

ciz

De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.



Jaardocument 2021

Inhoud

	Bestuursverslag	4
	Voorwoord	5
1	Waar het CIZ voor staat	7
1.1	Juist én snel, met een tevreden cliënt	8
1.2	Stakeholders	14
1.3	Maatschappelijke ontwikkelingen	15
2	Het CIZ in cijfers	16
2.1	Indicatiestelling Wlz	17
2.2	Regeling Dubbele kinderbijslag intensieve zorgbehoefte (DKIZ)	19
2.3	Uitvoeringstoetsen	20
2.4	Onderzoek en datalab	21
2.5	Klachten, bezwaar, beroep	22
2.6	Bijzonder onderzoek	23
3	Verantwoording	25
3.1	Governance	25
3.2	Bestuur	25
3.3	Raad van Advies en Audit Advies Commissie	25
3.4	Zbo-evaluatie	26
4	Organisatie	27
5	Mededeling over bedrijfsvoering	33
6	Financiën	39
7	Toekomst	40
	Bijlage 1 Wzd	43
	Bijlage 2 Afkortingen	44

	Jaarrekening	46
1	Balans per 31-12-2021	47
2	Staat van baten en lasten 2021	48
2.1	Resultaatbestemming	48
3	Kasstroomoverzicht over 2021	49
3.1	Verloopstaat geldmiddelen	49
4	Toelichting behorende tot de jaarrekening 2021	50
4.1	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	50
4.2	Toelichting op de balans per 31 december 2021	60
4.3	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2021	66
4.4	Bezoldiging topfunctionarissen	73
4.5	Overzicht nevenfuncties Raad van Bestuur	77
	Overige gegevens	78
1	Bepalingen inzake resultaatbestemming en -verwerking	79
2	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	80



Bestuursverslag

Voorwoord

2021 was voor het CIZ een intensief jaar. Met vereende krachten, en met grote inspanningen door alle medewerkers slaagden we erin de dienstverlening, die een tijdlang onder grote druk stond, weer grotendeels op orde te brengen.

In het eerste kwartaal konden we de wettelijke doorlooptijden realiseren, ondanks de effecten van de nieuwe werkstroom ggz die het CIZ sinds 2020 uitvoert. Deze aanvragen kwamen pas laat in 2020 op gang en konden niet in datzelfde jaar worden afgerond, wat resulteerde in een forse werkvoorraad die we moesten meenemen naar 2021. De voornaamste oorzaak hiervan lag in het grote aantal zelfaanmelders dat eind 2020 een aanvraag deed. In overleg met het ministerie van VWS hebben we in 2021 eerst die aanvragen afgehandeld.

Daarna gingen we meteen door met de aanvragen voor de ggz-2021. Ook die aanvraagstroom lag hoger dan de oorspronkelijke prognose, met een factor vier tot vijf. Bovendien waren de aanvragen veel bewerklijker dan verwacht. Door deze externe factoren kostte de afhandeling van de ggz-2021 meer tijd dan vooraf was ingeschat. Dit alles had ook gevolgen voor het realiseren van de afgesproken doorlooptijden van de overige werkstromen, wat vanaf (het einde van) het tweede kwartaal niet meer lukte.

De wachttijden voor onze cliënten liepen op. Door flexibel in te spelen op de aanvragen en de urgente met voorrang op te pakken konden we schrijnende situaties bij onze cliënten voorkomen. We hebben alle betrokken partijen voortdurend over de oplopende doorlooptijden en wachttijden geïnformeerd, waardoor het aantal klachten hierover beperkt bleef. De continue werkdruk had zijn weerslag op onze medewerkers, wat tot uitdrukking kwam in een verhoogd ziekteverzuim en verloop. Ook COVID-19 had in 2021 effect op onze medewerkers en hun werkzaamheden.

Om de vicieuze cirkel van stijgende werkvoorraden en oplopende werkdruk en verzuim te doorbreken, hebben we een doorbraakteam geformeerd. Dit heeft een aantal additionele, inventieve maatregelen genomen, in aanvulling op eerdere acties. Alle medewerkers is gevraagd hierover mee te denken, wat in korte tijd veel ideeën opleverde. Die hebben we getoetst op haalbaarheid en (korte-termijn) resultaat. Ook werden extra medewerkers aangenomen die gericht zijn ingezet op een beperkt aantal werkstromen.

Eind 2021 konden we gemiddeld 96% van de indicatieaanvragen weer binnen de wettelijke termijn afhandelen en waren de werkvoorraden weer op het gewenste niveau. Ook is de basis gelegd om de doorlooptijden voor CIZ Versnelt weer op orde te hebben. We kunnen constateren dat de maatregelen het gewenste effect hadden. Een mooi resultaat voor onze cliënten en medewerkers die keihard hebben gewerkt om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn in deze lastige tijd.

We slaagden er het hele jaar in om de doelstelling op het gebied van kwaliteit te realiseren, ondanks de hoge werkdruk. Bij gemiddeld 98% van de reproduceerbare besluiten is terecht toegang verleend en een juist zorgprofiel afgegeven. Wel zagen we een licht effect van de opgelopen doorlooptijden op de klanttevredenheid: met een gemiddelde van 8,0 lag die in 2021 een fractie lager dan in 2020, maar nog steeds boven de doelstelling van 7,8.

Door de ontwikkelingen in de ggz voor volwassenen waren we met het ministerie van VWS voortdurend in gesprek over de mogelijke gevolgen voor het onderbrengen van de ggz-jeugd in de Wlz. In 2021 is de Tweede Kamer geïnformeerd dat het op dat moment niet verantwoord was de Wlz open te stellen voor jeugdigen met psychische problematiek.

In 2021 had een aantal externe ontwikkelingen grote impact op het CIZ. In rapporten over het functioneren van uitvoeringsorganisaties, en in het onderzoek van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, kwamen thema's naar voren waar het CIZ als uitvoeringsorganisatie mee aan de slag wil en moet. Ook wij kunnen bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in de overheid. De cliënt staat bij het CIZ centraal. Maar hoe zorgen we ervoor dat hij ook centraal staat in het zorgstelsel als geheel en niet het gevoel heeft dat allerlei schotten verhinderen dat hij goed wordt geholpen met oog voor zijn situatie?

Wij zien drie vergezichten die richting geven aan de keuzes die wij maken en die passen bij de Bedoeling van het CIZ: 'Passende zorg, voor nu en in de toekomst'. Passende zorg gaat verder dan alleen Wlz-zorg, het gaat erom wat voor de cliënt het beste is, over de schotten in het zorgstelsel heen. En het gaat ook over de betaalbaarheid en toegankelijkheid van zorg: de cliënt van morgen moet immers ook de zorg kunnen krijgen die hij nodig heeft. De vergezichten die hierbij horen, zijn:

1. We zijn een eerlijke en rechtvaardige poortwachter, een autoriteit op het gebied van indicatiestelling.
2. Onze cliënten en hun vertegenwoordigers voelen zich gezien, gehoord en geholpen.
3. Het CIZ is een verantwoordelijk werkgever, waar je betekenisvol werk doet.

Op basis van de genoemde onderzoeksrapporten en de drie vergezichten, hebben we een meerjarenvisie 2022–2026 opgesteld. Twee thema's staan daarin centraal: de basis volledig op orde brengen en houden, en maatwerk waar nodig door standaardiseren en efficiënt werken waar mogelijk. In ons werkplan voor 2022 hebben we concreet gemaakt hoe we de eerste fase van dit proces willen invullen.

2022 wordt opnieuw een intensief jaar voor het CIZ. De inspanningen van 2020 en 2021 hebben hun tol geëist, en de organisatie is vermoeid. Het hoge ziekteverzuim en verloop zijn punten van zorg. Tegelijkertijd zien en voelen wij de noodzaak om door verbeteringen en strategische vernieuwing de basis van onze dienstverlening te verstevigen, en zo de rust en ruimte te creëren die nodig is om maatwerk te kunnen leveren. Deze opgave voor de komende jaren vraagt aandacht tegen de achtergrond van een complexe arbeidsmarkt, inzet op digitalisering en een veranderende rol van de professional om maatwerk te kunnen leveren waar nodig, door standaard en efficiënt werken waar mogelijk. We verwachten dat de verbeteringen en vernieuwing ook een positief effect zullen hebben op het verzuim en verloop. We beseffen terdege dat de balans hierin precair is, maar stappen voorwaarts zijn nodig. Om de toekomst van onafhankelijke indicatiestelling te borgen in een zorgstelsel waarin de cliënt centraal staat en waarin zorg betaalbaar en toegankelijk is voor alle burgers, nu en in de toekomst.

Christa Klijn,
voorzitter Raad van Bestuur

Remco Bakker,
lid 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 ons uitgangspunt is het individu.

Het CIZ wil dat iedereen de zorg krijgt die bij zijn¹ zorgbehoefte past. Dit vraagt bij de indicatiestelling om een persoonlijke benadering, waarin cliënten mensen zijn en geen nummers worden. Wij voelen ons ervoor verantwoordelijk dat een cliënt, op het moment dit hij dat nodig heeft, de juiste zorg krijgt. Bij toekenning informeren we ook 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 de cliënt op weg naar de instantie waarbij zijn zorgvraag beter past zodat hij niet tussen wal en schip valt. Goede samenwerking met onze ketenpartners is daarom cruciaal.

Zo geven wij invulling aan, zoals wij dit zelf omschrijven, 'de Bedoeling van het CIZ': het voorzien in '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 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. Per 1 januari 2021 is aan de Wlz de grondslag psychische stoornis toegevoegd, voor volwassenen met psychische problematiek die blijvend zijn aangewezen op intensieve zorg volgens de criteria van de Wlz. (We refereren hieraan als ggz.) Daarnaast doet het CIZ beoordelingen voor de *Wet zorg en dwang* (Wzd).

Tot slot heeft het CIZ een adviestaak bij de *Regeling Dubbele kinderbijslag intensieve zorg* (DKIZ), met als opdrachtgever het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Deze adviestaak is onderdeel van het *Besluit uitvoering kinderbijslag* (Buk).

Alles is er bij het CIZ op gericht dat cliënten zo snel mogelijk een juist indicatiebesluit krijgen, op een manier die aansluit bij hun persoonlijke belevingswereld. Met die indicatie kunnen zij met de zorgaanbieder en het zorgkantoor de zorg regelen waar ze recht op hebben.

¹ Voor de leesbaarheid gebruiken we in dit jaarverslag 'hij, hem, zijn'. Het spreekt voor zich dat overal waar dit staat, ook 'zij, haar, haar' of 'die, hen, hun' gelezen kan worden.

1.1 Juist én snel, met een tevreden cliënt

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

Op het punt van *kwantiteit* is het streven bij de indicatiestelling dat cliënten in minimaal 95% van de gevallen een besluit ontvangen binnen de wettelijke termijn. Voor CIZ Versnelt is er een aparte doelstelling: om van alle aanvragen, die zorgaanbieders digitaal aanleveren, 95% binnen zeven netto werkdagen af te handelen.

Op het punt van *kwaliteit* is het voor cliënten cruciaal dat zij van het CIZ een indicatie krijgen die past bij hun persoonlijke situatie. Het streven is dat een indicatiebesluit in minimaal 98% van de gevallen juist is - dat wil zeggen dat terecht toegang is verleend tot de Wlz én dat het juiste zorgprofiel is afgegeven. In de steekproef, waarmee we dit meten, vallen alleen besluiten die reproduceerbaar zijn (netto steekproef). Met reproduceerbaar bedoelen we dat uit het dossier is af te leiden welk besluit de cliënt heeft ontvangen, met daarbij een complete en verifieerbare onderbouwing.

Op het punt van *klantbediening* streven we ernaar dat cliënten en hun mantelzorgers of vertegenwoordigers zich *gezien, gehoord en geholpen* voelen. Dit wordt gemeten in de mate van klanttevredenheid, met als norm een waardering van minimaal 7,8.

Deze drie kpi's worden regelmatig besproken in een gezamenlijk overleg van Raad van Bestuur, regio- en stafmanagers en in de bestuursvergadering: een gremium met de Raad van Bestuur, de manager FINAC², de bestuursadviseur en de bestuurssecretaris. De voortgang wordt gemonitord en relevante kpi's, doelen en knelpunten worden besproken, bijgestuurd en opgelost. De teams in de regio's bespreken deze onderwerpen wekelijks.

De voortgang van de kpi's wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan de ministeries van VWS en SWZ in de integrale verantwoordingsrapportage, als onderdeel van de planning & control cyclus.

1.1.1 Kwantiteit

Cliënten mogen van het CIZ verwachten dat zij een indicatiebesluit zo snel mogelijk ontvangen. De belangrijkste kpi voor de doorlooptijd, ofwel voor kwantiteit, is het percentage aanvragen dat is afgehandeld binnen de *bijbehorende wettelijke termijn*. De norm die het CIZ hierbij hanteert is: minimaal 95%. Voor een reguliere Wlz-aanvraag is die wettelijke 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 verschillende termijnen, van 24 uur tot zes weken³. Voor aanvragen die een zorgaanbieder digitaal aanlevert (CIZ Versnelt) streeft het CIZ ernaar deze versneld af te handelen: binnen zeven netto werkdagen, zonder afbreuk te doen aan de zorgvuldigheid van het onderzoek en de kwaliteit van het besluit. Ook hiervoor geldt een norm van minimaal 95%.

² Facilitair, Inkoop, Administratie, Control.

³ Zie *bijlage 1* voor een specificatie van de verschillende doorlooptermijnen voor de Wzd.

Resultaten

Dit waren in 2021 de percentages indicatiebesluiten die binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld:

	2021 (%)	2020 (%)
kwartaal 1	96	96
kwartaal 2	90	99
kwartaal 3	77	99
kwartaal 4	88	97
Gemiddeld:	88	98

Voor CIZ Versnelt waren in 2021 de resultaten⁴:

	2021 (%)	2020 (%)
kwartaal 1	93	89
kwartaal 2	68	96
kwartaal 3	45	95
kwartaal 4	62	97
Gemiddeld:	67	96

In het eerste kwartaal slaagde het CIZ erin om de wettelijke doorlooptijden te behalen. Vanaf de tweede helft van het eerste kwartaal lukte dit niet meer voor CIZ Versnelt, en aan het eind van het tweede kwartaal daalden ook de wettelijke doorlooptijden onder de norm van 95%.

Dit had verschillende oorzaken. Door een hogere aanvraagstroom van de herindicaties ggz-2020 dan verwacht (ongeveer 40% hoger dan initieel begroot), liep de afhandeling van dit project tot in 2021 door. Aan het begin van het jaar moest eerst een werkvoorraad van ruim 7.200 ggz-2020 aanvragen afgehandeld worden voordat de medewerkers uit de ggz-teams konden terugstromen naar de reguliere teams om zich te richten op de Wlz-aanvragen uit 2021, inclusief de nieuwe ggz-2021 aanvragen. Dit zorgde voor achterstanden bij de reguliere aanvragen, waardoor de tijdigheid van de indicatiestelling terugliep.

Bovendien bleek de nieuwe aanvraagstroom ggz-2021 vier tot vijf keer hoger te liggen dan de oorspronkelijke prognose. Ook bleek uit een analyse dat deze aanvragen veel bewerklijker waren dan was aangenomen, door het significant hoge aantal zelfaanmelders⁵, meer dan het dubbele van de ggz-2020. Die aanvragen zijn vaak minder goed gedocumenteerd, vragen om meer onderzoektijd en ook vaker om een beoordeling door een medisch adviseur, en leiden tot een hoger afwijzingspercentage.

Door al deze externe factoren samen nam de afhandeling van de aanvragen ggz-2021 meer tijd in beslag dan vooraf was ingeschat, met ook direct gevolgen voor de doorlooptijden van de andere werkstromen.

Daarnaast kreeg het CIZ te maken met een oplopend ziekteverzuim dat in de uitvoering gemiddeld zo'n vier procentpunt hoger lag dan de norm van 5%, plus een relatief hoog verloop. De langdurig hoge werkdruk had een negatieve invloed op het ziekteverzuim en verloop, wat ook belangrijke redenen waren dat we de aanvragen niet tijdig konden afhandelen. Hierdoor liep de wachttijd voor onze cliënten op. Als die voor een cliënt kritisch dreigde te worden, pakten we een dossier met voorrang op, waarmee schrijnende situaties werden voorkomen.

