

### Inleiding

Het CIZ heeft tot doel om zoveel mogelijk cliënten zo snel mogelijk te voorzien van een juist besluit, op een manier die aansluit bij de persoonlijke belevingswereld van de cliënt. Op basis van onze positie in het stelsel, de betekenis die wij hieraan kunnen geven, de ontwikkelingen en trends die wij zien in de maatschappij en in de zorg, zien wij een drietal vergezichten die onderdeel uitmaken van onze 'stip op de horizon':

1. wij zijn een eerlijke en rechtvaardige poortwachter, een autoriteit op het gebied van indicatiestelling;
2. onze cliënt voelt zich gezien, gehoord en geholpen;
3. het CIZ is een verantwoordelijke werkgever waar je betekenisvol werk verricht.

Deze vergezichten geven richting aan de keuzes die we maken in het teken van onze Bedoeling: Passende zorg, voor nu en in de toekomst.

### Doel van deze notitie

Het CIZ heeft een aantal strategische en tactische doelstellingen opgesteld voor de organisatie. Deze doelstellingen geven invulling en richting aan de omschreven vergezichten. Het toekomstige IT-landschap dient aan te sluiten bij deze toekomstige doelstellingen. Deze notitie heeft tot doel te schetsen waar we momenteel staan met betrekking tot deze doelstellingen.

### Waar staat het CIZ nu

Indien relevant is bij een doelstelling kort aangegeven waar het CIZ nu staat.

***Doelstelling 1:*** In 2026 krijgt 70% van onze aanvragen door middel van algoritmen automatisch een voorselectie mee. 30% van onze positieve indicatiebesluiten wordt, zonder verlies aan kwaliteit, geautomatiseerd (binnen 15 minuten) afgegeven. Een afwijzing is altijd maatwerk en persoonlijk.

Momenteel krijgt geen van onze aanvragen een automatische voorselectie mee en worden er geen indicaties geautomatiseerd afgegeven. Onze processen zijn daar momenteel ook niet op ingericht. Wel vinden er diverse experimenten plaats om te onderzoeken hoe het CIZ automatische besluitvorming kan laten plaatsvinden. Een voorbeeld hiervan is kansrijke aanvragen.

#### Kansrijke aanvragen

Sinds het voorjaar van 2021 identificeren wij in ons bronsysteem zogenaamde 'kansrijke aanvragen'. Dit zijn aanvragen waarvan we weten dat ze (bij dezelfde zorgaanbieder voor het zelfde zorgprofiel) een zeer grote kans (> 95%) hebben om toegewezen te worden zoals ze gevraagd zijn. Medewerkers in het primair proces krijgen dit te zien met de opmerking er bij dit mee te nemen in de overweging om al dan niet op huisbezoek te gaan.

In de tweede helft van 2021 liepen de werkvoorraad en de doorlooptijden bij het CIZ snel op. Daarbij is er gekozen om een deel van onze aanvragen verkort (met slechts zeer beperkt onderzoek) af te handelen om weer 'in control' te komen. Al deze aanvragen (circa 3000 stuks) hadden een historisch toewijzingspercentage van > 95% en werden geselecteerd uit groepen met een zeer laag-risico met betrekking tot afwijzing, waaronder de 'kansrijke aanvragen', maar ook uit andere groepen aanvragen waarbij we uit de cijfers konden afleiden dat het risico (voor het CIZ en de belastingbetaler) acceptabel was. Hieruit is gebleken dat het goed mogelijk is Wlz aanvragen te selecteren met een lager risico op afwijzing. In de toekomst zouden dergelijke aanvragen wellicht in scope kunnen zijn om geautomatiseerd af te handelen.

#### Datalab:

Het CIZ heeft een datalab. Dit is een multidisciplinair team van analisten en datawetenschappers dat bij gerichte opdrachten aan de slag gaat. Het team voert data-experimenten uit en onderzoekt welke vraagstukken met behulp van data opgelost kunnen worden. Daarnaast vindt het team manieren om nieuwe inzichten te genereren die kunnen worden gebruikt. Het datalab levert geen concrete verbeteringen of eindproducten op, wel worden er op basis van nieuwe inzichten vervolginiciatieven gepland.

**Doelstelling 2:** *In 2026 gaat zo min mogelijk tijd van medewerkers verloren in het najagen van incomplete aanvragen door, naast de begeleiding van klanten, de systemen zodanig in te richten dat 90% van de aanvragen compleet is bij indiening.*

Op dit moment wordt binnen het CIZ ruim 40% van de basisdossiers niet in één keer afgehandeld. Hiermee bedoelen dat er een extra handeling is buiten de medische beoordeling om voordat het dossier afgerond kan worden. Basisdossiers zijn aanvragen die de zorgaanbieder aanlevert, waarbij er vooraf de verwachting is dat deze in hoge mate compleet zijn bij aanvraag. Dit komt met name door:

- Circa 50% van onze aanvragen niet compleet wordt aangeleverd
- Circa 50% van de aanvragen medische informatie mist die wel relevant is voor het afgeven van een indicatie
- Circa 30% van onze aanvragen ingediend wordt zonder dat de machtiging voor ondertekenen van de aanvraag correct is ingevuld

De doelstelling voor 90% compleet ingediend betekent dat onze klanten (namens de Client) juist geïnstrueerd en begeleid worden om de aanvraag compleet, inclusief benodigde medische informatie en met correcte machtiging af te geven.

**Doelstelling 3:** *In 2026 kan 95% van de aanvragen binnen een uur (maximaal invultijd formulieren) digitaal ingediend worden en vervolgens worden gevolgd ('track & trace').*

Momenteel is het mogelijk om een aanvraag digitaal in te dienen, maar de klant wordt beperkt gefaciliteerd in het aanleveren van de juiste gegevens. Daarom wil het CIZ in lijn met doelstelling 2 zorgen dat aanvragen compleet worden ingediend, zonder dat dit complexer wordt voor de klant. Als dat nu ingevoerd wordt zal de klant langer dan een uur doen over het invullen van de digitale aanvraag.

Momenteel is er geen track & trace module waarbij klanten digitaal de status van de eigen aanvraag kunnen inzien. Wel is er een koppeling naar de berichtenbox van de overheid.

**Doelstelling 4:** *In 2026 is er een reductie gerealiseerd van 50% op alle vragen van klanten/cliënten die het CIZ benaderen vanwege onduidelijkheden in het proces relevant voor het aanvragen van een indicatie.*

Het totale telefonievolume bedroeg in de periode maart 2021 t/m februari 2022 521.478 oproepen. Gemiddeld heeft een gesprek met een medewerker 5 minuten en 41 seconden geduurd. Dit betreft al het telefonisch klantcontact binnen het CIZ. Van deze telefoontjes werd 238.881 doorverbonden naar een andere medewerker.

Het CIZ heeft momenteel geen meting telefonische klantcontact. Daardoor is er geen categorisering te maken welke klantcontacten plaatsvinden vanwege onduidelijkheden in het aanvraagproces. Het hierboven aangegeven volume en het aantal doorverbonden gesprekken geeft echter weer dat het aannemelijk is dat hier een grote verbetering op te realiseren is.

**Doelstelling 5:** *In 2026 is het standaardproces voor iedereen direct duidelijk, zodat fouten worden voorkomen en onze medewerkers de klant op basis van de laatste (proces)informatie kunnen helpen.*

Binnen het CIZ wordt gewerkt met een digitaal handboek. Hierin kan een medewerker informatie vinden die relevant is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Het is momenteel aan de medewerker zelf om hier gebruik van te maken. Er is bijvoorbeeld geen kennismanagement-systeem of kennisbank.