

Vergaderjaar 2021–2022

34 104

Langdurige zorg

Nr. 350

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 december 2021

Begin september heb ik u geïnformeerd over de hoge werkvoorraad en doorlooptijden bij het ClZ waardoor er vertraging is ontstaan in de afhandeling van aanvragen voor de Wet langdurige zorg (Wlz)¹. De knelpunten zijn ontstaan door de onverwacht hoge aanvraagstroom van mensen met een psychische stoornis. Ondanks extra inspanningen van het ClZ zijn er hierdoor helaas ook knelpunten op de overige aanvragen voor de Wlz ontstaan, met als gevolg een hoge werkvoorraad en oplopende doorlooptijden. Om de aanvragen zo snel mogelijk weer binnen de wettelijke termijn van zes weken af te kunnen handelen heeft het ClZ tijdelijk maatregelen getroffen. Ik liet u destijds weten dat het ClZ ernaar streeft de werkvoorraad eind van dit jaar weer op een niveau te krijgen waarmee de wettelijke doorlooptijden weer haalbaar zijn. Inmiddels zijn we een aantal maanden verder dus hierbij wil ik u graag informeren over de huidige stand van zaken bij het ClZ.

Belangrijkste punten uit deze brief:

- Begin dit jaar hadden we te maken met een onverwacht hoge aanvraagstroom voor de Wlz van mensen met een psychische stoornis (ggz-wonen). Het ClZ was niet toegerust op een dergelijke toestroom, wat ertoe leidde dat de werkvoorraad opliep voor zowel ggz-wonen als andere doelgroepen binnen de Wlz. Gedurende het jaar is een noodplan opgesteld en zijn maatregelen genomen om de werkvoorraad tot normale proporties terug te dringen. Deze maatregelen zijn tijdelijk en worden door het ClZ geëvalueerd.
- De cijfers laten een dalende trend zien voor wat betreft de werkvoorraad van zowel de ggz-, als de overige Wlz-aanvragen. Voor de ggz-stroom hanteert het ClZ een norm van ongeveer 1.000 dossiers en voor de reguliere Wlz- en Wzd-aanvragen een norm van 8.000 dossiers. In de zomer was er sprake van een werkvoorraad van reguliere Wlz-, en Wzd-aanvragen van ongeveer 14.000 dossiers, op

¹ Kamerstuk 34 104, nr. 341.

6 december was er nog sprake van een werkvoorraad van ruim 8.800 dossiers. Voor de ggz was de werkvoorraad op 6 december een kleine 1.200 dossiers waar het in september iets minder dan 3.000 dossiers betrof.

- De doorlooptijden laten ook een positieve ontwikkeling zien. Het CIZ hanteert een norm van $\geq 95\%$ afhandeling binnen zes weken. In september werd 76% van de Wlz- en 96% van de Wzd-aanvragen binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Na een verslechtering van de doorlooptijd naar respectievelijk 68% en 94%² is er op 6 december weer een verbetering zichtbaar van 91% (Wlz) en 100% (Wzd). Spoedaanvragen worden nog steeds versneld opgepakt.
- Het CIZ ziet ziekteverzuim en een stijging van het aantal opschortingen door COVID-19 als reële risico's voor wat betreft het streven om eind dit jaar weer op orde te zijn.
- Nog steeds moeten cliënten soms langer dan gebruikelijk wachten op een indicatiebesluit. In sommige situaties kan dit oplopen tot tien weken. Wanneer een aanvraag niet volledig wordt ingediend en aanvullende informatie nodig is kan dit langer duren.
- Het CIZ is begin dit jaar overvallen door de hoge instroom ggz-wonen cliënten met alle gevolgen van dien. Door het inzetten van extra capaciteit en het treffen van maatregelen is CIZ hard op weg om terug te keren naar een gebruikelijke werkvoorraad.

Zoals ik in september heb toegelicht heeft het CIZ een doorbraakproject ingericht waarin gezamenlijk met medewerkers verschillende tijdelijke maatregelen zijn uitgewerkt om werkprocessen te versnellen. Hieronder geef ik een korte terugkoppeling over de effecten van de genomen maatregelen. Daarnaast ga ik in op een nieuwe tijdelijke maatregel, de zogenaamde versnelde afhandeling kansrijke aanvragen, waar ten tijde van de vorige brief nog geen sprake van was.