4 De kpi voor CIZ Versnelt ging in op 1 juli 2020. De cijfers in het eerste en tweede kwartaal tellen daarom niet mee in het jaargemiddelde van 2020.

5 Een individuele klant die een indicatieaanvraag indient.

Over de opgelopen doorlooptijden informeerden we onze klanten, zorgaanbieders, het ministerie van VWS en andere ketenpartijen actief, en via meer dan één kanaal. Voor een goede telefonische bereikbaarheid werd een vast team ingericht.

Om de situatie te keren, zijn flexteams ingezet. Er werden extra medewerkers aangenomen, die per regio op een beperkt aantal werkstromen werden ingezet. Door de krapte op de arbeidsmarkt was het een grote uitdaging om deze teams kwantitatief en kwalitatief op orde te houden. Ook werd in 2021 een doorbraakteam ingesteld (zie hieronder bij *Doorbraakteam*).

De maatregelen hadden niet meteen effect. Zoals verwacht liepen de doorlooptijden in de tweede helft van 2021 eerst nog verder op. Daarna werden de resultaten van zowel de flexteams als het doorbraakteam zichtbaar, en liepen de doorlooptijden en werkvoorraden gestaag terug. Eind 2021 waren de werkvoorraden weer op het gewenste niveau, en werd gemiddeld 96% van de indicatieaanvragen weer binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Om dit resultaat te bereiken, hebben alle medewerkers zich bijzonder ingespannen.

Ook de maatregelen rond COVID-19 vroegen de nodige flexibiliteit van onze medewerkers. Door de versoepelingen halverwege het jaar werden huisbezoeken geleidelijk weer een normaal onderdeel van onze werkwijze, met inachtneming van alle voorzorgsmaatregelen voor cliënten en medewerkers. De strengere maatregelen richting het einde van het jaar zorgden voor een tegengestelde beweging: we gingen alleen nog op huisbezoek als een andere vorm van persoonlijk contact, zoals digitaal huisbezoek, niet mogelijk was.

Doorbraakteam

Voor een doorbraak in de olopende werkvoorraden en doorlooptijden, om het werkplezier te verhogen en de werkdruk te verlagen, is begin juli een doorbraakteam gestart. Dit heeft bij de medewerkers ideeën opgehaald en die beoordeeld op haalbaarheid en effectiviteit. De ideeën die het meest bijdroegen aan de doelstellingen en de minste impact hadden op de systemen, zijn geïmplementeerd. Sommige interventies waren tijdelijk, andere bieden ook kansen voor de toekomst.

Op 31 december was de werkvoorraad voor de Wlz ongeveer 9.000 aanvragen (ruim 12.000 bij de start van het derde kwartaal), en voor de ggz ongeveer 1.100 (circa 3.500 bij de start van het derde kwartaal). De werkvoorraden waren hiermee terug naar een normaal niveau. Bij 96% van de indicatieaanvragen werden de wettelijke doorlooptijden gehaald (85% bij de start van het derde kwartaal), waardoor cliënten hun indicatiebesluit weer binnen de wettelijke termijn ontvingen en waarmee ook de basis is gelegd om de afspraken voor CIZ Versnelt weer na te kunnen komen. Daarmee kunnen we constateren dat de werkwijze en interventies van het doorbraakteam succesvol waren.

Binnen de teams zijn de effecten op de werkdruk en het werkplezier nog als wisselend ervaren. Overheersend is dat meer lucht wordt ervaren maar bij sommige teams is de werkdruk nog hoog, ook vanwege een hoog verzuim. Aandacht voor de regio op verzuim, vitaliteit en werkplezier blijft onverminderd van het grootste belang.

Er is veel aan gedaan om alle betrokken partijen goed te informeren over de olopende doorlooptijden en wachttijden. Het relatiebeheer richting zorgaanbieders is opgeschaald, om zo schrijnende gevallen te voorkomen en vragen en knelpunten in de keten te ondervangen. Bij de start en de opheffing van het doorbraakteam zijn de brancheorganisaties geïnformeerd. De minister van VWS heeft de Tweede Kamer op de hoogte gesteld. Ook de communicatie naar onze medewerkers, bijvoorbeeld over media-aandacht of over knelpunten bij zorgaanbieders, kreeg extra aandacht.

De maatregelen en interventies van het doorbraakteam zijn geëvalueerd. Een aantal maatregelen is stopgezet per 1 januari, een paar maatregelen bouwen we begin 2022 af en met een aantal kansrijke maatregelen gaan we in 2022 verder. Een voorbeeld is de maatregel die ervoor zorgt dat de aanvragen van zelfaanmelders en de aanvragen die we via de post ontvangen, al compleet zijn op het moment dat het dossier naar de behandelaar gaat. Die kan daardoor meteen aan de slag.

1.1.2 Kwaliteit

Het CIZ hecht grote waarde aan de kwaliteit van de indicatiestelling. Wij willen de cliënt voorzien van een besluit waarin hij zich herkent en erkend voelt, en waarmee hij de zorg die hij nodig heeft kan regelen. Dit willen wij duurzaam, betrouwbaar en voorspelbaar doen. De norm is dat minstens 98% van de reproduceerbare besluiten juist is (terechte toegang tot de Wlz én juist zorgprofiel of terecht geen toegang). We hanteren hiervoor een referentiekader juist besluit.

In 2021 is deze norm gehaald. Wel staat het percentage reproduceerbare besluiten onder druk. Met reproduceerbaar bedoelen we besluiten waarbij uit het dossier is af te leiden welk besluit de cliënt heeft ontvangen, met daarbij een complete en verifieerbare onderbouwing van dit besluit. Om het aantal reproduceerbare besluiten te verhogen, is een landelijk verbeterproject gestart maar vanwege de druk op de doorlooptijden en werkvoorraad is dit tijdelijk stopgezet.

Een groot deel van 2021 stond in het teken van de maatregelen om de dienstverlening op orde te brengen. Onze focus lag daarbij op het zo snel en goed mogelijk bedienen van de klant. Wij hebben voortdurend afwegingen gemaakt met welke maatregelen dit doel het beste werd gediend. Soms betekende dit dat een ander onderwerp, zoals reproduceerbaarheid, tijdelijk wat minder aandacht kreeg.

Bij besluiten die als niet-juist uit de toetsing kwamen, was mogelijk onterecht de toegang tot de Wlz geweigerd of gegeven of is het verkeerde zorgprofiel geïndiceerd. De belangrijkste reden om een besluit als niet-juist te benoemen, is dat het onderzoek nog niet af is en dat het indicatiebesluit nog niet afgegeven had kunnen worden. In deze gevallen zoeken we contact met de klant om dit te corrigeren, waar nodig en gewenst.

Resultaten

De uitkomsten juist besluit over 2021 zijn:

	2021 (%)
kwartaal 1	98
kwartaal 2	99
kwartaal 3	98
kwartaal 4	98
Gemiddeld:	98

De cijfers over 2020 zijn in deze tabel niet opgenomen. In 2021 is het CIZ op een andere manier over kwaliteit gaan rapporteren. Deze nieuwe manier biedt een beter handvat voor de beoordeling van de kwaliteit van de afgegeven besluiten. Hierdoor kunnen de cijfers van 2021 niet vergeleken worden met die van 2020.

Tot 1 januari 2021 rapporteerden we over de bruto steekproef, waarbij alle getoetste besluiten in scope zijn.

Sinds 1 januari 2021 rapporteren we over de netto steekproef, waarbij de norm is dat minstens 98% van de reproduceerbare besluiten juist is. Besluiten waarbij niet uit het dossier is af te leiden of de cliënt een juist besluit heeft ontvangen, worden buiten beschouwing gelaten. In deze laatste groep van niet-reproduceerbare besluiten, zitten zowel besluiten die passend zijn voor de cliënt als besluiten die niet passend zijn.

1.1.3 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 indicatieaanvraag doet. In sommige gevallen is dit de cliënt zelf, maar meestal is dit zijn vertegenwoordiger, bijvoorbeeld de mantelzorger of zorgaanbieder.

Het CIZ wil zijn cliënten en hun vertegenwoordigers niet alleen zo snel mogelijk voorzien van een juist besluit, maar dit ook doen op een manier die aansluit bij hun beleving. In het contact met de cliënt is essentieel dat rekening wordt gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden. Persoonlijk contact is dan ook van grote waarde, het geeft de cliënt en zijn vertegenwoordiger de mogelijkheid om samen met de medewerker van het CIZ de situatie van de cliënt te bespreken.

Bij het afgeven van het besluit zorgt persoonlijk contact, telefonisch of face-to-face, voor een goede toelichting. De klant heeft dan ook de directe mogelijkheid om vragen te stellen en onduidelijkheden aan te geven. De cliënt en de klant moeten zich gezien, gehoord en geholpen voelen - dat is waar het CIZ voor staat.

Resultaten

De klanttevredenheid in 2021 was:

	2021	2020
kwartaal 1	8,0	8,1
kwartaal 2	8,0	8,1
kwartaal 3	7,9	8,1
kwartaal 4	8,0	8,1
Gemiddeld:	8,0	8,1

De norm die het CIZ voor 2021 stelde, is een gemiddelde score van minimaal 7,8. Het klanttevredenheidscijfer zat hier in alle kwartalen boven, met een gemiddelde van 8,0. De daling in het derde kwartaal lijkt het gevolg van de vertraging bij de behandeling van de indicatieaanvragen. Een van de belangrijkste drijvers voor de klanttevredenheid is namelijk de snelheid van het indicatiebesluit.

De klanttevredenheid wordt continu gemeten, door een extern onderzoeksbureau. De uitkomsten worden teruggekoppeld aan onze professionals, die hierdoor actueel inzicht hebben op het niveau van het eigen team. De metingen laten zien dat klanten onze professionals sterk waarderen, speciaal vanwege hun vakmanschap, empathisch vermogen en heldere informatieverstrekking. De klant ervaart het huisbezoek als een belangrijke toegevoegde waarde, net als het overige persoonlijk contact en de communicatie over de voortgang van het proces.

Uit het onderzoek komen als verbeterpunten onder andere: de telefonische bereikbaarheid van het CIZ, de bekendheid met de beschikbaarheid van een vaste contactpersoon en de last van het aanleveren van vereiste documentatie. Antwoorden op open vragen in het klanttevredenheidsonderzoek laten regelmatig zien dat de website toegankelijker kan.

In 2021 heeft het CIZ ingezet op verbetering van bovenstaande punten. Er is een visie op klantbediening ontwikkeld, met aanpassing van de website aan de wensen van de klanten als een van de speerpunten. Ook intensivering van de samenwerking in de keten is en blijft een aandachtspunt. Dat moet er niet alleen toe leiden dat we klanten beter helpen hun weg te vinden in het zorgstelsel, maar moet ook zorgen voor snellere besluiten voor alle indicatieaanvragen. Bijvoorbeeld door het beperken van de last van het invullen en opsturen van documentatie.

In 2021 liet de bereikbaarheid een wisselend beeld zien. Vooral in het tweede en derde kwartaal was het CIZ tijdelijk minder goed bereikbaar. Oorzaak hiervan was de toename van het aantal telefonische oproepen als gevolg van de achterstand bij de afhandeling van indicatieaanvragen. Om de bereikbaarheid structureel te verbeteren, is geïnvesteerd in een duidelijkere telefonische welkomstboodschap, meer stabiliteit van het telefonieteam, en verbetering van de stuurinformatie. Dit heeft geleid tot een aanzienlijke verbetering van de bereikbaarheid in het vierde kwartaal, waarbij de gemiddelde wachttijd is teruggebracht van vijf minuten naar dertig seconden.

Klantbedieningsconcept

In 2021 is de doorontwikkeling van het klantbedieningsconcept afgerond. Op basis van de input die is verzameld bij verschillende klantgroepen, is een klantbedieningsstrategie opgesteld. Die dient als leidraad voor initiatieven op het gebied van in contact komen met de klant. Speerpunten zijn onder andere dat de mens en zijn reis om (langdurige) zorg te krijgen centraal staan, een makkelijk aanvraagproces dat 24 uur per dag via verschillende kanalen wordt ondersteund en maatwerk waar nodig.

We hebben in 2021 verschillende projecten en initiatieven gestart. In het project 'Klantreis en klantproces' bekijken we hoe de klanten hun huidige klantreis ervaren en hoe we die kunnen verbeteren. Online moet in 2025 het primaire communicatiekanaal zijn in alle fasen van de klantreis. Hier hoort bij dat we onze website aanpassen en overzichtelijker maken. Ook is het klanttevredenheidsonderzoek aangepast, zodat we nu sneller feedback krijgen en we verbeteringen vlug in gang kunnen zetten.

Toegankelijk en goed bereikbaar

Op het moment van een indicatieaanvraag zijn cliënten in een moeilijke fase van hun leven. Het CIZ wil daarom het aanvraagproces zo makkelijk mogelijk maken, door voor iedereen *toegankelijk, laagdrempelig, begrijpelijk en goed bereikbaar* te zijn. Dit kan via de website en social media, maar ook via de telefoon of schriftelijk.

Al onze websites zijn in 2021 bijna helemaal toegankelijk gemaakt voor mensen met een beperking, zoals slechthoortheid. Toegankelijkheidsverklaringen zijn te vinden op www.ciz.nl. Wij blijven ernaar streven onze websites volledig toegankelijk te maken.

Website

In 2021 bezochten bijna 1,4 miljoen mensen www.ciz.nl. Dit zijn er bijna 50.000 meer dan in 2020. De site biedt onder andere een Wlz-check, waarmee gebruikers kunnen nagaan of het zinvol is om een Wlz-aanvraag te doen. Alle brochures, aanvraagformulieren en nieuwsbrieven zijn op de website te vinden.

Social media

Ook via Twitter, Facebook en LinkedIn staat het CIZ in contact met cliënten, hun vertegenwoordigers en zorgprofessionals. Mensen kunnen via social media op een laagdrempelige manier contact opnemen. Op social media krijgen we dagelijks vragen, opmerkingen, complimenten en soms klachten. Het CIZ is vooral actief op LinkedIn, waar we onder andere onze nieuwsbrief en vacatures delen. Het aantal volgers op alle platformen samen steeg ten opzichte van 2020 met bijna 5.000 naar zo'n 35.000. LinkedIn heeft nog steeds het grootste aandeel.

Digitale nieuwsbrief

Met de digitale nieuwsbrief *CIZ info* informeert het CIZ voornamelijk zorgaanbieders en ketenpartners, met nieuws over onder andere de beleidsregels, de Wzd en de ggz. *CIZ info* is in 2021 negen keer verstuurd, het aantal abonnees steeg naar ruim 13.000 (2020: 11.000).

Medewerker CIZ wint Publieksprijs Ambtenaar van het Jaar

Elk jaar wordt de verkiezing Publiek Denken Top 100 Ambtenaar van het Jaar gehouden, om ambtenaren met een bijzonder verhaal of die een excellente prestatie hebben geleverd, in het zonnetje te zetten. Er is een jury- en een publieksprijs.

In 2021 waren drie van onze medewerkers genomineerd voor Ambtenaar van het Jaar. Emin van Saksen was een van de finalisten in de top 12. Een jury onder leiding van Carsten Herstel, directeur-generaal Sociale Zekerheid en Integratie van het ministerie van SZW, stelde de definitieve volgorde van de top 12 vast. Emin eindigde hierbij als twaalfde. Daarnaast kreeg hij de meeste stemmen van het publiek, en won daarmee de Publieksprijs Ambtenaar van het Jaar. Wij zijn trots op Emin, en ook op de andere collega's die genomineerd waren, voor de erkenning van hun inzet om de cliënt centraal te stellen.

1.2 Stakeholders

De veel groter dan verwachte aanvraagstroom ggz had ook gevolgen voor onze dienstverlening op de andere stromen. De gevolgen hiervan voor cliënt en aanvrager domineerden de agenda in 2021. Door hierover vroegtijdig te communiceren, en door oplossingen te bieden voor dreigende crisissituaties, ondervonden wij veel begrip bij de verschillende gesprekspartners. Mede door de gezamenlijke inspanning van alle ketenpartners konden we toch het jaar met genormaliseerde werkvoorraden afsluiten.

