten uit de pilot opgenomen waarbij bevindingen voor diverse aspecten van het uitvoeringsproces worden beschreven. Hoofdstuk 4 (Vooruitblik) belicht wat de nieuwe werkwijze kan betekenen voor cliënten, zorgaanbieders, ketenpartners en het CIZ.

2. Kwantitatieve terugblik

In dit hoofdstuk zijn aantallen aanvragen vanuit verschillende perspectieven gepresenteerd over de pilotperiode 10 september tot 22 oktober 2018. Hierbij is gekeken naar aanvragen in scope van de pilot Werkwijze CIZ versnelt, reguliere digitale aanvragen en aanvragen buiten scope. In de bijlage zijn bijbehorende figuren opgenomen. Ook wordt weergegeven wat de doorlooptijd is van de aanvragen die buiten scope van de pilot zijn.

2.1 Landelijk aantal aanvragen

Gedurende de pilotperiode zijn in totaal 17.016 aanvragen afgerond waarvan 1.057 aanvragen via de Werkwijze CIZ versnelt. In dezelfde periode zijn er in de reguliere digitale aanvraagstroom 10.439 aanvragen afgerond. Buiten scope van de werkwijze zijn 5.520 aanvragen afgerond.

2.2 Aantal aanvragen pilotregio's

In onderstaande tabel worden afgeronde Wlz en Bopz aanvragen over de pilotperiode gepresenteerd in de drie regio's waar de pilot heeft plaatsgevonden. Ruim 12% van de totale digitale aanvragen (die in scope van de pilot waren) is door pilotteams via de Werkwijze CIZ versnelt afgerond.

Aanvragen	Werkwijze CIZ versnelt	Regulier (digitale aanvraag)	% afgerond in de werkwijze t.o.v. reguliere werkwijze
Wlz regulier	576	4.031	12,5%
Wlz regulier na spoedopname	221	1.279	14,7%
Wlz subsidieregeling	39	312	11,1%
Bopz	221	2.050	9,7%
Totaal	1.057	7.672	12,1%

Tijdens de pilot is een vergelijkbare productiviteit van de mensen die indicatiestellen waar te nemen als tijdens het reguliere proces. De intensievere betrokkenheid van de medisch adviseurs vraagt hen extra tijd zowel tijdens de triage als nadat er contact is geweest met de cliënt. Uit de beschikbare data zijn de kwantitatieve consequenties van intensievere betrokkenheid van de medisch adviseurs onvoldoende te herleiden.

2.3 Doorlooptijd pilotregio's

In onderstaande tabel is het percentage afgeronde digitale Wlz en Bopz aanvragen in de drie pilotregio's met een doorlooptijd binnen zeven netto werkdagen gepresenteerd.

Netto doorlooptijden werkdagen		<7 werkdagen
Werkwijze CIZ versnelt	(1.057 aanvragen)	100%
Regulier digitaal	(7.672 aanvragen)	44%

Bij 20% van de aanvragen is op enig moment in het proces een zogenoemde opschorting aangemaakt. Een opschorting wordt aangemaakt wanneer bijvoorbeeld gewacht wordt op de benodigde (medische) informatie of wanneer op verzoek van de cliënt het persoonlijk contact op een later moment plaatsvindt. Dit wordt weergegeven met bruto doorlooptijd als getoond in onderstaande tabel. De bruto doorlooptijd wordt hier weergegeven in werkdagen in plaats van werkdagen.

Bruto doorlooptijden weekdays		<7 weekdays
Werkwijze CIZ versnelt	(1.057 aanvragen)	89%
Regulier digitaal	(7.672 aanvragen)	30%

2.4 Doorlooptijd aanvragen buiten scope

De cliëntaanvragen (digitale en schriftelijke aanvragen door de cliënt zelf ingediend) zijn in 99% van de gevallen afgehandeld binnen de wettelijke termijn, 23% binnen zeven netto werkdagen en 10% binnen zeven bruto werkdagen. Aanvragen Waardigheid & Trots (thema indicatiestelling) en partnerverblijf aanvragen worden binnen twee dagen afgehandeld.

2.5 Kenmerken van aanvragen

De aanvraagsoorten die binnen de pilot zijn afgerond komen in grote lijnen overeen met de aanvraagsoorten zoals deze in de reguliere aanvraagstroom zijn afgerond. Bij de Werkwijze CIZ versnelt was 40% een eerste aanvraag voor Wlz aanspraak en bij de reguliere digitale aanvragen was dit 47%. In de pilot zijn relatief meer aanvragen (94%) met zorgprofiel Verpleging & Verzorging afgerond ten opzichte van 88% in het reguliere proces, mede vanwege de intensieve samenwerking van één van de pilotteams met een aantal zorgaanbieders uit de sector Verpleging & Verzorging.

De leeftjdsverdeling van de cliënten bij de Werkwijze CIZ versnelt is nagenoeg gelijk aan de reguliere digitale aanvragen. 42% (regulier digitaal) en 45% (Werkwijze CIZ versnelt) van de cliënten is 85 jaar en ouder. Daarbij wordt opgemerkt dat bij de Werkwijze CIZ versnelt 7% meer aanvragen van cliënten zijn afgerond met een leeftijd boven de 75 jaar en 1% minder aanvragen van cliënten in de leeftijd tot 24 jaar.

