



Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

Orteliuslaan 1000  
3528 BD Utrecht  
Postbus 2062  
3500 GB Utrecht

T 088 789 1000  
[www.ciz.nl](http://www.ciz.nl)

datum 25 januari 2019  
onze referentie RvB-U-019.004  
onderwerp Rapportage pilot 'Werkwijze CIZ versnelt'

bijlagen 1

Geachte heer Van U.,

Naar aanleiding van de brief van de minister aan de Tweede Kamer 'Toekomst Indicatiestelling Wet langdurige zorg (werkwijze)' heeft het CIZ in de periode van 3 september tot 22 oktober 2018 een pilot uitgevoerd om te leren op welke manieren het indicatieproces kan worden versneld.

In de vergelijking met het huidige werkproces werd in de pilot het aantal overdrachtsmomenten tot een minimum beperkt: geen tot maximaal drie. Dit was mogelijk vanwege de nauwe samenwerking in een triageteam. De triageteams bestonden uit medisch adviseurs en medewerkers die indicaties opstellen en afgeven. Aanvragen werden binnen één werkdag door een 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 zorgaanbieder opgevraagd. Medisch adviseurs waren direct raadpleegbaar voor inhoudelijk advies waardoor de medewerker die de aanvraag voor zorg in behandeling nam deze indien mogelijk direct zelf kon afronden. 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 vijf netto werkdagen na binnenkomst van de aanvraag plaats waarna binnen enkele dagen een besluit afgegeven kon worden. Er werden ten opzichte van het reguliere aanvraagproces geen aanvullende eisen gesteld aan zorgaanbieders.

In deze rapportage zijn ervaringen van cliënten, mantelzorgers, contactpersonen en zorgaanmelders geïnventariseerd tijdens en na de pilotperiode. Cliënten, mantelzorgers en zorgaanmelders waardeerden de 'Werkwijze CIZ versnelt' met een 8,9. De periode van onzekerheid over een indicatiebesluit was veel korter dan verwacht, wat als zeer prettig werd ervaren. Ook is gebleken dat zorgaanbieders de kortere communicatielijnen met het CIZ op prijs stelden. Zij gaven duidelijk hun voorkeur aan voor continuering van deze nieuwe werkwijze.

Medewerkers van het CIZ zijn intensief betrokken geweest 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. De pilot heeft de verwachte resultaten opgeleverd en biedt voldoende aanknopingspunten om als basis te kunnen dienen voor het landelijk implementeren van de werkwijze.

De voorbereidingen voor implementatie en uitvoering van de 'Werkwijze CIZ versnelt' zijn in volle gang met als doel om medio 2020 alle door zorgaanbieders ingediende digitale aanvragen via het ICT systeem van het CIZ substantieel sneller - namelijk binnen zeven (netto) werkdagen - af te handelen. Hierdoor kan in de samenwerking met zorgaanmelders de noodzakelijke zorg zo snel als nodig starten, gebaseerd op een juist en zorgvuldig afgewogen indicatiebesluit en met behoud van de keuzevrijheid van de cliënt.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

mr. J.H. Ouwehand  
bestuurder