Gelukkig bleek er ook ruimte om de ambities van het CIZ voor de komende jaren met onze gesprekspartners te bespreken. Eerder al formuleerde het CIZ, op basis van maatschappelijke ontwikkelingen, voor zichzelf een aantal vergezichten in de 'Stip op de horizon'. Voordat we die intern omzetten in strategische en uiteindelijk operationele doelstellingen was het zaak om onze inzichten te toetsen aan die van onze opdrachtgever en stakeholders. De gesprekken leverden ons veel op. Niet alleen kregen we een bevestiging op onze ingezette lijn, ook constateerden we veel samenloop met ontwikkelingen bij de stakeholders en konden we met hun inbreng onze ambities verder aanscherpen.

Door COVID-19 moest een aantal contacten worden gepauzeerd. Gelukkig konden we die later in het jaar weer oppakken. Zo zijn we opnieuw gestart met gesprekken met gemeenten over wat wij zien bij de indicatiestelling Wlz. Ondersteund door informatie uit onze databank konden wij gemeenten gericht hierover informeren. Een dergelijke inbreng wordt zeer gewaardeerd.

Ten slotte hebben we de kans aangegrepen om nader kennis te maken met de stakeholders voor de Wzd en de ggz. Het is belangrijk om ook met hen aan een goede relatie te werken opdat we elkaar als dat nodig is snel kunnen vinden.

1.3 Maatschappelijke ontwikkelingen

De wereld om ons heen verandert en het CIZ moet daarop inspelen. De rapporten *Ongekend onrecht* van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, *Klem tussen balie en beleid* van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties en *Werk aan Uitvoering* hebben ook impact op de dienstverlening van het CIZ. De maatschappelijke thema's die in deze rapporten beschreven worden, weerspiegelen een nieuwe context, waarop het CIZ zijn uitvoering moet aanpassen om de basis van de dienstverlening op orde te houden. Het belang van dienstverlening met oog voor de menselijke maat, en van domeinoverstijgende samenwerking, waarvoor het CIZ al aandacht had, wordt in deze rapporten benadrukt.

Op basis van onze positie in het zorgstelsel, de betekenis die wij hieraan kunnen geven en de ontwikkelingen en trends die wij signaleren in de samenleving en in de zorg, zien wij drie vergezichten die zijn verwoord in onze Stip op de horizon. Deze vergezichten geven richting aan de keuzes die we maken en die in het teken staan van onze Bedoeling: Passende zorg, voor nu en in de toekomst.

Passende zorg gaat verder dan alleen Wlz-zorg: ons handelingsperspectief strekt zich uit over de schotten binnen ons zorgstelsel heen, met een primaire focus op wat het beste is voor de cliënt. Verder werken we niet alleen voor de zorgvrager van vandaag, die mag rekenen op een zorgvuldig en deskundig oordeel over het recht op Wlz-gefinancierde zorg, maar ook voor de zorgvrager van later. Ook die heeft er belang bij dat we onze indicaties uitvoeren op een manier die zo zorgvuldig mogelijk omgaat met belastinggeld. Zo leveren wij een bijdrage aan de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg.

De drie vergezichten zijn:

1. We zijn een eerlijke en rechtvaardige poortwachter, een autoriteit op het gebied van indicatiestelling;
2. Onze cliënten en hun vertegenwoordigers voelen zich gezien, gehoord en geholpen;
3. Het CIZ is een verantwoordelijk werkgever, waar je betekenisvol werk doet.

De impact van de onderzoeksrapporten, en de vergezichten uit de Stip op de horizon, hebben we verwerkt in een meerjarenvisie 2022–2026. Die staat in het teken van passende zorg voor cliënten, voor nu en in de toekomst. Belangrijke uitgangspunten zijn daarbij: de basis structureel op orde brengen en houden en maatwerk waar nodig, door standaardiseren en efficiënt werken waar mogelijk. In de meerjarenvisie, de basis voor ons werkplan voor 2022 en voor toekomstige werkplannen, zetten we in op noodzakelijke verbeteringen en strategische vernieuwing, iets waarvoor we meer jaren nodig hebben. Op die manier willen wij de toekomst van onafhankelijke indicatiestelling borgen.



2

Het CIZ in cijfers

Het CIZ was in 2021 verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen voor de Wlz inclusief ggz, voor de Wzd, en voor de subsidieregeling ADL-assistentie onder de Wlz. Daarnaast werden adviezen verstrekt voor de regeling DKIZ. Dit hoofdstuk geeft hierover de belangrijkste cijfers van 2021, en laat zien wat die kerntaken inhoudelijk beheldden.

Aanvragen in 2021

	Ontvangen aanvragen		Afgehandelde aanvragen	
	2021	2020	2021	2020
Wlz regulier	129.946	123.037	128.942	123.016
Wlz-subsidieregeling	88	3.892	93	4.045
Totaal Wlz	130.034	126.929	129.035	127.061
Wet Bopz indicatie	-	37	-	998
Wzd artikel 21	30.331	25.789	30.139	24.701
Ggz-2020 (herindicaties)	-	24.541	7.217	17.284
Ggz-2021	11.274	-	10.125	-
Totaal Wlz + Wzd + ggz + Bopz	171.639	177.296	176.516	170.044
Buk advies	20.176	19.676	19.859	19.502
Totaal	191.815	196.972	196.375	189.546

Meerjarenontwikkeling van de ontvangen aanvragen

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Wlz regulier	129.946	123.037	125.271	116.842	111.035	108.592
Wlz-subsidieregeling	88	3.892	4.720	4.590	4.631	34.379
Totaal Wlz	130.034	126.929	129.991	121.432	115.666	142.971
Wet Bopz indicatie	-	37	34.060	34.715	32.807	31.384
Wzd artikel 21	30.331	25.789	-	-	-	-
Ggz-2020 (herindicaties)	-	24.541	-	-	-	-
Ggz-2021	11.274	-	-	-	-	-
Totaal Wlz + Bopz + Wzd + Ggz	171.639	177.296	164.051	156.147	148.473	174.355
Buk advies	20.176	19.676	23.048	18.923	19.365	20.384
Totaal	191.815	196.972	187.099	175.070	167.838	194.739

Het CIZ voert vanaf 2015 de Wlz uit, de ontwikkeling hiervan is in bovenstaande tabel opgenomen.

In 2020 is de Wet Bopz vervangen door de Wzd, en heeft het CIZ herindicaties uitgevoerd voor de ggz. Per 1 januari 2021 is aan de Wlz de grondslag psychische stoornis (ggz) toegevoegd. De *Subsidieregeling extramurale behandeling* is op die datum overgeheveld van de Wlz naar de Zvw.

In 2015 is het CIZ gestart met de uitvoering van de regeling DKIZ (Buk-advies). Na de opstart van de aanvraagstroom beweegt het aantal aanvragen zich sindsdien rond de 20.000, met een uitschieter naar ruim 23.000 in 2019.

2.1 Indicatiestelling Wlz

2.1.1 Reguliere aanvragen Wlz

De Wlz regelt verzorging en verpleging thuis of in een instelling, voor mensen die 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 het best passend is. Klanten kunnen ook een aanvraag doen voor aanpassing van een zorgprofiel, bijvoorbeeld als de zorgvraag is veranderd.

Een regulier Wlz-besluit bestaat uit:

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

Van de 129.946 aanvragen Wlz in 2021 leidden 123.524 tot een besluit. Een deel van de aanvragen is ingetrokken of vervallen: het CIZ heeft het onderzoek dan wel gestart, maar het is afgebroken door bijvoorbeeld het overlijden van de cliënt of omdat blijkt dat het geen Wlz-aanvraag betreft. Dit verklaart het verschil tussen het aantal aanvragen en besluiten.

Bij 112.693 aanvragen (91% van alle besluiten) was de uitkomst positief: toegang tot de Wlz, een aanpassing in het zorgprofiel, of een gelijkblijvend zorgprofiel bij een aanvraag voor een aangepast zorgprofiel. Bij 10.829 aanvragen (9% van alle besluiten) is negatief beslist: geen toegang tot de Wlz. Het percentage positieve besluiten is ongeveer gelijk aan 2020, toen bedroeg dit 92%.

In vergelijking met 2020 was er een lichte groei in het totaal aantal reguliere aanvragen (2,4%). Die hing samen met de demografische groei, die in 2021 lag op 2,5%. De daling in het aantal aanvragen voor de Wlz-subsidieregeling kwam door de overheveling naar de Zvw, per 1 januari 2021, van de zorg die in 2020 nog onder de *Subsidieregeling extramurale behandeling* viel.

Het aantal aanvragen voor de ggz kwam in 2021 fors hoger uit dan oorspronkelijk begroot. In de initiële begroting voor 2021 werd nog rekening gehouden met 2.300 aanvragen op jaarbasis, in overeenstemming met de uitvoeringstoets. Begin 2021 werd al snel duidelijk dat het aantal aanvragen veel hoger zou uitkomen dan voorzien, op gemiddeld 1.000 per maand. Op basis van deze prognose is de begroting aangepast naar 12.000 aanvragen.

- Ten opzichte van 2020 daalde het totaal aantal aanvragen Wlz, Wzd, ggz en Bopz met 3,2%. Deze daling komt vooral door het grote aantal herindicatieaanvragen voor de ggz dat we in 2020 hebben ontvangen. Hoewel het aantal ggz-aanvragen ook in 2021 substantieel hoger lag dan oorspronkelijk begroot, lag dit onder het aantal ggz-aanvragen dat in 2020 is ontvangen.

2.1.2 Wet zorg en dwang

De Wzd bestaat uit twee onderdelen:

1. *Wzd art. 21 aanvragen*, waarvoor wordt getoetst of de cliënt wel of geen bezwaar heeft tegen opname en verblijf in een Wzd-geregistreerde accommodatie;
2. *Wzd aanvullende taken*, waaronder worden verstaan:
 - een verzoek voor een rechterlijke machtiging om een cliënt die zich verzet tegen opname of verblijf, onvrijwillig op te nemen;
 - een verzoek tot verlenging van inbewaringstelling (IBS);
 - overige aanvragen¹.

Het CIZ dient voor de Wzd een juridisch en medisch inhoudelijk onderbouwd verzoekschrift in bij de rechtbank, of voorziet de officier van justitie van een passend advies voor het aanvragen van een zorgmachtiging.

Aantal aanvragen

Het aantal Wzd art. 21 aanvragen groeide in 2021 met zo'n 17,6% naar ruim 30.000. Deze aanvraagstroom lag het hele jaar boven de begroting en kwam daar aan het eind van het jaar in totaal 6% boven uit (28.500). De Wzd art. 21 is een nieuwe aanvraagstroom, waarover nog maar weinig historische gegevens beschikbaar zijn, en is daardoor lastig van tevoren in te schatten.

De omvang en verdeling van het aantal aanvragen Wzd aanvullende taken was:

	2021	2020
Rechterlijke machtiging	4.867	5.449
Verlenging inbewaringstelling (IBS)	1.612	1.419
Overige taken	575	87
Totaal	7.054	6.955

De toename van het aantal verzoeken tot verlenging van een IBS wordt verklaard door een verschuiving vanuit de aanvraag tot rechterlijke machtiging door crisissituaties. Die hebben vaak te maken met opnameproblematiek of met het feit dat de medische verklaring niet geregeld kan worden voor cliënten in de thuissituatie. Het aantal overige taken groeide ten opzichte van 2020 door de vastlegging van de tenuitvoerleggingsregistraties. Die zijn vorig jaar gecommuniceerd met zorgaanbieders, en dit leidt nu tot meer meldingen.

Uitvoering

De Wzd aanvullende taken wordt uitgevoerd door een landelijk team. In 2021 is een forecast opgezet om de bezetting beter af te stemmen op de werkvoorraad, zodat verzoekschriften op tijd werden ingediend bij de rechtbank. Wij hebben geen signalen ontvangen dat wij niet tijdig hebben aangeleverd. Voor kwaliteitsbewaking hebben we de review vormgegeven. De inzichten daaruit, en de jurisprudentie op basis van uitspraken van de rechtbank, gaven input voor de behandeling van casuïstiek.

Naar aanleiding van verzoekschriften van het CIZ is één cassatieberoep ingediend tegen de beschikking van de rechtbank. De Hoge Raad heeft nog geen uitspraak gedaan.

Digitale uitwisseling met de rechterlijke macht en het Openbaar Ministerie (OM)

Het CIZ heeft met de rechtbanken en het OM een digitale gegevensuitwisseling opgezet, waarbij documenten digitaal verstuurd en ontvangen kunnen worden maar niet direct ingelezen in het systeem. Per 1 januari 2021 is het *Besluit elektronisch procederen*² van kracht geworden. De rechterlijke macht en het CIZ hebben samengewerkt om de fysieke poststroom uit te faseren, wat per 1 december is gelukt. Voor de digitale gegevensuitwisseling met het OM zijn we overgestapt naar beveiligde e-mail.

¹ Zie *bijlage 1* voor een toelichting op de overige aanvragen.

² Dit besluit geeft een regelgevend kader voor vrijwillig en verplicht elektronisch procederen in het civiele en bestuursrecht. Er staat onder andere in aan welke eisen een digitaal systeem moet voldoen.

Relatiebeheer

Ook in 2021 voerde het CIZ evaluatiegesprekken met rechtbanken en zorgaanbieders. Met zorgaanbieders is vooral gesproken over het op tijd indienen van aanvragen voor verlenging van een rechterlijke machtiging. Het relatiebeheer richtte zich ook op het terugdringen van het aantal incomplete aanvragen. Het voornaamste knelpunt daarbij is de medische verklaring, vooral bij cliënten die nog thuis wonen. Samen met de Landelijke Huisartsen Vereniging wordt gezocht naar een oplossing.

Signalen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Het CIZ heeft in 2021 signalen vanuit het werkveld aangedragen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het ging hierbij om de situatie dat een aanvraag voor een toets Wzd art. 21 na een verlenging IBS tot op de laatste dag van een inbewaringstelling kan worden ingediend. Dit betekent dat het kan voorkomen dat een cliënt langere tijd in een accommodatie verblijft zonder geldige juridische status. De IGJ heeft besloten deze situaties te gedogen.

Daarnaast is aandacht gevraagd voor de situatie dat ziekenhuizen cliënten soms ontslaan, terwijl ze wachten op een Wzd art. 21 toets of op de uitkomst van een aanvraag voor een rechterlijke machtiging. De IGJ heeft aangegeven dat de cliënt dan opgenomen kan worden, onder twee voorwaarden: de zorgaanbieder waar de opname kan plaatsvinden, moet bekend zijn en er moet een aanvraag voor een Wzd art. 21 toets of rechterlijke machtiging zijn ingediend.

2.1.3 Subsidieregeling ADL-assistentie

ADL-assistentie is hulp bij algemene dagelijkse levensbehoeften. De *subsidieregeling ADL-assistentie* is bedoeld voor mensen met een lichamelijke handicap of een somatische ziekte, die 24 uur per dag een beroep kunnen doen op direct oproepbare persoonlijke assistentie bij ADL-activiteiten in en om de woning. Deze cliënten zijn voldoende sociaal redzaam om zelfstandig te wonen, zelfstandig zorg in te roepen, en aanwijzingen te geven. Zij wonen in een complex van bij elkaar horende woningen die rolstoeltoegankelijk zijn.

Zorginstituut Nederland verstrekt subsidies aan organisaties om deze ADL-assistentie te verlenen. Het CIZ beoordeelt of een cliënt hiervoor in aanmerking komt en geeft daarna een ADL-indicatiebesluit af. Hiermee kan de aanbieder van ADL-assistentie subsidie ontvangen voor het verlenen van deze assistentie. In 2021 ging dit om 88 aanvragen (2020: 98).