3. Kwalitatieve terugblik

In dit hoofdstuk wordt kwalitatief teruggeblikt op de pilotperiode 10 september tot 22 oktober 2018. Daarbij ligt de nadruk op de juistheid van genomen besluiten en ervaringen van cliënten, zorgaanmelders en medewerkers.

3.1 Juist besluit

Bij het vaststellen van de kwaliteit van de indicaties wordt gebruik gemaakt van de definitie van juist besluit:

1. Er is terecht vastgesteld dat er wel/geen toegang is tot de Wlz:
 - a. de grondslagbepaling is juist;
 - b. de vaststelling wel/geen permanent toezicht of 24 uren zorg nabij is juist;
 - c. de vaststelling dat de zorgbehoefte wel/niet blijvend is juist;
 - d. uitzonderingen op de toegangscriteria zijn juist toegepast.
2. Bij terrechte toegang: het best passende zorgprofiel is gekozen.

De definitie behelst alle onderdelen die iets zeggen over het recht op zorg vanuit de Wlz (toegang) en de aard, inhoud en (globale) omvang van die zorg. Bij het vaststellen van de kwaliteit van de indicatie wordt achteraf gekeken of er op basis van zorgvuldig onderzoek (naar feiten en belangen) een deugdelijk besluit is genomen. Het onderzoek dient zodanig te zijn dat het CIZ op verantwoorde wijze de indicatie kan stellen. Aan de hand van informatie uit het gehele digitale dossier, met alle beschikbare (medische) informatie, wordt achteraf gekeken of er een antwoord gegeven kan worden op de onderdelen van de definitie juist besluit. Een besluit is juist als alle onderdelen van de definitie juist zijn. Als een onderdeel niet duidelijk of niet juist is, dan is het voor het CIZ geen juist besluit.

Onder niet juiste besluiten vallen indicaties waarbij het onderzoek niet volledig en/of zorgvuldig is gedaan waardoor het besluit nog niet genomen had kunnen worden en indicaties waar alle informatie aanwezig is, maar de regels niet juist zijn toegepast. Ook bij een niet juist besluit kan het zijn dat de cliënt wel de zorg krijgt die hij nodig heeft en waar hij recht op heeft.

In de Werkwijze CIZ versnelt is de manier van werken voor indicatiestelling niet gewijzigd. Er zijn in de reguliere landelijke toetsing 14 dossiers getoetst. Hiervan was er één niet juist op de definitie zoals hierboven beschreven. Dit is in lijn met de kwaliteit van juiste besluiten in de reguliere werkstroom. Het gaat hier om een steekproef van beperkte omvang waardoor de uitkomsten niet representatief zijn.

Aan het begin van het werkproces worden aanvragen samen met zorgaanbieders zoveel mogelijk compleet gemaakt. Completere dossiers dragen bij aan kwalitatief goed onderzoek, wat van belang is om te komen tot juiste besluiten. Daarnaast geven medewerkers aan zich 'zonder verstoringen door bellen' beter te kunnen concentreren op het indicatiestellen, wat naar verwachting ook een positief effect heeft op kwaliteit.

3.2 Klanttevredenheid / klantbeleving

Tijdens de pilot is aan 375 cliënten, mantelzorgers en contactpersonen van de aanvragende zorgaanbieder gevraagd of zij tevreden zijn met de snelle afhandeling (ja of nee) en welk rapportcijfer zij het CIZ geven. Hierin is geen significant verschil te zien tussen de pilotteams, de afhandelwijze of de respondent (cliënt, mantelzorger of contactpersoon zorgaanmelder).

100 %

tevredenheid 375
respondenten

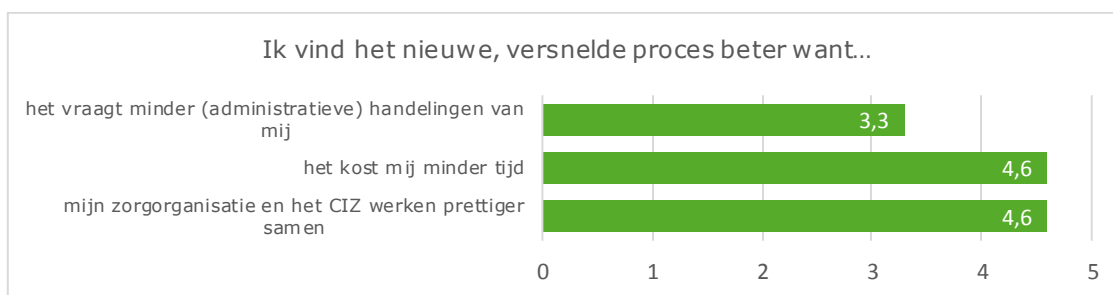
8,9

gemiddeld
rapportcijfer

Aan 20 cliënten en mantelzorgers zijn aanvullende vragen gesteld om de klanttevredenheid verder in beeld te brengen (zie bijlage 2). Het merendeel van de cliënten gaf aan dat zij de doorlooptijd als kort of zelfs zeer kort hebben ervaren wat zeer gewaardeerd werd. Eén kanttekening is geplaatst door een respondent dat het soms lastig te organiseren is om op korte termijn gewenste gesprekspartners bij het gesprek aanwezig te laten zijn. Daarnaast komt terug dat de periode van onzekerheid veel korter was dan verwacht, ook dit heeft men prettig gevonden. Met deze werkwijze blijft de keuzevrijheid voor cliënten gewaarborgd.