Doorlooptijd verschillende werkstromen

De doorlooptijd is de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een aanvraag en het daarop genomen besluit. Momenteel is de doorlooptijd in veel gevallen nog steeds hoger dan de wettelijke termijn van zes weken. In september werd 76% van de Wlz- en 96% van de Wzd-aanvragen binnen zes weken afgehandeld. Hierna is de doorlooptijd tijdelijk verslechterd naar respectievelijk 68% en 94%. Dit is te verklaren omdat de focus op het afhandelen van de oude dossiers lag, dossiers die al langere tijd open stonden. Inmiddels is er weer sprake van een stijgende lijn: per 6 december wordt 91% van de Wlz- en 100% van de Wzd-aanvragen weer binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De verwachting is dat deze stijgende lijn zich voortzet. Vanwege de beperkte capaciteit is de werkwijze «CIZ Versnelt», waarbij zorgaanbieders binnen zeven werkdagen een besluit ontvangen, tijdelijk stopgezet. Op dit moment neemt ook het aantal aanvragen dat binnen de «CIZ Versnelt» werkwijze wordt afgehandeld weer toe (van 45% naar 64%). De verwachting is dat dit percentage verder toe zal nemen richting het einde van het jaar.

Helaas zijn er nog steeds cliënten die langer dan gebruikelijk wachten op een besluit voor de Wlz. In sommige situaties betekent dit een afhandeltijd van 10 weken en in uitzonderingen zelfs langer. Voor cliënten en hun naasten levert dit onzekerheid op over de vervolgzorg en ook voor zorgaanbieders heerst er onduidelijkheid over het organiseren en bekostigen van zorg. Het betekent overigens niet dat deze cliënten in het geheel geen zorg ontvangen. Aanvragen van cliënten die met spoed opgenomen moeten worden door het CIZ met spoed opgepakt. Ook de

² De lage percentages zijn inherent aan de focus op oude dossiers.

afspraken die met ziekenhuizen zijn gemaakt om de aanvragen binnen 48 uur op te pakken worden nagekomen. De acties die het CIZ heeft genomen met betrekking tot het informeren van de cliënt en het zorgveld over de opgelopen wachttijden en het voorkomen van schrijnende situaties zijn nog steeds van kracht. Dit draagt bij aan een beter begrip voor de omstandigheden. Daarnaast heeft het CIZ de aanvragen die al langere tijd stil lagen in beeld gebracht en wordt er actief op gestuurd deze zo snel mogelijk af te handelen. Dit heeft ook geleid tot het beter kunnen communiceren over de verwachtingen ten aanzien van de doorlooptijden, doordat elk dossier nu is toegewezen aan een medewerker van het CIZ en de communicatielijnen daardoor kort zijn.

Werkvoorraad

Wanneer doorlooptijden oplopen neemt ook de werkvoorraad toe. In september bedroeg de totale werkvoorraad van de Wlz- en Wzd-aanvragen ongeveer 14.000 dossiers waar het streven maximaal 8.000 dossiers is. De werkvoorraad voor de ggz-aanvragen was in september iets minder dan 3.000 dossiers, met een streven naar 1.000 dossiers. Het CIZ heeft de werkvoorraad tot en met 15 augustus 2021 geïsoleerd van ingediende aanvragen na die datum om gericht maatregelen te kunnen treffen. Inmiddels is te zien dat deze maatregelen effect hebben gehad: op 6 december was de werkvoorraad voor de Wlz en Wzd nog iets meer dan 8.800 dossiers en de ggz-werkvoorraad betrof nog ongeveer 1.200 dossiers. Om daartoe te komen heeft het CIZ in de tussentijd een nieuwe maatregel ingevoerd en enkele lopende maatregelen verlengd, omdat de eerder ingezette maatregelen niet voldoende effectief bleken te zijn om de werkvoorraad eind dit jaar weer op orde te krijgen.

Versnelde beoordeling nieuwe indicaties en herindicaties Verpleging & Verzorging (VV)

Het CIZ heeft de afgelopen periode aanvragen voor een nieuwe indicatie of een herindicatie in de VV-reeks³ met een specifiek gevraagd zorgprofiel en/of leeftijd van de aanvrager versneld afgehandeld. Het ging daarbij om aanvragen waarvan de ervaring leert dat het toekenningspercentage zeer hoog ligt en waar (vanwege de leeftijd van de cliënt) slechts een beperkte periode gebruik van wordt gemaakt. De inschatting van het CIZ was dat ongeveer 2.300 aanvragen uit de geïsoleerde werkvoorraad versneld afgehandeld zouden kunnen worden. Dit zijn er uiteindelijk een kleine 1.100 geworden. Redenen hiervoor zijn dat er minder aan de voorwaarden voor versnelde afhandeling werd voldaan dan verwacht. Daarnaast bleken veel aanvragen al regulier te zijn opgepakt en afgehandeld op het moment dat de maatregel werd ingezet.