2.1.4 IQ-test

Op verzoek van het ministerie van VWS bekostigt het CIZ IQ-testen voor cliënten die zo'n test nodig hebben voor de beoordeling van Wlz-toegang maar die dit nergens anders vergoed kunnen krijgen. Op verzoek van het CIZ voert MEE Nederland deze tests uit. In 2021 ging het om 14 cliënten, net als in 2020.

2.2 Regeling Dubbele kinderbijslag intensieve zorgbehoefte (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 te compenseren voor de meerkosten van zorg. 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 hebben we naar mogelijkheden gekeken om de regeling DKIZ voor ouders te vereenvoudigen. Deze mogelijkheden worden nu verder uitgewerkt.

In 2021 werden 19.859 afgeronde adviezen afgegeven, tegenover 19.502 in 2020. De afgelopen jaren zien we dat het aantal aanvragen fluctueert rond de 20.000, met een uitschieter naar ruim 23.000 in 2019. Samen met het ministerie van SZW en de SVB hebben we al eerder onderzocht waar deze fluctuaties vandaan komen, tot nu toe zonder resultaat. Van alle adviezen was 45% positief, tegenover 47% in 2020. In ongeveer 30% van de aanvragen wordt geen aanvullende informatie gegeven en kan het CIZ geen advies afgeven.

Sinds 1 januari 2021 worden de aanvragen behandeld door een gespecialiseerd, landelijk team. Dit team kreeg te maken met een oplopende werkvoorraad en verhoogde doorlooptijden als gevolg van onderbezetting van het team, door een hoog verzuim en verloop. In de loop van het jaar is het team structureel op sterkte gebracht, waardoor de doorlooptijden verbeterden. Ook werd een nieuw werkproces uitgerold, met als doel de dienstverlening aan de klanten te verbeteren.

Bezwaar en beroep regeling DKIZ

Voor de SVB adviseert het team Bezwaar en Beroep inhoudelijk (medisch) bij bezwaren op een besluit over de regeling DKIZ. Op basis van een positief of negatief advies handelt de SVB daarna het bezwaar van de klant af.

In 2021 ontving het CIZ 722 bezwaar-adviesaanvragen (2020: 519). De stijging is een gevolg van de toename van het aantal afgegeven adviezen in 2021 en van het aantal negatieve adviezen. Er werden 707 bezwaaradviezen afgerond, waarvan 132 met een positief advies (19%). In 2020 waren dit 543 bezwaaradviezen, waarvan 145 met een positief advies (27%). De grondslag van een positieve uitkomst zit voor een groot deel in aanvullende medische informatie die ouders aanleveren.

Het CIZ ondersteunt de SVB ook bij beroep tegen bezwaren op de regeling DKIZ. Dit gaat dan 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 2021 werden 23 adviezen op beroepen gegeven, waarvan vijf positief (22%). In 2020 waren er 22 beroepsadviezen, waarvan vier positief (18%).

2.3 Uitvoeringstoetsen

Proof of Concept (PoC) MedMij

Op verzoek van het ministerie van VWS leverde het CIZ in 2021 een uitvoeringstoets aan op de PoC MedMij. Dit is onderdeel van het Actieprogramma iWlz. De PoC moest uitwijzen of het in de praktijk mogelijk is dat cliënten hun indicatiegegevens raadplegen in een Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) met een MedMij keurmerk. Op die manier hebben cliënten via hun PGO altijd toegang tot informatie over hun indicatie. Op dit moment is de PoC in uitvoering.

Toegang tot de Wlz voor jeugdigen met een psychische stoornis (ggz-jeugd)

Vanwege de ontwikkelingen bij de ggz voor volwassenen, waren we met het ministerie van VWS steeds in gesprek over de ggz-jeugd. Op basis van de nieuwe inzichten heeft het CIZ de eerdere uitvoeringstoets herijkt. Daaruit volgde het schriftelijk advies aan de opdrachtgever om de toevoeging van de ggz-jeugd aan de Wlz uit te stellen. In oktober 2021 heeft staatssecretaris Blokhuis de Tweede Kamer laten weten dat, alles overziend, het op dat moment niet verantwoord was de Wlz open te stellen voor jeugdigen met psychische problematiek. De Tweede Kamer moet nu bekijken hoe zij met dit onderwerp wil verdergaan.

2.4 Onderzoek en datalab³

Onderzoek

Het CIZ onderzoekt zorgvuldig wie recht heeft op zorg uit de Wlz. Hierdoor verzamelen we veel gegevens over zorgaanvragen en over toegang tot de zorg. Dit geeft ons een goed overzicht van trends in de toekenning van Wlz-zorg. Deze informatie wordt, binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), gedeeld met een aantal partijen, waaronder het ministerie van VWS, gemeenten en zorgverzekeraars.

Net als in 2020 is het aantal overleden cliënten met Wlz-zorg gemonitord. In het eerste half jaar van 2021 was het aantal overleden cliënten vergelijkbaar met de jaren vóór COVID-19 (2017-2019). En net als in 2020 was er in het tweede half jaar sprake van oversterfte, vergeleken met de jaren 2017-2019.

Naast signaleren en het duiden van trends, doet het CIZ ook ieder jaar naar een aantal onderwerpen uitgebreider - en vaak meerjarig - wetenschappelijk onderzoek. Dit doen we samen met de Vrije Universiteit Amsterdam. In 2021 is een onderzoek afgerond naar de effecten van COVID-19 op de aanvraagstroom voor de Wlz. Een van de resultaten was dat er ten opzichte van 2019 een daling van 3% zichtbaar was. In het onderzoek is ook nagegaan bij welke cliëntkenmerken de aanvraag werd uitgesteld. Hierbij kunnen verschillende factoren een rol spelen. Vervolgonderzoek moet uitwijzen of er een inhaaleffect is, nu sinds de eerste besmettingsgolf geruime tijd is verstreken.

Om meer inzicht te krijgen in de doelgroep van de ggz deden we onderzoek naar de groep cliënten die is ingestroomd in de zorgprofielreeks ggz-wonen. Bijna 66% van deze groep is man, 50% van de cliënten is jonger dan 52 jaar en 46% van de doelgroep heeft aanspraak op zorgprofiel 3 ggz-wonen.

Een deel van de gegevens van de Wlz-indicaties is bij het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) op verzoek beschikbaar voor wetenschappelijk onderzoek. Dit betreft alleen de gegevens die het CBS nodig heeft voor de statistieken die het publiceert overeenkomstig de Wet op het CBS en de richtlijnen van de AVG. In 2021 kregen we 18 verzoeken voor het gebruik van deze data (2020: 22), vooral van overheids- en aan de overheid gelieerde organisaties.

Datalab

Inbouwen signaalfunctie kansrijke aanvragen in aanmeldsysteem Portero

Op basis van een pilot is in 2021 de logica kansrijke aanvragen ingebouwd in ons aanmeldsysteem Portero. Aanvragen die historisch vaker dan 95% werden toegewezen, worden als zodanig gekenmerkt. De medewerker kan dan dit kenmerk meenemen in de overweging of een huisbezoek nodig is of dat een andere vorm van persoonlijk contact volstaat. Via een controlegroep monitoren we de juistheid van de signaalfunctie.

Deze logica is in de loop van het jaar gebruikt bij de doorbraakmaatregelen, door aanvragen te selecteren die in aanmerking kwamen voor een versnelde afhandeling. Rond de 1.500 kansrijke aanvragen zijn hierdoor versneld afgehandeld.

Evaluatie signaalfunctie kansrijke aanvragen

Vier maanden na de implementatie van de signaalfunctie kansrijke aanvragen zijn de resultaten kwantitatief en kwalitatief geëvalueerd. Zoals verwacht waren er significant minder huisbezoeken. Ook was er een kortere doorlooptijd dan in de controlegroep, maar dit verschil bleek statistisch niet significant, waarschijnlijk door het relatief kleine aantal aanvragen in de controlegroep. Vervolgonderzoek is nodig om te bepalen welke patronen er op langere termijn zijn.

³ Wij toetsen onze onderzoeken en pilots aan de AVG, om ervoor te zorgen dat wij aan de wet- en regelgeving op het gebied van privacy voldoen.

Pilot document classificatie

Het CIZ ontvangt veel documenten. Automatische classificatie kan het voor medewerkers makkelijker maken om te zoeken naar de juiste informatie. In 2021 was er een pilot automatische documentclassificatie door machine learning. Er is een model getraind dat vijf belangrijke categorieën van documenten moest herkennen, bijvoorbeeld het behandelplan. Ook moesten scans van documenten in de juiste richting worden gedraaid, het contrast worden verbeterd, en de tekst uit scans worden omgezet naar selecteerbare tekst. De resultaten waren veelbelovend en dit wordt verder uitgewerkt in 2022.

Tweede pilot Bijzonder Onderzoek

In vervolg op een eerste pilot vond in 2021 een tweede pilot plaats in samenwerking met het team Bijzonder Onderzoek. In de tweede pilot werd bekeken of we op basis van indicatoren, zoals inconsistente informatie, aanvragen konden identificeren die mogelijk onjuiste informatie bevatten. Door waarden te geven aan de verschillende indicatoren kon onderzocht worden of op basis van de gewogen score het advies gegeven kon worden de aanvraag via een huisbezoek af te handelen. Hiermee kon voor medewerkers inzichtelijk gemaakt worden welke dossiers meer aandacht nodig hebben. De pilot is inmiddels afgerond; de evaluatie moet nog gebeuren.

2.5 Klachten, bezwaar, beroep

Klachten

In 2021 kwamen 325 klachten binnen, dat is 0,19% van alle aanvragen. Dit is meer dan in 2020 toen we 257 klachten ontvingen (0,14% van alle aanvragen). In totaal zijn er in 2021 216 klachten in behandeling genomen (66%). Een klacht wordt niet in behandeling genomen als die niet gaat over het CIZ, als de klacht verjaard is, als het een herhaalde klacht betreft of als de klacht in werkelijkheid een bezwaar is.

De toename van het aantal klachten is vooral toe te schrijven aan de achterstanden in de afhandeling van de aanvragen, waardoor de wachttijden opliepen. Vooral in de eerste zes maanden van 2021 zagen we een stijgende lijn in het aantal klachten hierover. We hebben maatregelen getroffen om de doorlooptijden te verkorten en onze klanten beter te informeren. In het derde kwartaal zagen we het aantal klachten over de doorlooptijden significant afnemen, tot het niveau van 2020.

De langere doorlooptijden zagen we ook terug in het aantal klachten over onze informatieverstrekking. Vooral de geautomatiseerde brief die cliënten krijgen als hun dossier de wettelijke termijn van zes weken dreigt te overschrijden, roept vragen op. Doordat de doorlooptijden langer waren, ontvingen meer cliënten deze brief. We zoeken naar een andere manier om cliënten te informeren over de status van hun aanvraag en de uiterlijke besluitdatum.

Daarnaast ontvingen we klachten over de bejegening van klanten. Het patroon hiervan was zo grillig dat we er geen conclusies aan kunnen verbinden. Dit geldt ook voor de klachten over deskundigheid. Het aantal klachten over de bereikbaarheid kwam begin 2021 weer op het niveau van begin 2020 en is daar het hele jaar gebleven.

Het overgrote deel (87%) van de klachten dat in behandeling genomen werd, kon via een informeel gesprek opgelost worden. Van de 28 klachten die niet op die manier konden worden opgehelderd, zijn er 11 na een formele klachtenprocedure alsnog naar tevredenheid van de klager afgerond. We hebben één klacht ontvangen via de Nationale ombudsman, die naar tevredenheid van alle partijen is opgelost.

Bezwaar en beroep Wlz

Als een klant 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. In 2021 zijn voor de Wlz 1.973 bezwaren ingediend (2020: 1.662), dit is 1,4% van het totaal aantal Wlz-aanvragen (2020: 1%). Er werden in 2021 1.713 bezwaren afgerond, waaronder ook nog bezwaren uit 2020 (2020: 1.846).

452 bezwaren werden gegrond bevonden, dat is 26% van het totaal aantal dat werd afgerond (2020: 547, respectievelijk 30%). De belangrijkste reden voor gegrond verklaren, was dat bij het bezwaarschrift nieuwe (medische) informatie werd aangeleverd die hoorde bij de oorspronkelijke aanvraag. Deze aanvullende informatie leidde na beoordeling tot een voor de cliënt positieve uitkomst. 670 bezwaren (39%) werden ongegrond bevonden (2020: 758, respectievelijk 41%). De overige 35% is vervallen, afgebroken of was niet-ontvankelijk (2020: 29%).

Als een klant het niet eens is met de uitkomst van een bezwaarprocedure, kan hij in beroep gaan. In 2021 zijn voor de Wlz in totaal 319 beroepen afgerond (2020: 269). Hiervan werden er 39 gegrond verklaard, dit is 12% van het totaal aantal afgeronde beroepen (2020: 24 respectievelijk 9%). Deze stijging is waarschijnlijk het gevolg van de ambtshalve beroepszaken die gegrond werden verklaard als gevolg van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep over de bevoegdheid van het CIZ om herindicaties in te trekken en te herzien. Er werden 96 (30%) beroepen ongegrond verklaard, tegenover 86 in 2020 (32%). De overige beroepen (58%) zijn niet-ontvankelijk verklaard, ingetrokken, afgewezen of vervallen (2020: 59%).

Sinds januari 2020 worden gegronde en ongegronde bezwaren steekproefgewijs getoetst. In 2021 gebeurde dit met 104 bezwaardossiers, met als uitkomst dat bij 98% van de getoetste dossiers een juist en reproduceerbaar besluit was genomen (2020: 93%). Binnen het team worden de resultaten en de aandachtspunten van de toetsing maandelijks besproken.

Naast de toetsing wordt elk kwartaal gereviewd. In 2021 is de werkwijze hiervoor aangepast en worden dossiers door reviewers gezamenlijk besproken, zodat meer van elkaar geleerd wordt. Verbeteracties worden daarna structureel ingezet. Zo is aandacht besteed aan de ID- check, waarna hiermee zichtbaar minder fouten werden gemaakt.

2.6 Bijzonder onderzoek

Het CIZ heeft, samen met de convenantpartners van het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ), een rol in de rechtmatige uitvoering van de Wlz. We spreken van fraude 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 binnen de zorg door deelname aan het beleidsoverleg van de Taskforce Integriteit Zorgsector en door samenwerking met partijen in het IKZ.

Wij bestrijden fraude preventief en reactief door de inzet van het team Bijzonder Onderzoek. Dit team handelt signalen van mogelijke fraude af en brengt fraudepreventie onder de aandacht. Zo werd in 2021 'de week van de fraude' georganiseerd, en is een plan van aanpak opgesteld over de manier waarop de organisatie kan leren van afgeronde fraudeonderzoeken. De leerkring fraudebewustzijn is gecontinueerd. Die leerkring heeft als doel het fraudebewustzijn, dat onderdeel is van onze taak als deskundige poortwachter, levendig te houden, intern korte lijnen te bewerkstelligen en informatie snel te delen.

Ook heeft het CIZ bijgedragen aan een rapport over fraude in de zorg van de Algemene Rekenkamer, dat in 2022 wordt gepubliceerd.

In 2021 kreeg het CIZ 572 meldingen, tegen 539 in 2020. Deze zijn onderverdeeld in fraudesignalen en overige meldingen. In 2020 ging het bij 40% van deze meldingen om in- en externe fraudesignalen; in 2021 steeg dit naar 54%. Dit is vooral toe te schrijven aan een groei van het aantal interne meldingen, wat waarschijnlijk het gevolg is van onze aandacht voor fraudebewustzijn. Overige meldingen waren vorderingen door overheidsinstanties, verzoeken tot ambtshalve herindicaties door zorgkantoren, en andere vragen en meldingen.

Als uit onderzoek blijkt dat cliënten misschien een indicatie hebben die niet (meer) past bij hun zorgbehoefte, volgt een ambtshalve herindicatietraject (AH-traject). Hierbij wordt een huisbezoek afgelegd als onderdeel van de beoordeling van de aanvraag. In 2021 leidde dit tot landelijk 109 ambtshalve herindicaties. Hierbij gaat het om zowel trajecten naar aanleiding van herstelverzoeken van zorgkantoren als trajecten die volgen uit fraudeonderzoeken. Bij herstelverzoeken zijn er geen vermoedens van fraude, wel wordt vermoed dat de client een indicatie heeft die niet meer past bij zijn zorgbehoefte. Uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) hebben ertoe geleid dat de werkwijze van het uitzetten van AH-trajecten opnieuw wordt bekeken. Tot er meer duidelijkheid is over de overwegingen van de CRvB, worden herstelverzoeken van zorgkantoren niet in behandeling genomen. Dit is ook gemeld aan de zorgkantoren, waarna wij minder verzoeken voor een AH-traject ontvingen.