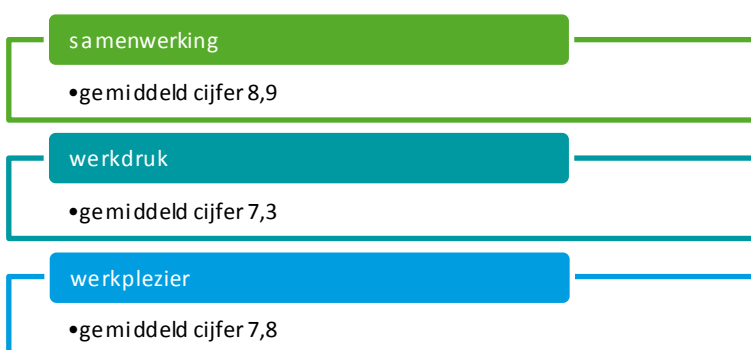
3.3 Ervaringen van zorgaanbieders

Zeven deelnemende zorgaanbieders hebben verdiepende klanttevredenheidsvragen beantwoord. Zij geven aan dat zij het nieuwe, versnelde proces als beter ervaren omdat het hen minder tijd kost dan in het reguliere proces bij vergelijkbare administratieve lasten. Na het indienen van de aanvraag geven zorgaanmelders aan dat zij minder tijd kwijt zijn door direct contact met het CIZ op (zeer) korte termijn waardoor zij de cliëntsituatie nog goed voor ogen hebben. Ook kunnen zij het eigen proces (her)inrichten gezien de voorspelbare korte doorlooptijd van aanvraag tot besluit waardoor cliënten sneller kunnen worden geplaatst naar een vervolglocatie.



In aanvullende open vragen gaven zorgaanbieders aan dat kortere communicatielijnen en geïntensiveerde samenwerking met het CIZ hebben bijgedragen aan het versnellen van de indicatiestelling. Ook gaven zorgaanbieders aan het op prijs te stellen dat onafhankelijkheid in (her)indicatiestelling geborgd blijft aangezien medewerkers van het CIZ zorgvuldig onderzoek blijven doen naar de situatie en zorgbehoefte van de cliënt. Als suggestie gaf een zorgaanmelder mee het digitale aanvraagstelsel aan te passen, zodat minder velden hoeven te worden ingevuld. Men heeft duidelijk voorkeur voor de versnelde werkwijze boven de reguliere afhandeling.

3.4 Medewerkerstevredenheid



Medewerkers van het CIZ zijn enthousiast over de Werkwijze CIZ versnelt. Samenwerken in een multidisciplinair team waarbij direct onderling wordt overlegd, van elkaar wordt geleerd en snel gebruik kan worden gemaakt van elkaars expertise wordt als prettig ervaren. Het is van belang om medewerkers te begeleiden bij werken conform deze nieuwe werkwijze. Aandachtspunten voor landelijke implementatie zijn: meer inzicht verkrijgen in fluctuatie van de instroom van aanvragen (zodat de capaciteit beter kan worden afgestemd) en doorvoeren van aanpassingen in onderliggende informatievoorziening.

4. Vooruitblik

In dit hoofdstuk wordt vanuit de ervaringen zoals beschreven in voorgaande hoofdstukken vooruitgekeken wat de Werkwijze CIZ versnelt voor belanghebbenden en qua uitvoeringaspecten van het proces voor (her)indicatiestelling kan betekenen.

4.1 Cliënten, zorgaanbieders en ketenpartners

De Werkwijze CIZ versnelt behelst de versnelling van het proces door het CIZ waardoor de cliënt²:

- binnen één werkdag weet of de aanvraag compleet is;
- binnen één werkdag contact heeft met het CIZ (indien een afspraak nodig is);
- binnen zeven werkdagen een zorgvuldig opgesteld (her)indicatiebesluit heeft waarbij de focus op de zorgbehoefte ligt;
- tijdig zekerheid ervaart over recht op zorg vanuit de Wlz, zodat overgang (of continueren) van zorg bij (her)indicatiebesluiten geregeld kan worden;
- zelf (eerder) regie kan nemen om de zorgvraag in te vullen;
- in begrijpelijke taal wordt geïnformeerd over aanvraag, besluit en zorgprofiel, wordt geattendeerd op onafhankelijke cliëntondersteuning en zorgkantoor voor realisatie van besluit en op het CAK voor uitleg over financiële gevolgen van het besluit;
- weet dat keuzevrijheid voor de zorgaanbieder gewaarborgd blijft.