Vanwege het oplopende ziekteverzuim is er een risico dat de werkvoorraad richting het einde van het jaar nog niet terug op de norm is. Daarom heeft het CIZ besloten om de versnelde afhandeling van de genoemde (her)indicaties nog een keer te herhalen. Hiervoor worden uit de bestaande werkvoorraad opnieuw dossiers geselecteerd van mensen die al een Wlz-indicatie hebben.

³ Bij herindicaties gaat het om de zorgprofielen VV04 naar VV05, VV04 naar VV06 en VV05 naar VV07. Bij nieuwe aanvragen gaat het om VV04, VV05 en VV06 voor de groep aanvragers die ouder zijn dan 80 jaar. Bij de VV05 aanvragen gaat het alleen om de aanvragen die niet in combinatie met een aanvraag voor de Wzd artikel 21 worden ingediend. Dit artikel regelt dat het CIZ een besluit tot opname en verblijf kan geven als een cliënt geen weloverwogen besluit kan nemen en geen bereidheid, geen bezwaar toont.

Verkort afhandelen kansrijke aanvragen

Eind september bleek er meer nodig te zijn om de werkvoorraad substantieel naar beneden te krijgen. Het ClZ heeft daarom een nieuwe maatregel in werking laten treden, namelijk het verkort afhandelen van zogenaamde kansrijke aanvragen. Het ClZ heeft op basis van een uitgebreide data-analyse geconstateerd dat een aantal zorgaanbieders bij bepaalde zorgprofielen kwalitatief goede aanvragen doet. Dit wil zeggen dat deze aanbieders weten op welk zorgprofiel de cliënt recht heeft en dit ook aanvragen. Het systeem van het ClZ is in staat om op basis van de factoren (1) zorgaanbieder en (2) het gevraagde zorgprofiel vast te stellen of een aanvraag met meer dan 95% zekerheid toegewezen zal worden zoals is aangevraagd. Deze aanvragen worden gezien als zogenoemde kansrijke aanvragen.

Het ClZ selecteert momenteel een substantieel deel van deze aanvragen om te bekijken of ze verkort afgehandeld kunnen worden. Een deel valt bij de screening af, bijvoorbeeld omdat de grondslag ontbreekt of er geen opnamewens blijkt te zijn. Bij deze verkorte aanpak is er sprake van een beperkt onderzoek waarna na een screening een positief besluit wordt afgegeven, in overeenstemming met het aangevraagde zorgprofiel. Wel is hierbij altijd persoonlijk contact met de aanvrager of diens vertegenwoordiger. Om de kwaliteit van de besluiten te blijven borgen en de risico's op onterechte positieve besluiten te verkleinen handelt het ClZ nog steeds een deel van de aanvragen op de reguliere wijze af. Deze aanvragen gelden als referentiegroep om te bepalen of de combinatie van zorgaanbieder en zorgprofiel nog steeds blijft leiden tot kwalitatief goede aanvragen. Indien dit niet het geval is komt deze combinatie niet meer in aanmerking voor een verkort proces. Hiermee kan het ClZ de correctheid van de kansrijke aanvragen goed blijven monitoren en wordt voorkomen dat op een positief besluit wordt geanticipeerd zonder een kwalitatief goede aanvraag.

De maatregel van de kansrijke aanvragen is eind september (week 38) ingezet. Er zijn inmiddels ongeveer 540 aanvragen op deze wijze verkort afgehandeld. Het aantal kansrijke aanvragen dat hiervoor in aanmerking komt blijkt ongeveer een derde lager dan verwacht. Ook hier speelt het vast kunnen stellen van de grondslag als voorwaarde een rol en is een aantal dossiers regulier afgehandeld in de periode tussen de berekening van het mogelijke resultaat en het inzetten van de maatregel. Het ClZ verwacht dat het aantal kansrijke dossiers dat hiervoor in aanmerking komt nog zal toenemen. Op basis van de eerste periode zijn inzichten opgedaan over de gebruikte technische logica, die hieraan bij kunnen dragen.

Het ClZ is goed op weg richting de doelstelling om eind dit jaar de werkvoorraad en doorlooptijden weer op orde te hebben. Wel geeft het ClZ hierbij nog enkele waarschuwingen: het ziekteverzuim is hoog en de COVID-19 ontwikkelingen zorgen voor extra risico, vooral voor wat betreft de beschikbare capaciteit bij het ClZ. Daarbij ziet het ClZ het aantal aanvragen voor zowel de Wlz-regulier als de ggz in het vierde kwartaal weer oplopen, wat tot extra druk op de werkvoorraad kan leiden. Het ClZ zal mij daarom op de hoogte blijven houden van de voortgang van de interventies.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
H.M. de Jonge