Met de 65 AH-trajecten die in 2021 zijn afgerond naar aanleiding van fraudeonderzoeken, is een bedrag bespaard van ruim € 1 miljoen aan zorgaanspraken Wlz, dat anders onterecht zou zijn uitgekeerd. Dit is gemiddeld iets minder dan € 16.000 per traject. Er werden meer indicaties naar beneden bijgesteld dan in 2020, toen 79 fraudeonderzoeken zijn afgerond, waarmee een bedrag werd bespaard van ongeveer € 1,1 miljoen (gemiddeld bijna € 14.000 per traject).



3

Verantwoording

Het CIZ valt als zelfstandig bestuursorgaan (zbo) onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van VWS. Vanuit het ministerie fungeert de secretaris-generaal als eigenaar van het CIZ. Sinds 1 mei 2021 ligt deze rol bij de plaatsvervangend secretaris-generaal. De directeur-generaal Langdurige Zorg fungeert als opdrachtgever.

3.1 Governance

Een belangrijk element in een zbo-constructie is de governance structuur. Het CIZ heeft een governance structuur die past bij de huidige situatie en omvang van de organisatie. We hanteren hierbij de fundamenteen voor governance uit de *Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners*. Het gaat dan om vijf kernprincipes: *dialogoog, 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 2021 waren er geen veranderingen in de governance structuur van het CIZ.

3.2 Bestuur

Per 1 februari 2021 is mevrouw C.C.P. (Christa) Klijn benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur. In deze positie volgde zij de heer J.H. Ouweland op, die per deze datum voorzitter werd van de Raad van Bestuur bij het Centraal Administratiekantoor (CAK). Voor 1 februari was mevrouw Klijn waarnemend voorzitter van de Raad van Bestuur van het CIZ. Tot 1 mei heeft de heer R.J.T. van Lint de Raad van Bestuur ondersteund in de functie van chieff operating officer (COO). Per 1 mei is de heer R.R. (Remco) Bakker benoemd als lid van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur overlegt wekelijks met de manager FINAC (die de rol bekleedt van chieff financial officer), de bestuursadviseur en 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 2021 zijn geen besluiten genomen waarbij voor de Raad van Bestuur een belangenconflict aan de orde was.

Vaststelling stukken

De jaarrekening 2021 is door de Raad van Bestuur op 11 maart 2021 vastgesteld, na het bespreken van de bevindingen van de accountant. De jaarstukken, inclusief de jaarrekening 2021, voorzien van een controleverklaring, zijn op 14 maart 2022 aangeboden aan de minister van VWS.

3.3 Raad van Advies en Audit Advies Commissie

Als onderdeel van de governance zijn met ingang van 2017 een Raad van Advies en een Audit Advies Commissie ingesteld. De Raad van Advies richt zich vooral op de strategie en de continuïteit van het CIZ, ook in relatie tot relevante maatschappelijke ontwikkelingen. De Audit Advies Commissie richt zich op terreinen als de kwaliteit van de bedrijfsvoering, de interne beheersing en de financiële verantwoording. Beide commissies fungeren als van elkaar losstaande, onafhankelijke, externe adviseurs naar de Raad van Bestuur. Ook in 2021 maakte het CIZ weer dankbaar gebruik van de expertise van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie.

Samenstelling

De Raad van Advies bestond in 2021 uit mevrouw G.A. van den Brink (voorzitter), mevrouw L.M. Zegveld en de heren C.P. Thissen en S.J.L. van der Velde (leden). De Audit Advies Commissie bestond in 2021 uit de heer A.F.J. van Overmeire (voorzitter) en mevrouw M.E. de Vries (lid).

De leden van de commissies zijn benoemd voor twee of vier jaar. Zij kunnen één keer worden herbenoemd conform het rooster van aftreden. De heer Van der Velde is per 1 januari 2021 herbenoemd als lid van de Raad van Advies, en de heer Van Overmeire als voorzitter van de Audit Advies Commissie.

De Raad van Advies en de Audit Advies Commissie hebben elk een 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 2021 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. Er was één keer gezamenlijk overleg van beide commissies met de Raad van Bestuur, naast een gezamenlijke inspiratiesessie. De voorzitters van beide gremia overleggen periodiek met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Vast onderwerp van alle overleggen was de actuele stand van zaken van het primair proces en de bedrijfsvoering. Ook 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: de doorbraakmaatregelen en de effecten ervan, de heraanbesteding IT, de visie op data, de besturingsfilosofie en diverse strategische thema's. Met de Audit Advies Commissie is onder meer gesproken over: het jaarverslag en de jaarrekening, de begroting voor 2022 en de meerjarenbegroting, het normtijdenonderzoek, de werkzaamheden van de internal auditor, de doorbraakmaatregelen en de effecten ervan, strategisch risicomanagement, de heraanbesteding IT, de AVG en de aanbesteding voor een externe accountant.

Tijdens het gezamenlijk overleg is onder andere gesproken over de balans tussen de benodigde bezetting op korte termijn en de beschikbare bezetting op lange termijn. Ook was er aandacht voor de visie op klantbediening. Het rapport Ongekend onrecht over de toeslagenaffaire en de kabinetsreactie hierop werden besproken vanuit het perspectief van leerpunten voor het CIZ.

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.

In 2021 hadden de voorzitters van de Raad van Advies en de Audit Advies Commissie een gesprek met de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van VWS. Daarnaast waren er informele overleggen met medewerkers van het CIZ, over bijvoorbeeld de AVG en het normtijdenonderzoek.

3.4 Zbo-evaluatie

De *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen*, waaronder het CIZ valt, schrijft voor dat een zbo elke vijf jaar geëvalueerd wordt op doeltreffendheid en doelmatigheid. Dit onderzoek is uitgevoerd van juni tot en met december 2020. Het CIZ en het ministerie van VWS (als opdrachtgever) zien deze evaluatie als een kans om uit de praktijk te leren en verbeteringen door te voeren. Met de aanbevelingen uit de evaluatie is het CIZ aan de slag gegaan. Zo hebben we geïnvesteerd in specifieke deskundigheid voor bepaalde cliëntgroepen. Andere aanbevelingen, bijvoorbeeld op het gebied van relatiebeheer en domeinoverstijgende samenwerking, zijn opgenomen in het werkplan voor 2022. Het rapport van de evaluatie is begin 2021 aangeboden aan de Eerste en Tweede Kamer, met een begeleidende brief van minister Van Ark.



4

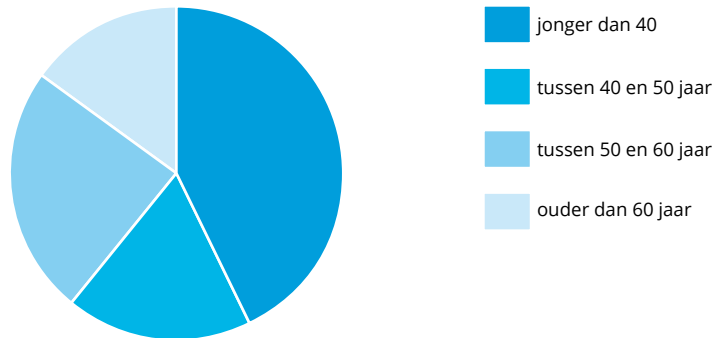
Organisatie

De grote inspanningen in 2020 om de herindicaties voor de ggz op tijd af te handelen werd gevolgd door een intensieve periode om de opgelopen werkvoorraad aanvragen voor de ggz-2021 snel af te handelen. In combinatie met de daaruit volgende druk op de werkvoorraad en doorlooptijden van de reguliere aanvragen heeft dit zijn tol geëist. In 2021 had het CIZ dan ook te maken met een hoog verzuim. Ook COVID-19 had in 2021 een grote invloed op het welbevinden van onze medewerkers.

HR-cijfers

In 2021 had het CIZ gemiddeld 921 fte in dienst, waarvan 851 voor het primair proces en 70 bij de staf. Eind 2021 was 3% fte meer in dienst dan eind 2020. Het gemiddelde aantal lag in 2021 over het hele jaar 1% lager dan in 2020.

In 2021 werkte gemiddeld 181 fte aan inhuurkrachten bij het CIZ. Dat is 132% meer dan in 2020. Het aandeel van de ingehuurd fte in de totale bezetting was 16%. Inhuurkrachten worden vooral ingezet voor tijdelijk of projectmatig werk, of bij vacatures die door krapte op de arbeidsmarkt lastig vast in te vullen zijn. In 2021 zijn vooral extra inhuurkrachten ingezet om te ondersteunen bij het terugdringen van de hogere werkvoorraden en het weer op orde krijgen van de dienstverlening.



Ons personeel bestaat voor 17% uit mannen en 83% vrouwen. Deze verhouding is bijna gelijk aan die in 2020 (16%/84%) en is typerend voor organisaties die actief zijn in de zorg. Van de medewerkers is 43% jonger dan 40 jaar, 18% tussen 40 en 50 jaar, 24% tussen 50 en 60 jaar, en 15% ouder dan 60 jaar. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar, net als in 2020.

Het topmanagement bestaat voor 42% uit vrouwen. In de Raad van Bestuur is dit 50%.

Verzuim

Over het verslagjaar 2021 is het verzuimpercentage voor de hele organisatie 8,1% (2020: 6,2%). De verzuimnorm is 5%. De meldingsfrequentie kwam uit op 0,9 (2020: 0,8), bij een meldingsnorm van 1,5. De meldingsfrequentie staat voor het aantal keren dat een medewerker zich per jaar ziek meldt.

Verzuimduur	2021 (%)	2020 (%)
0-7 dagen	0,5	0,2
8-42 dagen	0,6	0,3
43-365 dagen	5	3,5
Langer dan 1 jaar	2	2,2
Totaal	8,1	6,2

Het verzuimpercentage is hoger dan in 2020. Wat opvalt, is dat er vooral sprake blijft van langdurig verzuim. Ten opzichte van 2020 is ook in het kortdurend verzuim een stijging te zien, vooral in het laatste kwartaal. Uit de analyse van de arbodienst blijkt dat dit in lijn is met de maatschappelijke tendens: het verzuim lag hoog in dat kwartaal, mede door de vele besmettingen met COVID-19. De meldingsfrequentie bleef ongeveer gelijk. Medewerkers melden zich niet vaak ziek maar als ze uitvallen, duurt het herstel vaak lang.

Uit verschillende signalen uit de organisatie blijkt dat een belangrijke oorzaak van verzuim lag in werkdruk die als hoog werd ervaren. Dit kwam vooral door de grote inspanningen om de hoge aantallen herindicaties ggz-2020 zo snel mogelijk af te handelen, door de daaropvolgende opgelopen werkvoorraad aanvragen ggz-2021 en door de druk die hierdoor ontstond op de werkvoorraad van de reguliere aanvragen. Het verzuim was in het primair proces met gemiddeld circa 9% dan ook hoger dan het organisatiegemiddelde van 8,1%. Bij de staf was juist een daling van het verzuimpercentage te zien, van 5,1% in 2020 naar 3,4% in 2021.

Verreweg het grootste deel van het langdurig verzuim is psychisch van aard (63%). Het psychisch verzuim is in alle leeftijdscategorieën hoog maar neemt af naarmate de leeftijd stijgt. Het merendeel van de langdurig verzuimers is jonger dan 35 jaar. Dit is een verschuiving ten opzichte van 2020 toen de groep 55+ het grootste aandeel in het langdurig verzuim had.

Het CIZ heeft een scala aan maatregelen ingezet om verzuim terug te dringen en te voorkomen. Individuele aandacht voor de medewerker door de leidinggevende is hiervan een belangrijk onderdeel. In ieder organisatieonderdeel zijn Sociaal Medische Teams aanwezig om, naast de dagelijkse begeleiding, kennis te vergroten en met elkaar preventief interventies vorm te geven gericht op groepen medewerkers. Bij verzuim door psychische klachten werken we samen met een gespecialiseerde, externe partij, waar in 2021 meer gebruik van is gemaakt dan in 2020. Er zijn verzuimregisseurs aangesteld, en de samenwerking met de Arbodienst is geïntensiveerd. Hierdoor kan er richting de zieke medewerkers sneller gehandeld worden en kunnen we vroeg in het ziekteproces ingrijpen. Er is een aparte werkgroep om deze acties te coördineren.

COVID-19

COVID-19 had ook in 2021 grote invloed op onze werkzaamheden én medewerkers. Het thuiswerken werkte door op het welbevinden. Medewerkers misten het directe contact met collega's. Om de verbinding met onze medewerkers te behouden, werden roadshows georganiseerd, waarin medewerkers werden bijgepraat over ontwikkelingen in de organisatie en daarover konden meedenken. Ook werden medewerkers op de hoogte gehouden via onder andere nieuwsberichten, vlogs en blogs. In de korte periode dat de maatregelen versoepeld werden, konden teams elkaar onder voorwaarden ontmoeten op kantoor.

Om het welbevinden van onze medewerkers te bevorderen, zijn diverse acties ingezet. Denk hierbij aan het beschikbaar stellen van werkplekken en pauzesoftware. Medewerkers konden wekelijks online yogalessen volgen. In vlogs, overleggen en persoonlijke gesprekken werd aandacht besteed aan het belang van een goede balans tussen werk en privé, en aan de ruimte die er is om deze balans te creëren. Er is onderzoek gedaan naar de thuiswerkplek, om medewerkers bewust te maken van het belang van een goede werkplek, ook thuis. De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt om medewerkers te ondersteunen om hun werkplek thuis goed in te richten.

Strategische personeelsplanning (SPP)

Belangrijk thema voor 2021 en volgende jaren was en is het aansluiten van personele capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) op onze strategische meerjarenvisie. Het doel van het SPP is een optimale personele bezetting die ook op langere termijn aansluit bij de strategische doelstellingen en die inspeelt op in- en externe trends en ontwikkelingen. Denk hierbij aan de toegenomen krapte op de arbeidsmarkt. Dit raakt het CIZ niet alleen in het primair proces, waar we mensen in dienst nemen met een zorgachtergrond maar ook in diverse staffuncties.

In 2021 is een gedeeld beeld gevormd van de strategische uitgangspunten die impact hebben op de personele capaciteit. Hierbij zijn ook de benodigde kwaliteiten van medewerkers voor de nabije toekomst in kaart gebracht. Daarna is het verschil inzichtelijk gemaakt tussen de huidige en de gewenste, toekomstige bezetting, zodat een beeld is ontstaan van de personele knelpunten. Begin 2022 wordt met brede input vanuit de organisatie gekeken naar oplossingen. Deze stappen vormen de basis van het SPP.

In-, door- en uitstroom

In 2021 zijn 167 nieuwe medewerkers in dienst gekomen (149 fte), zowel bij het primaire proces als bij de staf. Het grootste deel hiervan betrof het opvangen van de uitstroom. Voor de flexteams zijn tijdelijk 111 medewerkers (104 fte) aangenomen.

Er zijn 44 medewerkers doorgestroomd naar een andere functie binnen de organisatie, tegenover 7 in 2020.

In 2021 verlieten 122 medewerkers de organisatie, een totale uitstroom van 11,8%. Dit percentage is inclusief 14 medewerkers (1,3%) die in 2021 met pensioen gingen. In 2020 was die totale uitstroom nog 12,6%, vooral doordat toen twee keer zoveel medewerkers (30) met pensioen gingen als in 2021. Kijken we alleen naar de medewerkers die de organisatie verlieten om een andere reden dan pensionering, dan zien we in 2021 een toename van de uitstroom naar 10,5%, vergeleken met 9,7% in 2020.