De werkwijze Werkwijze CIZ versnelt zorgt ervoor dat zorgaanbieders (en ketenpartners):

- erop kunnen vertrouwen dat het CIZ binnen zeven werkdagen een (her)indicatiebesluit afgeeft indien een complete aanvraag wordt ingediend;
- het eigen proces kunnen (her)inrichten gezien de voorspelbare korte doorlooptijd van aanvraag tot besluit;
- snel kunnen beginnen met het verlenen van de juiste zorg aan de cliënt;
- de aanvraag van de cliënt beargumenteren waarbij de zorgbehoefte centraal blijft staan;
- weten dat onafhankelijkheid voor het stellen van (her)indicaties gewaarborgd blijft.

4.2 Impact op organisatie

Om de Werkwijze CIZ versnelt landelijk te implementeren dienen aanpassingen in de organisatie van het CIZ te worden georganiseerd, zodat het CIZ landelijk:

- zorgdraagt voor versnelling waarbij het indicatiebesluit binnen zeven werkdagen wordt afgegeven voor 95% van de digitale aanvragen;
- met multidisciplinaire teams en triage het indicatieproces stroomlijnt waardoor overdrachtmomenten en doorlooptijd worden verminderd;
- intensief samenwerkt met zorgaanbieders om compleetheid van aanvragen te verbeteren, samenwerking rondom de cliënt en variatie in aanvragenstroom samen voorspelbaar te maken;
- medewerkers nieuwe ontwikkelkansen biedt;
- een werkomgeving creëert waarin medewerkers als individu en als team ervaren dat zij invloed op het resultaat kunnen uitoefenen waarbij cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

² Lees: cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger

Daarbij gelden als belangrijke aandachtspunten en voorwaarden dat het CIZ:

- inzicht in variatie aanvraagstromen (Werkwijze CIZ versnelt en reguliere) verdiept met als doel beide aanvraagstromen continu binnen de gestelde termijnen af te handelen;
- multidisciplinaire teams organiseert en een proces met duidelijke, landelijk afgestemde procesafspraken implementeert waardoor doorlooptijd van aanvraag tot besluit wordt verkort conform gestelde normen;
- de doorlooptijden zodanig heeft georganiseerd dat een effectieve workflow ontstaat;
- zorgt dat systemen voor informatievoorziening, opleiding en begeleiding van medewerkers de Werkwijze CIZ versnelt ondersteunen.

4.3 Terugvalscenario

Indien het implementeren van de versnelde werkwijze niet volgens plan verloopt, is het van belang dat cliënten, zorgaanbieders en ketenpartners weten wanneer zij een (her)indicatiebesluit kunnen verwachten. In ieder geval blijft dan 95% van de aanvragen binnen de wettelijke afhandelingstermijnen afgerond:

- twee weken voor Wlz regulier na spoedopname aanvragen;
- zes weken voor Wlz reguliere aanvragen;
- acht weken voor Bopz aanvragen.

Mocht onverhoopt de implementatie van de Werkwijze CIZ versnelt moeten worden gestopt dan kan worden teruggevallen op het reguliere CIZ werkproces. Ookal worden aanpassingen gerealiseerd aan het reguliere proces en onderliggende systemen om de Werkwijze CIZ versnelt mogelijk te maken.

Gezien ervaringen met de pilot, het enthousiasme bij de medewerkers en een duidelijke behoefte onder cliënten en zorgaanbieders wordt verwacht dat versnelling te realiseren is. In het projectplan Implementatie Werkwijze CIZ versnelt wordt dieper ingegaan op dit terugvalscenario. Het projectplan is in ontwikkeling en is naar verwachting eind januari 2019 gereed.

4.4 Vervolg

Het CIZ stelt een uitvoeringstoets op waarin de bevindingen uit de pilot en aanbevelingen uit de Werkwijze Waardigheid & trots worden meegenomen en uitvoeringsconsequenties voor landelijke implementatie van de Werkwijze CIZ versnelt nader in beeld worden gebracht. Er wordt onder andere opgenomen of en welk effect er is op productiviteit van medewerkers en normtijden. Daarnaast wordt de uitrol op een tijdelijk aangegeven en worden risico's en maatregelen beschreven. In overleg met VWS wordt de Werkwijze CIZ versnelt geïmplementeerd en als werkwijze in 2020 bestendigd om ervoor te blijven zorgen dat noodzakelijke zorg zo snel als nodig en op passende wijze kan starten.

Bijlage 1 - Cliënten vragenlijst



ERVARINGEN CLIENTEN PILOT FUTURE STATE

Vragen worden bij voorkeur mondeling aan cliënten of mantelzorgers (**NIET** aan zorgaanbieders)

Bij antwoorden aangeven:

Super Fastlane *of* Fast|Lane

Client

Mantelzorger

Inleiding

Het CIZ heeft vanaf begin september drie pilots uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS. In deze pilots is een nieuwe werkwijze getest die tot doel heeft het proces van indienen van een aanvraag tot ontvangen van een (her)indicatiebesluit voor de Wlz te verkorten naar 7 (netto) werkdagen. Ook uw aanvraag is in een van deze pilots afgehandeld. Wij willen graag horen hoe u dit ervaren heeft. Daarom verzoeken wij u om deze vragenlijst in te vullen.

Uw antwoorden op de vier onderstaande vragen worden vertrouwelijk behandeld en geanonimiseerd opgenomen in een rapport dat in november aan VWS (en de Tweede Kamer) wordt gestuurd.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

1. Hoe lang duurde het voor uw gevoel dat u een (her)indicatiebesluit ontving?

Heel kort kort lang heel lang ik weet het niet

2. Heeft u het proces bij het CIZ als prettig ervaren?

JA NEE

3. Welke voordelen of knelpunten heeft u ervaren door de snelheid waarmee het CIZ uw aanvraag heeft behandeld?

4. Heeft u verder opmerkingen of suggesties voor het CIZ?

Bijlage 2 - Zorgaanbieders vragenlijst



ERVARINGEN ZORGAANBIEDERS PILOT FUTURE STATE

De afgelopen weken heeft u meegewerkt aan de pilot Future State om samen met het CIZ het proces van indienen van een aanvraag tot ontvangen van een (her)indicatiebesluit voor de Wlz te verkorten naar 7 (netto) werkdagen.

Wij stellen het bijzonder op prijs dat u uw ervaringen met ons wilt delen als verdieping op het klanttevredenheidsrapportcijfer dat u tijdens de pilot heeft gegeven, zodat we deze mee kunnen nemen om samen continu te verbeteren. Uw antwoorden op onderstaande stellingen worden vertrouwelijk behandeld en na uw goedkeuring geanonimiseerd opgenomen in een rapport dat in november aan VWS (en de Tweede Kamer) wordt gestuurd.

In overleg met VWS kijkt het CIZ eind 2018 naar mogelijkheden om landelijk een versnelling voor minimaal 95% van de digitaal door zorgaanbieders ingediende aanvragen door te kunnen voeren, zodat we er in de (nabije) toekomst samen voor zorgen cliënten eerder zekerheid te geven over financiering van zorg uit de Wlz.

Natuurlijk wordt u door ons op de hoogte gehouden van ontwikkelingen rondom de Future State. Indien u een verdere toelichting wilt geven of persoonlijk contact wenst over deze werkwijze, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen via Karin Honig (06-40175677) of karin.honig@ciz.nl.

Peiling van ervaringen

Nieuw, versneld proces ten opzichte van het huidige reguliere proces.

Graag achter iedere stelling aangeven:

geheel mee oneens (1), mee eens (2), neutraal (3), mee eens (4) of geheel mee eens (5)

Ik vind het nieuwe, versnelde proces beter want...

mijn zorgorganisatie en het CIZ werken prettiger samen	1 2 3 4 5
het kost mij minder tijd	1 2 3 4 5
het vraagt minder (administratieve) handelingen van mij	1 2 3 4 5

Ik vind het nieuwe, versnelde proces prettiger want het CIZ...

geeft binnen 1 dag inzicht of de aanvraag compleet is	1 2 3 4 5
zorgt dat er binnen 7 (netto) werkdagen duidelijkheid is over financiering van zorg uit de Wlz	1 2 3 4 5

Ik hoor van mijn cliënten dat zij het fijn vinden sneller duidelijkheid te krijgen over continuering (financiering) van hun zorg. Dit geldt voor cliënten die:

voor de eerste keer een aanvraag voor de Wlz doen	1 2 3 4 5
reeds eerder een aanvraag voor de Wlz hebben gedaan	1 2 3 4 5

Tevens willen wij u vragen om antwoord te geven op een aantal open vragen. Wanneer u meer tekstveld nodig heeft, kunt u uiteraard de achterzijde van het blad gebruiken.

Welke aandachtspunten heeft u voor het CIZ om proces van aanvraag tot besluit te versnellen?

Welke knelpunten heeft uw zorgorganisatie en/of uw cliënt ervaren tijdens de pilot?