Ruim 80% van de uitstroom is te vinden in het primair proces, vooral bij onderzoekers en beoordelaars. Met medewerkers die uitstroonden, zijn op vrijwillige basis exitgesprekken gevoerd. Daaruit komt naar voren dat zij de organisatie vooral verlaten vanwege de hoge werkdruk en de focus op productie. Ook is een functie niet altijd passend bij iemands achtergrond, en wordt er niet altijd voldoende variatie in het werk ervaren.

Inclusie en diversiteit

De regels zijn gelijk, toch is iedereen anders, ook als het gaat om het CIZ zelf. Dit betekent: erkenning en waardering van inclusie, en een organisatie met een diversiteit aan achtergronden. Uit ons werkbelevingsonderzoek van eind 2020 blijkt dat het CIZ in vergelijking met relevante benchmarks bovengemiddeld scoort op inclusie, sociale veiligheid en het voorkomen en aanpakken van ongewenste omgangsvormen.

Diversiteit is de paraplu waar allerlei kenmerkende eigenschappen van mensen onder vallen. Bij het CIZ heeft een van onze recruiters inclusie en diversiteit als aandachtsgebied. Zo willen we structureel een divers medewerkersbestand realiseren. Het CIZ neemt ook deel aan de werkgroep Diversiteit en inclusie van het ministerie van VWS. In 2021 hebben we verschillende keren laten zien dat diversiteit hoog in ons vaandel staat. Zo hadden we tijdens de Gay Pride een CIZ-logo in regenboogkleuren, wat veel positieve reacties opleverde.

Onderdeel van inclusie en diversiteit is het faciliteren van arbeidsplaatsen in het kader van de *Participatiewet*. Op dit moment werken er zes participatiemedewerkers bij het CIZ. Onze ervaring is dat het door het verplichte thuiswerken moeilijk is om hen de benodigde aandacht en begeleiding te geven. Hierdoor is het lastig om participatiemedewerkers aan te nemen, in een tijd waarin we vooral thuiswerken. In 2021 is een participatieregisseur aangenomen, die als centrale coördinator vragen behandelt over wet- en regelgeving, het werven van en werken met deze doelgroep.

Integriteit

Het CIZ heeft een gedragscode waarin het integriteitsbeleid wordt uiteengezet. Alle medewerkers krijgen die code bij indiensttreding, en hij is ook online beschikbaar. Een workshop over integriteit is een vast onderdeel van de introductie. Daarin wordt onder andere gesproken over de betekenis van integriteit, stellingen en casuïstiek. Interne medewerkers leggen de eed of belofte af.

September is de maand van extra aandacht voor integriteit bij het ClZ. Dit jaar is aandacht gevraagd voor nevenwerkzaamheden, discriminatie op de werkvloer, mogen zijn wie je bent en hoe medewerkers ermee kunnen omgaan als zij door een klant onder druk gezet worden. De procedure om een melding te doen, en wat er vervolgens gebeurt, is opnieuw toegelicht, net als wie de leden van de integriteitscommissie en de externe vertrouwenspersoon zijn.

Jaarlijks wordt een uitvraag gedaan naar de nevenwerkzaamheden van medewerkers. Zo willen we op een actieve manier medewerkers bewust maken van mogelijke dilemma's op dit gebied en belangenverstrengeling voorkomen.

De integriteitscommissie kreeg in 2021 vier formele meldingen, verschillend van aard en vanuit de hele organisatie (2020: zes). De meldingen zijn afgerond en er is geen externe deskundigheid ingeschakeld. Naast de formele meldingen zijn 15 adviesgesprekken gevoerd met medewerkers die informatie of advies wilden over een integriteitsvraagstuk.

In 2021 zijn bij de externe vertrouwenspersoon vijf meldingen gedaan, evenveel als in 2020. Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon wordt met het bestuur, de OR en de integriteitscommissie besproken. Hieruit wordt lering getrokken door de organisatie, en indien mogelijk worden aandachtspunten meegenomen in het integriteitsprogramma.

Meldingen over agressie of geweld

In 2021 hebben negen medewerkers bij de preventiemedewerkers melding gedaan over onheuse bejegening of agressieve benadering. Er was vooral sprake van verbale agressie: schelden en intimideren, veelal telefonisch. De aanleiding voor de agressie ligt meestal in onbegrip over een negatief besluit. Een lange doorlooptijd van een dossier is ook een factor die tot irritatie leidt. Er is een plan van aanpak 'Omgaan met agressie, geweld, intimidatie en emoties' (AGIE) opgesteld om dit thema structureel te borgen in de organisatie. Zo is er een leerlijn 'Sociaal veilig werken' ontwikkeld om medewerkers te ondersteunen in de omgang met de verschillende vormen van AGIE. In 2021 zijn agressietrainingen gegeven.

Medezeggenschap

Ook in het tweede zittingsjaar van de Ondernemingsraad (OR) verliepen de formele overlegvergaderingen, themabijeenkomsten en informele contactmomenten tussen de OR en de Raad van Bestuur online vanwege de COVID-19 maatregelen. Dit gold ook voor de kennismaking met het nieuwe lid van de Raad van Bestuur, Remco Bakker, over wiens benoeming de OR eerder had geadviseerd. Dat de kennismaking via beeldbellen moest, stond de verdere contacten en goede samenwerking niet in de weg.

In 2021 waren er elf formele overlegvergaderingen. Die stonden vooral in het teken van de (doorbraak)maatregelen om de doorlooptijden van Wlz-indicaties op orde te krijgen en de grote stroom ggz-aanvragen af te handelen. De samenstelling van de teams, na de terugkeer naar de reguliere teams van medewerkers van het ggz-project, was een veelbesproken onderwerp. Verder stonden hybride werken en het welzijn van de medewerkers die het hele jaar vanaf huis werkten, regelmatig op de agenda.

In juni en december waren er informele bijeenkomsten, waarin de OR en de Raad van Bestuur open spraken over de verwachtingen ten aanzien van het toekomstig personeelsbeleid en over de IT-ontwikkelingen, inclusief de strategische visie op het toekomstig gebruik van data.

De OR en de Raad van Bestuur zien beide de meerwaarde van de onderlinge samenwerking voor de organisatie. De OR denkt bij alle belangrijke beleidsbeslissingen proactief en kritisch mee, in een open dialoog met het bestuur.

De OR stemde in 2021 in met:

- het fraudebeleid;
- het thuiswerkplekbudget;
- het reglement camerabewaking bij het CIZ.

Daarnaast adviseerde de OR over:

- de inrichting van het nieuwe team Procesmanagement en kwaliteit;
- de benoeming van het nieuwe lid van de Raad van Bestuur.

Ook gaf de OR een ongevraagd advies over het loskoppelen van de vaststelling van het functiehuis en het beloningsvraagstuk bij het vervullen van moeilijk vervulbare functies.

Lerende organisatie

Leren & ontwikkelen

In vervolg op de 'Visie op leren en ontwikkelen' uit 2020, stond 2021 in het teken van het verder ontwikkelen van leeractiviteiten en aanvullen van leeraanbod dat past bij de taken van het CIZ, voor zowel nieuwe als zittende medewerkers. Zo borgen we (basis)kennis in de organisatie en bieden we medewerkers ontwikkelkansen. Als de interne kennis ontoereikend is om leervraagstukken op te lossen, werken we samen met experts buiten de organisatie.

De leeractiviteiten worden laagdrempelig aangeboden, via een digitaal Leermanagement Systeem, waarvoor in 2021 de aanbesteding en implementatie zijn afgerond. Binnen deze digitale leeromgeving bieden we medewerkers een leerpad aan, dat aansluit bij hun functie. In deze paden komen de leerlijnen terug die betrekking hebben op de wetten en taken die het CIZ uitvoert, zoals de leerlijn Wzd.

Continu verbeteren

Daarnaast wordt overkoepelend gewerkt aan de doelstellingen voor het CIZ als lerende organisatie in brede zin. In 2021 is een vervolg gegeven aan het beschrijven van de processen in de uitvoering. Dit zorgt ervoor dat onze processen een juiste afspiegeling zijn van wat nodig is om zorgvuldig en efficiënt te doen wat de wetgever van ons vraagt. We borgen zo het onderhoud van onze processen, en weten dat de uitvoering met de vastgelegde processen strookt. Dit is nodig om zicht te hebben op mogelijke risico's en daar op tijd op in te kunnen spelen.

In 2021 zijn de eerste procesbeschrijvingen van het primaire proces uitgewerkt, en zijn voorbereidingen getroffen om die digitaal beschikbaar te stellen. Ook is de uitvoering van een kwaliteitscontrole op de uitvoering van deze processen voorbereid. Zowel in het primair proces als bij de staf worden teams en management begeleid bij het gestructureerd en continu verbeteren van het werkproces en de dienstverlening.

Hybride werken

Nu we weten dat veel van onze werkzaamheden prima vanuit huis kunnen, zal hybride werken de norm worden. Dit behelst meer dan afwisselend thuis of op de werkplek werken. Hybride werken hangt af van wat er gedaan moet worden, wanneer en wat mogelijk is. Het CIZ heeft de mogelijkheden onderzocht en een visie ontwikkeld, die in 2022 wordt geïmplementeerd. De insteek daarvan is dat het belang van de cliënt voorop blijft staan en dat medewerkers en teams er samen verantwoordelijk voor zijn de indicatiestelling op een goede manier te blijven realiseren. Daarbij is een aantal kaders gedefinieerd, zoals het behoud van verbinding tussen mensen, teams en organisatie, het realiseren van een kantooromgeving die ondersteunend is aan hybride werken en aandacht voor de andere eisen die digitaal werken stelt aan communicatie.

In 2021 is bij alle medewerkers onderzoek gedaan naar de thuiswerkplek. Ongeveer 58% van de medewerkers deed hieraan mee. Er kwamen tips uit voor de inrichting van de thuiswerkplek, toegespitst op de medewerker. Ook zijn middelen, zoals beeldschermen, aan medewerkers beschikbaar gesteld. Voor elke interne medewerker is een thuiswerkplekbudget beschikbaar.

Functiegebouw

Het functiegebouw is in 2021 geactualiseerd. De meeste functies zijn opnieuw beschreven en gewogen. Bij dit proces waren medewerkers nauw betrokken, individueel of via een klankbordgroep.

Daarna is het herziene functiegebouw geïmplementeerd. De geactualiseerde functies zijn gekoppeld aan de medewerkers, en de eventuele salarisgevolgen per medewerker zijn in kaart gebracht. De medewerkers zijn hier persoonlijk over geïnformeerd. Er is een bezwarencommissie ingericht; hiervan is geen gebruik gemaakt.

Voor specifieke functies zien we, in relatie tot de ingewikkelde arbeidsmarkt, dat we ook na de actualisatie van het functiegebouw het verschil in beloning met de arbeidsmarkt niet overbruggen. De beloningsstructuur van het CIZ sluit niet voor alle functies even goed aan op wat gebruikelijk is in de markt, en we gaan dit daarom verder onderzoeken.

Nieuwe cao

De cao van het CIZ liep af op 31 december 2021. In 2021 zijn daarom gesprekken met de vakbonden gestart over een nieuwe cao. Er is een gedeeld beeld dat het CIZ een moderne cao heeft die past bij de medewerkers en de organisatie, en alle partijen willen hierop door borduren. De gesprekken hebben nog niet tot resultaat geleid.

De gesprekken over mobiliteit waren losgekoppeld van de vorige cao-onderhandelingen. Door COVID-19 kon een pilot op dit gebied niet doorgaan en werd de visievorming uitgesteld. In 2021 is in samenspraak met de OR een visie op mobiliteit opgesteld die in 2022 vastgesteld moet worden.

Bedrijfshulpverlening (Bhv)

Per 31 december 2021 telt het CIZ over zes locaties verspreid 55 allround Bhv'ers, waaronder zes ploegleiders en één hoofd Bhv. Vanwege de oproep tot thuiswerken waren er in 2021 maar weinig medewerkers op kantoor. Er is zo goed mogelijk gezorgd voor continuïteit in de bedrijfshulpverlening: aanwezigheid van Bhv'ers op kantoor, training, afstemming en de actualisering van Bhv- en ontruimingsplannen. Het aantal incidenten was ook in 2021 zeer laag door de beperkte aanwezigheid op kantoor.



5

Mededeling over bedrijfsvoering

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de kwaliteit van de bedrijfsvoeringsprocessen van het CIZ. Het laat zien hoe de organisatie omgaat met risicomanagement, informatiebeveiliging en gegevensbescherming, en het bewaken en verbeteren van bijvoorbeeld inkoop, ICT en planning & control.

Risicomanagement

Het CIZ heeft een strategisch risicoregister. Hierin worden per strategische doelstelling de risico's benoemd die het behalen ervan in de weg kunnen staan, plus de beheersmaatregelen. De belangrijkste risico's lichten we hieronder toe. Het management bespreekt het risicoregister elk kwartaal, en het wordt door het jaar heen geactualiseerd.

In 2021 ging veel aandacht uit naar het op orde brengen van de dienstverlening. De instroom van de ggz-aanvragen in 2020 was veel hoger dan verwacht, waardoor eind 2020 duidelijk was dat het laatste deel van de aanvragen in 2021 afgehandeld moest worden. Daarnaast kwam in 2021 de reguliere instroom van ggz-aanvragen veel hoger uit dan verwacht. In overleg met het ministerie van VWS zijn extra middelen ter beschikking gesteld om de personele bezetting tijdelijk te vergroten. Ook is een team samengesteld om een doorbraak te realiseren bij de oplopende werkvoorraden en doorlooptijden. Deze maatregelen leidden ertoe dat eind 2021 de werkvoorraad weer op het gewenste niveau was, net als de doorlooptijden.

De dienstverlening stond en staat ook onder druk door het hoge ziekteverzuim. Over 2021 kwam dit uit op 8,1%, terwijl de verzuimnorm op 5,0% ligt. Begin 2021 is een aantal acties geformuleerd waarbij we inzetten op preventie en terugdringen van verzuim. Er is een werkgroep samengesteld die deze acties coördineert. Maandelijks wordt organisatiebreed, op afdelings- en regioniveau aan het management gerapporteerd. In het vorige hoofdstuk wordt dit onderwerp verder toegelicht.

In 2021 is gestart met de heraanbesteding van ICT-diensten voor het applicatielandschap en de infrastructuur voor het primair proces. Het risico bestaat dat dit leidt tot een complex implementatieproces, wat gevolgen kan hebben voor de ICT-ondersteuning in zowel het primaire proces als bij de staf. Om de risico's te beperken zal daarom gebruik gemaakt worden van onafhankelijke externe expertise.

Een belangrijk risicothema blijft de bescherming en beveiliging van persoonsgegevens. Het CIZ streeft ernaar alle eisen uit de AVG structureel te borgen in processen en systemen. Om op dit gebied in alle lagen van de organisatie voortdurend up-to-date te blijven, en te kunnen verbeteren, is een structurele uitbreiding van de bezetting nodig. Daarom zijn in 2021 twee privacy officers aangenomen en er worden privacy ambassadeurs ingezet, die zich specifiek gaan richten op privacy-aangelegenheden binnen hun afdeling/regio.

Informatiebeveiliging

Het CIZ is aangesloten op het Nationaal Detectie Netwerk (NDN) van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). In 2021 hebben we samen met het NCSC het gebruik van het NDN geëvalueerd en besproken hoe we tot verbeteringen kunnen komen.

Er is een kwetsbaarheidsanalyse uitgevoerd op het aanmeldsysteem Portero. Daarbij zijn geen kwetsbaarheden geconstateerd die extra aandacht behoeven. Ook deed een externe partij een onderzoek op basis van ISO2510¹, naar de beveiliging van Portero, waaruit een aantal adviezen volgde. Eind 2021 is een penetratietest uitgevoerd, waarvan de resultaten nog niet bekend zijn.

¹ ISO2510 beschrijft kwaliteitskenmerken voor software en informatiesystemen

Er is een Business Continuity Plan opgesteld. Dit biedt het crisisteam instructies, informatie en hulpmiddelen voor het managen van calamiteiten, verstoringen en andere typen crisissituaties.