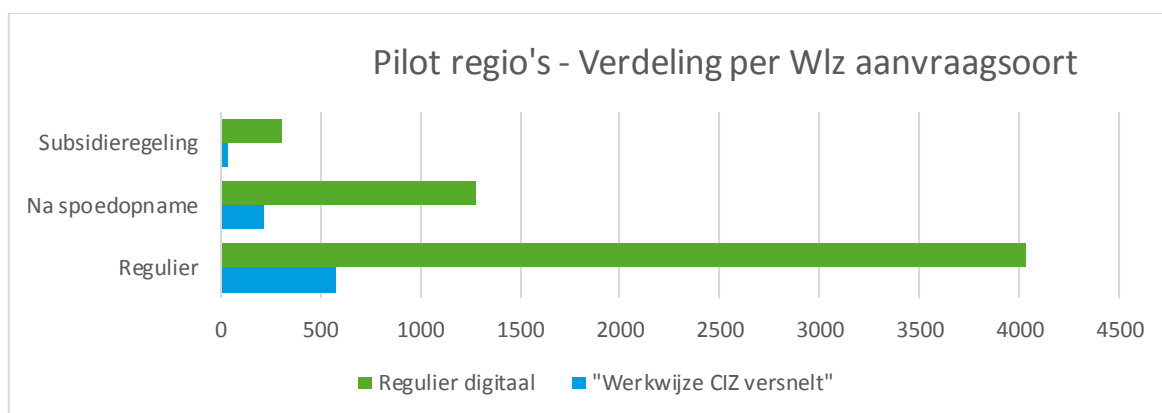
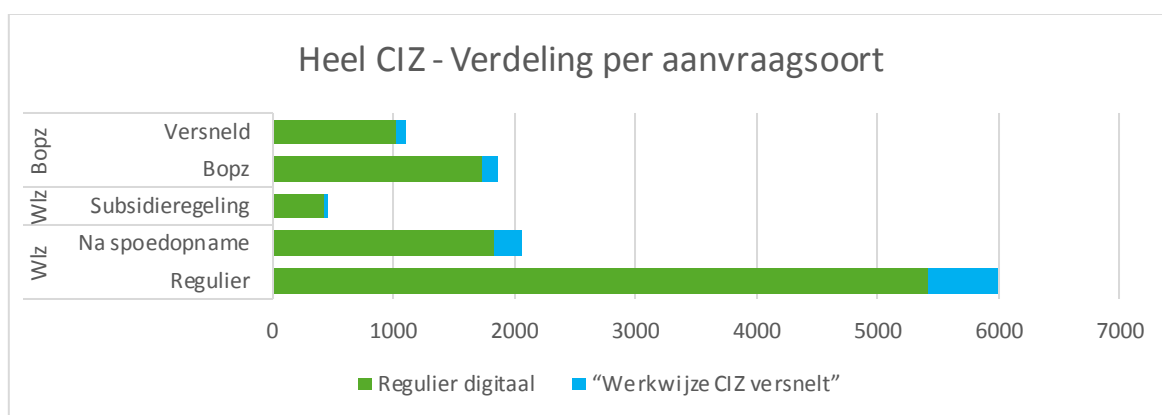
Wat heeft u als grote meerwaarde van de pilot ervaren?

Welke opmerkingen, aanbevelingen en wensen heeft uw zorgorganisatie ten aanzien van het versnellen van het proces wanneer het CIZ deze landelijk gaat uitrollen?

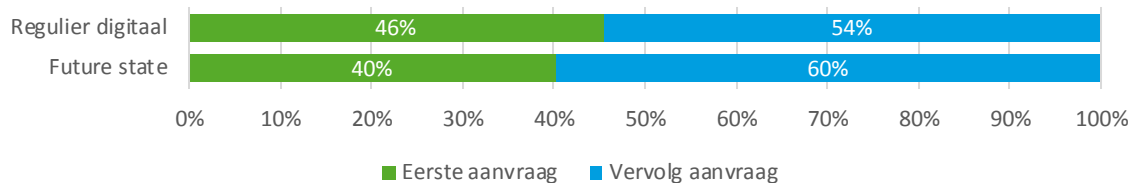
Bijlage 3 - Kwantitatieve figuren

In onderstaande tabel worden alle afgeronde aanvragen over de pilotperiode gepresenteerd, waarbij zichtbaar is of deze aanvraag via Werkwijze CIZ versnelt of via regulier digitale aanvraag (in scope) is afgerond, of buiten scope van deze werkwijze is. Naast bovenstaande aanvragen heeft het CIZ ook ambtshalve herindicatie (31), buk (besluit uitvoering kinderbijslag) aanvragen (2.117) en correctiebesluiten (146) afgehandeld.

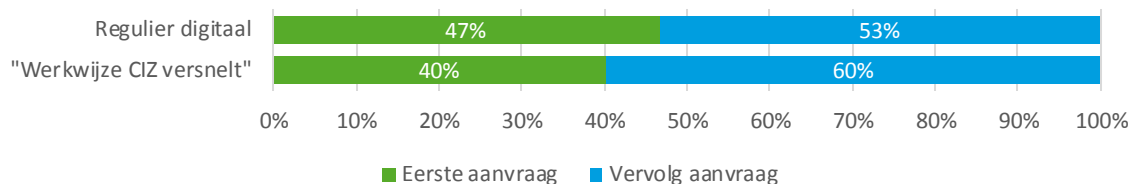
Aanvragen	Werkwijze CIZ versnelt	Regulier (digitale aanvraag)	Buiten scope
Wlz aanvragen	836	7.686	
• Wlz regulier	576	5.423	
• Wlz regulier na spoedopname	221	1.839	
• Wlz subsidieregeling	39	424	
Bopz	221	2.753	
Cliënt aanvragen			5.274
Erai			149
Partnerverblijf			97
Totaal	1.057 (6,2%)	10.439 (61,3%)	5.520 (32,4%)



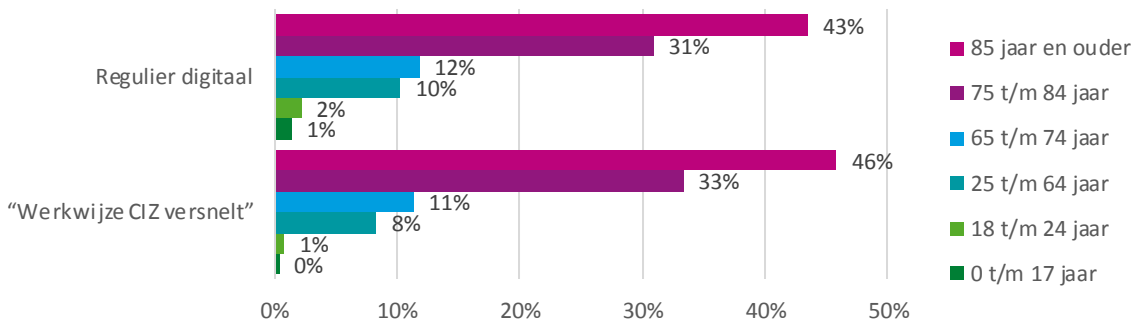
Heel CIZ - Eerste Wlz aanspraak of vervolg aanvraag



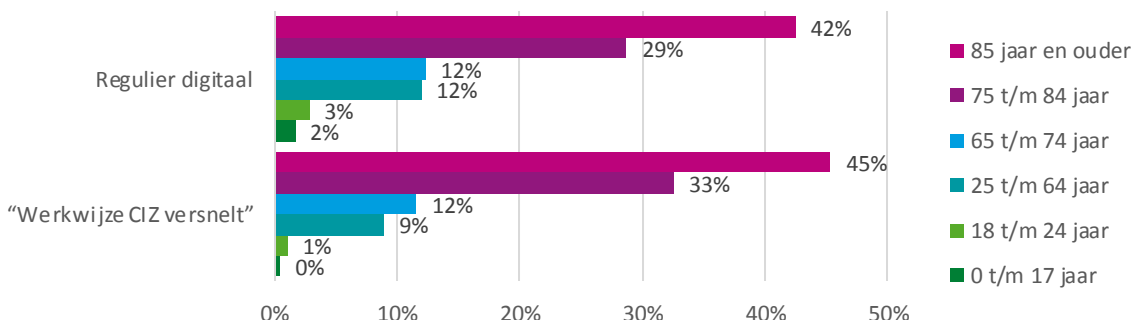
Pilot regio's - Eerste Wlz aanspraak of vervolg aanvraag