Ook in 2021 zijn phishing mail acties uitgevoerd. De resultaten hiervan waren wisselend. In de praktijk zien we steeds meer phishing aanvallen, die ook steeds geraffineerder worden. Wij blijven daarom dit soort acties doen, om de bewustwording bij medewerkers te verbeteren.

In het kader van het MS365 project zijn de security settings vastgesteld, wat betekent dat wij voor het gebruik van deze toepassingen twee-factor-authenticatie gebruiken.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Naleving van de AVG is een speerpunt binnen het CIZ. Dit is een continu proces, waarbij het CIZ in 2021 de inrichting van de AVG in de organisatie opnieuw heeft bekeken voor structurele borging. De privacy officers en privacy ambassadeurs gaan hierbij ondersteunen. Hierbij zijn belangrijke stappen gezet, waaronder:

- de inrichting van de AVG in de organisatie is toekomstbestendig gemaakt, waarbij taken en verantwoordelijkheden duidelijk per afdeling en medewerker zijn benoemd;
- om voortdurend actueel te zijn en te kunnen verbeteren, is de bezetting structureel uitgebreid;
- er is een statusoverzicht opgesteld van lopende en afgeronde punten. De openstaande punten zijn geprioriteerd;
- het beleid voor gegevensbescherming is geactualiseerd;
- het privacy statement en de privacyregelingen zijn geactualiseerd;
- er is een nieuw 'proces rechtmatige verwerkingen' opgesteld en geïmplementeerd. Via dit proces kunnen verwerkingen in het verwerkingenregister worden opgenomen, is duidelijk wanneer een verwerkersovereenkomst nodig is en wanneer een Data protection impact assessment (DPIA) dan wel privacy toets nodig is;
- er is een e-learning beschikbaar gesteld voor alle medewerkers, om zo de bewustwording over het omgaan met persoonsgegevens te vergroten;
- het interne beleid over de gegevensverstrekking aan externe partijen is herzien en via een aantal workshops geïmplementeerd.

Internal audit

Als belangrijke pijler in de governance van het CIZ doet de internal auditor periodiek onderzoek naar onvolkomenheden en risico's. Ook beoordeelt de internal auditor de opvolging van afgesproken verbeteracties. In 2021 zijn onder andere verbeteracties beoordeeld op het gebied van de AVG, leveranciersmanagement IT-dienstverlening, en toegang tot cliëntdossiers Buk. Er zijn audits uitgevoerd op het normtijdenonderzoek, en op de datamigratie en -conversie van de applicatie voor Enterprise Resource Planning.

Voor de Raad van Bestuur en de Audit Advies Commissie stelde de internal auditor halfjaarlijks een rapportage en een interne management letter op.

Portfoliomanagement

Het CIZ bevindt zich in een veranderende omgeving en voelt sterk de noodzaak om continu te verbeteren. Zodat we onze klanten sneller, slimmer en effectiever van dienst kunnen zijn.

Deze verandernoodzaak vergt een inspanning die we een evenwichtig onderdeel willen maken van ons dagelijks werk. Daarom bekijken we elk kwartaal wat er te doen staat en worden daarin zorgvuldige keuzes gemaakt. De aanpak vanuit het geborgde portfolioproces is in 2021 verfijnd. Nog specifiekere dan voorheen wordt de balans opgemaakt tussen de toegevoegde waarde voor het CIZ, de beschikbare bezetting, en de noodzakelijke personele inzet op een verbeteractiviteit.

In het bewaken van het evenwicht tussen belastbaarheid en draagkracht in het veranderen is rekening gehouden met situatie waarin het CIZ zich bevindt. Door rust en ruimte te creëren in de verbeteractiviteiten is bijgedragen aan het op orde krijgen van onze reguliere processen. We hebben de changeteams anders ingericht, waardoor onze veranderactiviteiten een sneller en beter resultaat opleveren.

ICT

Wet wapens en munitie (Wwm)

In de Wwm is opgenomen dat het CIZ gegevens deelt met de korpschef over beschikkingen en verlengingen IBS, en rechterlijke en voorwaardelijke machtigingen. Samen met TNO is in 2021 gekeken naar de technische mogelijkheden om deze gegevens uit te wisselen op een manier die voldoet aan de technische randvoorwaarden van de politie en het CIZ. Het scenario waarover overeenstemming is bereikt, voldoet aan de kaders van de AVG. De implementatie van deze structurele manier van gegevensuitwisseling is eind 2021 voorbereid.

Totdat deze manier van gegevensuitwisseling is ingericht, vindt een periodieke bestandsvergelijking plaats. Hiervoor zijn in 2021 de voorwaarden geschapen, zoals aanwijzingen voor de uitvoering en een gegevensbeschermingseffectbeoordeling. De eerste vergelijking heeft eind 2021 plaatsgevonden.

i-Wlz actieprogramma

In 2017 is Zorginstituut Nederland gestart met een nieuw ontwerp voor de gegevensuitwisseling binnen de Wlz. Vanuit het actieprogramma i-Wlz is een zogenaamd netwerkmodel opgezet dat de mogelijkheid geeft gegevens te registreren en te raadplegen aan de bron. Gegevens worden eenmalig vastgelegd en hergebruikt door partijen in de Wlz-keten. Het CIZ is bronhouder van de Wlz-indicaties, en ontsluit de indicatiegegevens in een indicatieregister. Partijen in de Wlz-keten, ook cliënten, kunnen zo indicatiegegevens raadplegen.

In 2021 is het indicatieregister bij het CIZ zo goed als voltooid. Ook is het nu technisch mogelijk dat andere partijen verbinding maken met het register.

Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding: Open op orde

Met het actieprogramma Open op Orde wil de Rijksoverheid haar informatiehuishouding verbeteren en transparanter maken. De informatiehuishouding moet zo worden ingericht dat de informatie die nodig is om het handelen van een organisatie te reconstrueren, duurzaam toegankelijk is. Voor het vertrouwen in de overheid is dit van groot belang.

Het CIZ is in 2021 gestart met het opzetten van een actieplan informatiehuishouding. Hiervoor is een nulmeting uitgevoerd, als uitgangspunt voor het monitoren van de voortgang via toekomstige metingen.

Het plan van aanpak bestaat uit verschillende zogeheten fiches, waarin wordt beschreven wat het CIZ op verschillende gebieden gaat doen. Denk bijvoorbeeld aan een fiche over het vergroten van het bewustzijn van de medewerkers. Deze fiches zijn aangeleverd aan het ministerie van VWS. Eind 2021 hebben we de aangeleverde fiches bijgesteld, waar nodig. Ook is een roadmap opgesteld voor de uitvoering van het plan van aanpak in 2022.

Heraanbesteding IT

Het CIZ heeft de informatievoorziening uitbesteed en voert hierover de regie. De dienstverlening is geborgd door contracten voor applicatie- en ICT-dienstverlening. Die lopen in 2023 af en worden, om verwevenheid binnen de bestaande contracten teniet te doen, in de heraanbesteding omgevormd naar drie afzonderlijke contracten: applicatiedienstverlening, BI-dienstverlening en ICT-dienstverlening. Vanwege de omvang, complexiteit en impact wordt de heraanbesteding IT uitgevoerd met projecten in een programmastructuur.

Het programma kent een aantal onderliggende projecten, waaronder de projecten 'mitigeren transitierisico's' en 'aanbestedingen'. In 2021 zijn veel transitierisico's gemitigeerd, en dit loopt nog door in 2022. Marktconsultaties voor de aanbesteding applicatiedienstverlening hebben, samen met een advies van een extern onderzoeksbureau, en interne ontwikkelingen, geleid tot een aantal verschuivingen. De belangrijkste hiervan is dat het scenario 'doorontwikkelen van het bestaande aanmeldsysteem Portero' is aangepast naar de bouw van een nieuwe applicatie. Hierdoor is in de planning geschoven en wordt de aanbesteding voor de applicatiedienstverlening later dan oorspronkelijk gepland gepubliceerd. De visie op klantbediening wordt meegenomen in de bouw van de nieuwe applicatie.

De aanbesteding van de BI-dienstverlening is in 2021 gestart met de marktconsultatie, waaraan verschillende potentiële leveranciers hun bijdrage hebben geleverd.

Life cycle management

Life cycle management is een proces met als doelstelling een strategie te bepalen voor de toekomst van applicaties en systemen om een optimale ondersteuning van het bedrijfsproces voor de komende jaren te borgen. Naast onderhoud en beheer houdt dit ook in dat regelmatig bekeken wordt of applicaties en systemen nog aansluiten bij de bedrijfsvoering en technologische ontwikkelingen. Zodat we tijdig kunnen inspelen op aanpassing en vervanging. Het CIZ beschikt op dit moment over een onvoldoende ingerichte applicatie life cycle management. In 2021 is een plan van aanpak opgesteld voor 2022.

Project Microsoft 365

Het CIZ is in 2021 overgestapt naar Microsoft 365, en daarmee van lokaal geïnstalleerde software naar een Cloud-omgeving voor de kantoorautomatisering.

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 te monitoren. Hiermee wordt de tijdsbesteding vastgesteld die nodig is voor de indicatiestelling en de bijbehorende activiteiten, zoals teamontwikkeling en opleiding. In 2021 is het normtijdenonderzoek afgerond dat in 2020 was gestart. Hierin zijn voor de eerste keer de nieuwe werkprocessen voor de ggz, de Wzd en de werkwijze CIZ Versnelt meegenomen. De uitkomsten vormen de input voor de begroting voor 2022.

Duurzaamheid

Duurzaam ondernemen betekent voor het CIZ niet alleen dat we rechtmatig en doelmatig onze taak uitvoeren, maar ook dat we bij onze bedrijfsvoering een beter milieu en meer welzijn voor onze medewerkers en de samenleving betrekken. We onderschrijven het belang van duurzaamheid, en geven graag het goede voorbeeld.

Een quick scan in 2021 van het duurzaamheidsbeleid van het CIZ laat zien dat onze aandacht voor het milieu vooral gericht is op mobiliteit, kantoren, papier en leveranciers. Door de uitstoot van CO₂ zit de milieu-impact van het CIZ vooral in luchtverontreiniging. De reductie van de CO₂-uitstoot is daarom een belangrijke duurzaamheidsdoelstelling.

Pre-COVID-19 zorgde mobiliteit bij het CIZ naar schatting voor ongeveer 75% van de CO₂-uitstoot. Hiervan was ongeveer 66% woon-werkverkeer en 34% werkgerelateerde reisbewegingen, vooral huisbezoeken. Als de situatie met COVID-19 normaliseert, verwachten we geen terugkeer naar het aantal reisbewegingen van de periode voor COVID-19. Medewerkers zullen blijvend meer thuiswerken en minder naar kantoor reizen, we verwachten zeker een halvering van het woon-werkverkeer in vergelijking met pre-COVID-19. Dit neemt niet weg dat het CIZ ook post-COVID-19 zal streven naar het verduurzamen van de mobiliteit, waarbij we het gebruik van het OV en de fiets willen stimuleren. In 2021 heeft de werkgroep Mobiliteit diverse plannen uitgewerkt, waarover begin 2022 een besluit wordt genomen.

De kantoren van het CIZ staan allemaal niet ver van een station. Ze hebben energielabel A of B, en op één na hebben ze ledverlichting. De afvalstromen van de kantoren worden gescheiden. De mogelijkheden om de panden verder te verduurzamen zijn beperkt.

Maatschappelijk verantwoord inkopen is binnen de Rijksoverheid en ook binnen het CIZ een belangrijke pijler van de duurzaamheidsstrategie. Bij alle aanbestedingen, waar dit relevant is, maakt het CIZ duurzaamheidsafspraken. Bij de aanbesteding van meubels voor de kantoorinrichting zijn bijvoorbeeld eisen gesteld aan de materialen die worden gebruikt en aan de herbruikbaarheid van de verpakkingen.

Rechtmatigheidsverantwoording

Het CIZ definieert rechtmatigheid als het tot stand komen van baten en lasten en balansmutaties in overeenstemming met de wet- en regelgeving.

Wet- en regelgeving

De van toepassing zijnde wet- en regelgeving omvat wetten en richtlijnen, afkomstig uit de Wlz, de *regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018*, de *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen*, de *Aanbestedingswet 2012* en de *Wet normering topinkomens*.

Rechtmatigheid

De inkoopdoelstelling van het CIZ is dat minimaal 99% van de kosten rechtmatig besteed wordt, passend binnen de relevante wettelijke kaders. De rechtmatigheid van de inkopen boven de Europese aanbestedingsgrens komt in 2021 uit op 99,7%, waarbij een bedrag van € 0,3 mln. als onrechtmatig is aangemerkt (2020: € 0,4 mln.). In 2021 was hiermee het percentage onrechtmatigheid 0,3% (2020: 0,4%).

De oorzaken van onrechtmatigheid zijn uiteenlopend. Een deel wordt veroorzaakt doordat de voorziene afnamegrenzen van gesloten inkoopcontracten zijn overschreden. Een andere oorzaak is dat een opdracht is verstrekt aan een andere leverancier dan waar een contract mee is afgesloten. Ook hadden sommige aanbestedingsprocessen een langere doorlooptijd dan gepland, waardoor er nog geen nieuw contract was op het moment dat de oude contracten afliepen, of is niet de juiste aanbestedingsprocedure gevolgd.

Huisvesting

In 2021 is maar beperkt gebruik gemaakt van de kantoorruimte van het CIZ. Toen het thuiswerkadvies van kracht was, werkte een kleine groep medewerkers - met expliciete toestemming van het management - op locatie, voor de afhandeling van de post. In de periode waarin het thuiswerkadvies werd versoepeld, konden teams op een vaste dag per week op kantoor werken, met inachtneming van de geldende maatregelen. De maatregelen die in 2020 al waren genomen, zoals het plaatsen van desinfectiedispensers, het inrichten van looproutes en het afplakken van werkplekken om de anderhalve meter te kunnen waarborgen, zijn in 2021 voortgezet.

In 2021 is het kantoor in Amsterdam verbouwd. Bij de vernieuwde inrichting zijn de uitkomsten van het huisvestingsonderzoek uit 2020 en de visie Hybride Werken meegenomen. Dit betekent onder meer dat is afgestapt van de kantoortuinindeling, en dat er meer ruimtes zijn gecreëerd voor overleg, samenwerken en individueel en/of geconcentreerd werken. Deze vernieuwde inrichting wordt de komende jaren ook bij de andere panden toegepast.

Planning & control cyclus

Het werkplan en de begroting voor 2021 zijn in december 2020 goedgekeurd. Met de ministeries van VWS en SZW was tijdens het jaar regelmatig afstemming over de presentaties van het primair proces, activiteiten op het gebied van personeel en bedrijfsvoering, en financiële ontwikkelingen. Dit overleg gebeurt aan de hand van de integrale verantwoordingsrapportage die ieder kwartaal wordt opgesteld. Er is ook overleg als de situatie hierom vraagt. Zo was er in de eerste helft van 2021 veel contact met het ministerie van VWS over de afhandeling van de extra aanvraagstroom ggz. Dit leidde er onder meer toe dat vanuit het ministerie additionele middelen beschikbaar zijn gesteld.

De definitieve bijdrage van het ministerie van VWS is in het derde kwartaal van 2021 vastgesteld op basis van de ingediende begroting, de additionele middelen die ter beschikking zijn gesteld voor de afwikkeling van de ggz-aanvraagstroom en de gevolgen daarvan voor de overige werkstromen. Daarnaast is de bijdrage aangepast aan de toegekende prijspeilcorrectie.

Uitkomsten van de begrotingsuitvoering

Gebaseerd op de ingediende, initiële begroting 2021 is in afstemming met het ministerie van VWS de begroting bijgesteld naar € 91,8 mln. (- € 3,8 mln.). Deze voorlopige bijstelling resulteert in een geprognosticeerd begrotingsresultaat van - € 3,8 mln. Het gerealiseerde begrotingsresultaat van € 2,6 mln. wordt op hoofdlijnen veroorzaakt door € 11,7 mln. hogere personeelskosten door de extra personele inzet vanwege de hogere aanvraagstroom en productie en € 0,4 mln. lagere uitnutting op de overige kostensoorten. Ook is de verleende bijdrage € 13,9 mln. hoger dan begroot.