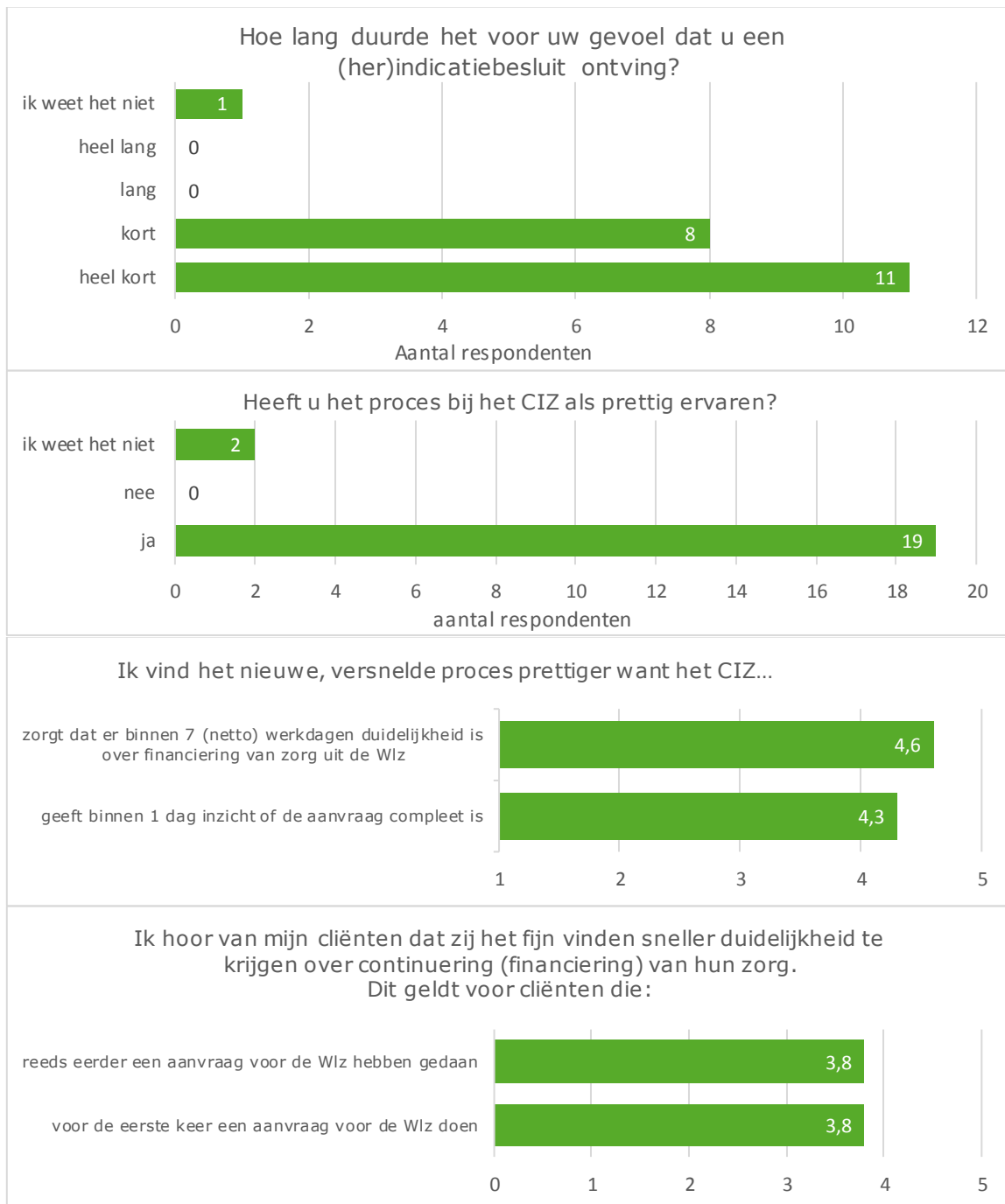
Heel CIZ - Leeftijdsverdeling



Pilot regio's - Leeftijdsverdeling



Bijlage 4 - Kwalitatieve figuren



Bijlage 5 - Factsheet evaluatie pilot

ciz

Terugkoppeling pilot 'Werkwijze CIZ versnelt' 10 september- 22 oktober 2018

Realiseren van een substantiële versnelling van de doorlooptijd van de indicatiestelling Wlz/ Bopz; met als doel de cliënt zo snel mogelijk een kwalitatief juist, objectief vastgesteld besluit te geven.

Gerealiseerde netto doorlooptijd in werkdagen

Netto doorlooptijden werkdagen	<7 dagen
Werkwijze CIZ versnelt	100%
Regulier digitaal	43%

Gerealiseerde bruto doorlooptijd in wekdagen

Bij 20% van de aanvragen is opschorting aan de orde: er wordt gewacht op benodigde (medische) informatie of persoonlijk contact met cliënt vindt op verzoek later plaats. Dit is de bruto doorlooptijd.

Bruto doorlooptijden wekdagen	<7 dagen
Werkwijze CIZ versnelt	89%
Regulier digitaal	29%

Tevredenheid cliënten, mantelzorgers & zorgaanmelders

8,9

gemiddeld rapportcijfer

1057 besluiten

100 % binnen 7 (netto) werkdagen

Medewerkerstevredenheid

samenwerking	<div style="background-color: #4a7ebb; height: 10px; width: 90%;"></div> gemiddeld cijfer 8,9
werkdruk	<div style="background-color: #4a7ebb; height: 10px; width: 70%;"></div> gemiddeld cijfer 7,3
werkplezier	<div style="background-color: #4a7ebb; height: 10px; width: 80%;"></div> gemiddeld cijfer 7,8

Werkwijze CIZ versnelt

In scope (71% van de totale aanvraagstroom Wlz en Bopz):
Aanvragen in scope voor deze werkwijze zijn: Wlz aanvragen, Wlz aanvragen inclusief aanvragen voor Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz)-toetsingen, aanvragen voor Bopz-toetsingen en aanvragen voor zorg vanuit de subsidieregelingen (verrichtingen in het kader van Algemeen Dagelijks Leven en extramurale behandeling), digitaal ingediend door zorgaanmelders via het ICT systeem van het CIZ.

Werkproces op hoofdlijnen:

- Multidisciplinaire triage-teams waarin medisch adviseurs direct raadpleegbaar zijn voor inhoudelijk advies;
- Aanvragen binnen één werkdag door triage-team opgepakt en besproken;
- Indien nodig direct aanvullende informatie opgevraagd bij zorgaanmelder;
- Is aanvraag administratief en inhoudelijk compleet: dan direct onderzoek en indien mogelijk direct besluit;
- Aanvullend onderzoek en/of Bopz nodig? Telefonisch onderzoek, spreekuur of (zieken)huisbezoek wordt direct gepland en vindt < 5 werkdagen plaats;
- Indicatiebesluit < 7 netto werkdagen na binnenkomst.

```

graph TD
    TRIAGE[TRIASIE] --> SUPERFASTLANE[SUPERFASTLANE  
Direct onderzoek & besluit mogelijk]
    TRIAGE --> FASTLANE[FASTLANE  
persoonlijk contact]
            
```

Belangrijkste veranderingen

- Drastische verkorting van de doorlooptijden;
- Kwaliteit in lijn met reguliere werkwijze;
- Multidisciplinair team waardoor directe consultatie met medisch adviseur;
- Verkorten van de interne wachttijden;
- Intensivering relatiebeheer met zorgaanbieders;
- Snel duidelijkheid voor cliënten en zorgaanmelders;
- In kunnen spelen op de behoefte van de cliënt of de zorgvraag;
- Snel besluit indien mogelijk, uitgebreid onderzoek wanneer nodig of gewenst.

11-2018