Overige kosten

De automatiseringskosten vallen € 1,3 mln. hoger uit dan begroot. Dit komt vooral door de hogere kosten die gemoeid zijn met de voorbereidingen op de aanbesteding van het aanmeldsysteem voor het primaire proces en de hogere licentiekosten door de inzet van extra personeel. De bureaunkosten waren € 0,4 mln. lager doordat er minder kosten voor koeriersdiensten zijn gemaakt voor de Wzd en door lagere communicatiekosten. De huisvestingskosten waren € 0,3 mln. hoger dan begroot vanwege de extra dotatie ten behoeve van de voorziening terugbouwverplichtingen. Daarnaast waren de overige kosten € 1,6 mln. lager dan begroot als gevolg van vergaderkosten die niet gemaakt zijn door digitale overleggen vanwege COVID-19 (€ 0,5 mln.), lagere parkeerkosten (€ 0,1 mln.) en minder externe adviezen (€ 0,5 mln.). Ook waren de afschrijvingskosten € 0,5 mln. lager door uitgestelde investeringen in gehuurde panden.



6

Financiën

De financieringsbijdrage van het ministerie van VWS is voor 2021 vastgesteld op € 105,7 mln. Het negatieve resultaat over 2021 is € 1,2 mln.; over 2020 was dit € 1,5 mln. positief. In 2021 heeft het CIZ twee leningen van in totaal € 1,6 mln. aangevraagd en ontvangen, ter dekking van de investeringen in vaste activa.

Financiering

De afspraken over de financiering van de uitvoeringskosten worden ingevuld in de jaarlijkse begrotingscyclus met het ministerie van VWS. Voor 2021 is de bijdrage vastgesteld op € 105,7 mln. (2020: € 97,7 mln.). In deze bijdrage is € 5,0 mln. opgenomen voor uitvoering van de adviestaken in het kader van de regeling DKIZ voor het ministerie van SZW. Het negatieve resultaat van het CIZ bedraagt in 2021 € 1,2 mln. (2020: € 1,5 mln. positief) en is ten laste gebracht van de egalisatiereserve.

Solvabiliteit en liquiditeit

Het solvabiliteitspercentage voor 2021 is door het negatieve resultaat gedaald met 4,5 procentpunt tot 15,7% (2020: 20,1%). Dit percentage wordt berekend door het eigen vermogen te delen door het totale vermogen. De liquiditeitsratio is met 0,1 verminderd tot 1,3 (2020: 1,4). Deze ratio wordt berekend door de vlottende activa te delen door de kortlopende schulden.

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.

Financieringsbehoeften

Het CIZ heeft een rekening-courant faciliteit van € 20,0 mln. In 2021 is hiervan geen gebruik gemaakt. Wel zijn in 2021 bij het ministerie van Financiën twee leningen aangevraagd en verkregen, voor een totaal bedrag van € 1,6 mln. Hiervan was € 1,0 mln. bestemd voor financiering van de verbouwingen in het gehuurde pand in Amsterdam en € 0,6 mln. ten behoeve van de aanschaf van hardware voor medewerkers.



Het CIZ heeft een meerjarenvisie 2022-2026 ontwikkeld, waaraan de externe rapporten *Werk aan Uitvoering*, *Ongekend onrecht*, *Klem tussen balie en beleid* en de vergezichten zoals beschreven in onze Stip op de horizon ten grondslag liggen. De visie staat in het teken van passende zorg voor onze cliënten, voor nu en in de toekomst. Hiervoor is het nodig dat wij verbeteringen en strategische vernieuwing doorvoeren, om de basis van onze dienstverlening te verstevigen en de rust en ruimte te creëren om maatwerk leveren. In 2022 zetten we hiervoor de eerste stappen.

We verbeteren onze klantbediening door het aanvraagproces te vereenvoudigen, efficiencycyclen te maken en de informatievoorziening te verbeteren en toegankelijker te maken. Denk hierbij aan het verhogen van het aantal complete aanvragen en het verbeteren van onze website. Voor 'standaardisatie waar kan en maatwerk waar nodig' moeten we inzetten op slimmer gebruik van data en algoritmen. Door eenvoudige taken te standaardiseren en te automatiseren ontstaat ruimte voor maatwerk.

We ontwikkelen ons kwaliteitssysteem verder als belangrijk instrument om de invulling van maatwerk te ondersteunen. Review en toetsing bieden handvatten doordat medewerkers en teams met elkaar in gesprek gaan over cases, waardoor ze kennis over en inzicht in de juiste toepassing van maatwerk ontwikkelen.

Het CIZ ziet domeinoverstijgende samenwerking met ketenpartners als essentieel om binnen de wettelijke kaders te zoeken naar de mogelijkheden voor passende zorg voor elke cliënt. In 2022 willen we een start maken met het stevig verankeren van dit gedachtegoed in onze organisatie en ons netwerk.

Andere ontwikkelingen die in 2022 van belang zijn:

Impact coalitieakkoord

Het coalitieakkoord is in december gepresenteerd en bevat de plannen van het nieuwe kabinet voor de komende kabinetsperiode. In het akkoord staan ambitieuze voornemens maar er is ook veel ruimte voor nadere invulling door dit en volgende kabinetten. In de loop van 2022 verwachten we meer richting op de verschillende thema's vanuit de bewindspersonen.

Het is wel duidelijk dat men een nadrukkelijker rol voor de uitvoeringsorganisaties ziet weggelegd. Het CIZ zal ook bij nieuwe beleidsvoornemens kritisch blijven op de gevolgen voor de cliënt en direct onbedoelde negatieve effecten kenbaar maken. Er volgen wellicht ook maatregelen om de prikkel weg te nemen om zo lang mogelijk uit de Wlz te blijven in verband met de hoogte van de eigen bijdrage. Ook de gedachte aan kwaliteitsregistratie en onafhankelijke indicatiestelling in de ggz en wijkverpleging is een interessante. Wij blijven de ontwikkelingen met grote belangstelling volgen.

Duurzame inzet van medewerkers

Gezonde, gelukkige en vitale medewerkers zijn allesbepalend voor een succesvolle invulling van de maatschappelijke taken van het CIZ. Om de basis van onze dienstverlening te verstevigen, moeten we het ziekteverzuim en verloop terugdringen en het werkgeluk van onze medewerkers verhogen. Duurzame inzetbaarheid is hierbij het sleutelwoord, met als gewenst resultaat dat het CIZ een bedrijfscultuur heeft waar medewerkers zich thuis en gelukkig voelen. Dit betekent ook dat we medewerkers willen aantrekken en behouden die goed zijn toegerust voor de uitvoering van hun functie. De basis hiervoor is een strategisch personeelsplan waarmee we de bezetting kwantitatief en kwalitatief kunnen afstemmen op de gewenste situatie, nu en in de toekomst. In de huidige krappe arbeidsmarkt is dit voor een aantal functies in de organisatie een uitdaging.

Heraanbesteding IT

Zoals toegelicht bij de Heraanbesteding IT in het vorige hoofdstuk, moet de ICT-dienstverlening worden aanbesteed. Binnen het programma wordt gewerkt met projecten, waaronder het project 'mitigeren transitierisico's', waarin verschillende risico's vanuit applicaties en documentatie worden beperkt. In 2022 ronden we dit project af. Daarna starten we, na marktconsultatie, gefaseerd met de heraanbestedingstrajecten voor de applicatie-, BI- en ICT-dienstverlening.

Duurzaamheid

De samenleving verwacht steeds meer duurzaam ondernemerschap. Het CIZ wil deze verantwoordelijkheid nemen door de nadelige effecten van de bedrijfsvoering op het milieu zoveel mogelijk te beperken. Mobiliteit zorgt naar schatting voor circa 75% van de CO₂-uitstoot die het CIZ (pre-COVID-19) jaarlijks veroorzaakt bij de uitvoering van zijn activiteiten. Huisbezoeken en reizen naar kantoor zullen ook in de toekomst plaatsvinden, maar de verwachting is wel dat dit minder zal zijn dan in het verleden. Hierbij wordt het mobiliteitsbeleid in 2022 aangepast, waarbij een van de pijlers is dat medewerkers vaker gestimuleerd zullen worden om te kiezen voor meer milieuvriendelijke manieren van transport, zoals het openbaar vervoer of de fiets. Het CIZ wil medewerkers daarnaast faciliteren door ze de middelen te geven om ook vanuit huis hun werk optimaal te kunnen doen.

Vooruitblik

Het CIZ heeft voor 2022 een jaarplan en initiële begroting ingediend voor € 108,7 mln. Na afstemming met het ministerie van VWS zijn eind 2021 de begroting en het werkplan in de definitieve versie opgeleverd en is de bijdrage voor 2022 vastgesteld op € 100,0 mln. Hierbij is tevens afgesproken dat het CIZ voor € 3,0 mln. aan begrote kosten ten laste van de egalisatiereserve moet brengen, waarmee de financiering van een aantal vernieuwingsactiviteiten wordt gedekt. Het CIZ werkt voor 2022 hierdoor per saldo met een kostenbegroting van € 103,0 mln.

De begroting is opgesteld conform onderstaande tabel:

(€ x 1000)	2022 begroot	
Baten	€	€
Bijdrage VWS		100.000
Lasten		
Personeelskosten	80.600	
Huisvestingskosten	3.000	
Automatiseringskosten	14.300	
Bureaunkosten	900	
Overige kosten	4.200	
		103.000
Resultaat boekjaar		-3.000

De begrote bijdrage voor 2022 bedraagt € 100,0 mln. Hiervan wordt € 5,3 mln. bijgedragen door het ministerie van SZW voor de afhandeling van de adviezen voor de regeling DKIZ. Voor het ministerie van VWS wordt een bijdrage van € 94,7 mln. opgenomen.

Begroting 2022

De kostenbegroting van 2022 (€ 103,0 mln.) betekent een stijging van € 7,4 mln. ten opzichte van 2021 (€ 95,6 mln.). Deze stijging komt vooral door de extra inzet van medewerkers. Enerzijds is dit nodig vanwege de steeds verder toenemende aanvraagstromen, in combinatie met de effecten van de herijking van de normtijden. Anderzijds zijn investeringen in de stafcapaciteit nodig vanwege de groei in reguliere staftaken en de ondersteuning van het primair proces. In vergelijking met 2021 nemen de kosten op het gebied van automatisering toe door de heraanbesteding IT. De overige kosten nemen af, vergeleken met 2021, omdat we minder koeriersdiensten hoeven in te zetten nu de geautomatiseerde gegevenskoppeling met het OM is gerealiseerd. De afname van de overige kosten is het gevolg van lagere vergader- en afschrijvingskosten en minder inzet van externe adviseurs.

Investerings en financiering

In 2022 heeft het CIZ het voornemen beperkt te investeren in de aanschaf van bedrijfsmiddelen. Daarbij ligt de focus vooral op vervanging van technisch afgeschreven middelen. Ook wordt rekening gehouden met beperkte investeringen om het hybride werken op kantoor zo goed mogelijk te faciliteren. Net als in voorgaande jaren worden voor de investeringen in 2022 leenaanvragen ingediend bij het ministerie van Financiën, in afstemming met het ministerie van VWS.

Bijlage 1 Wzd

Specificatie Wzd art. 21 en aanvullende taken

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

1. *Wzd art. 21 aanvragen* waarin wordt getoetst of de cliënt wel of geen bezwaar heeft tegen opname en verblijf in een Wzd-geregistreeerde accommodatie;
2. *Wzd aanvullende taken*; hieronder worden verstaan:
 - een verzoek tot verlenging van IBS;
 - een verzoek voor een rechterlijke machtiging om een cliënt die zich verzet tegen opname of verblijf, onvrijwillig op te nemen;
 - overige aanvragen; hieronder vallen:
 - i. een verzoek voor voorwaardelijke machtiging voor jongvolwassenen;
 - ii. een verzoek voor een beslissing door de rechter voor verlenging van een voorwaardelijke machtiging na opname;
 - iii. advies in het kader van de *Wet forensische zorg*;
 - iv. een check door de officier van justitie op een lopende rechterlijke machtiging.

Wettelijke termijnen

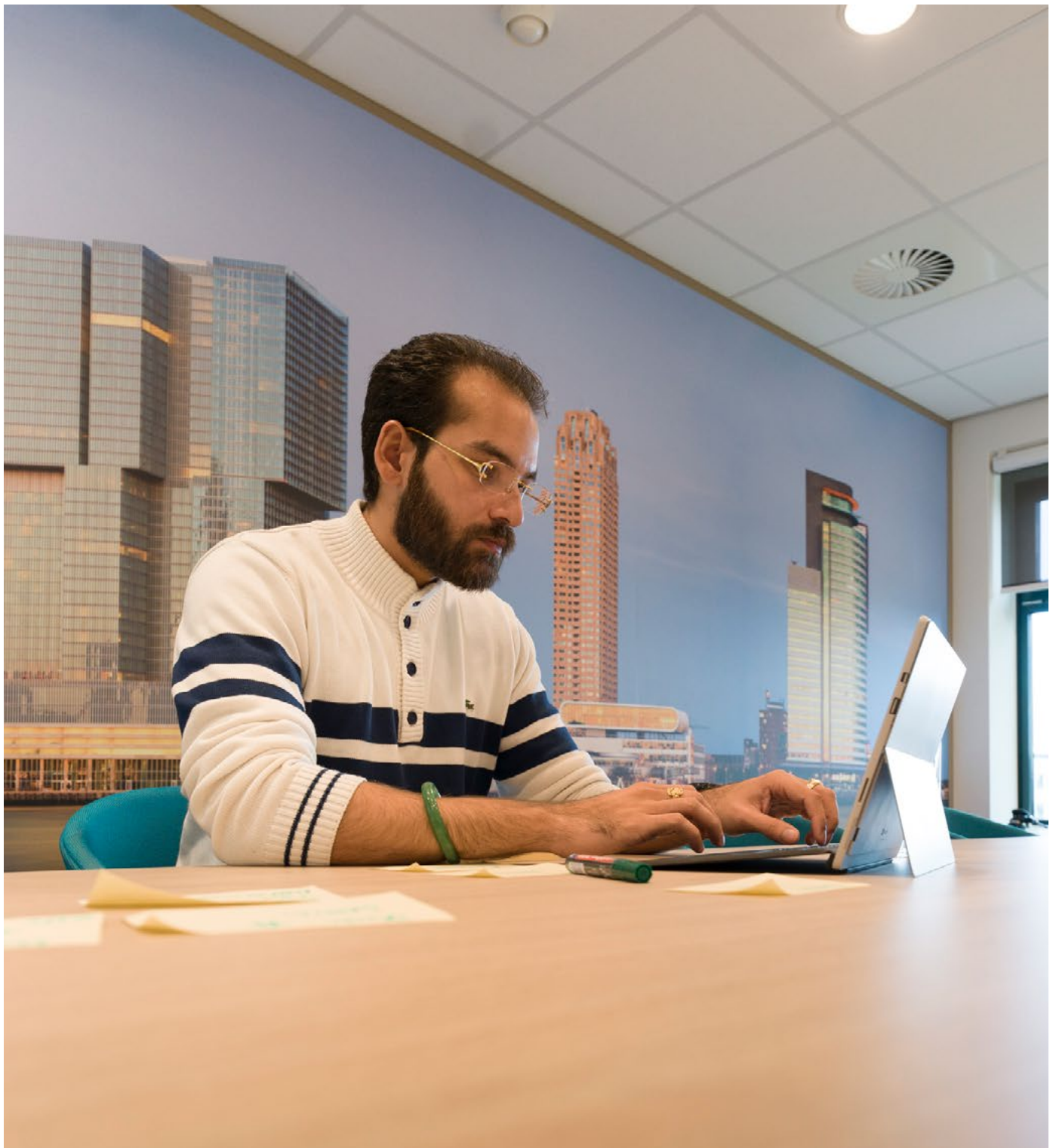
De wettelijke termijnen voor de Wzd zijn:

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 de Wzd aanvullende taken: drie weken;
4. voor de verlenging rechterlijke machtiging: een week als de cliënt al in de accommodatie verblijft;
5. voor een verlenging van inbewaringstelling: 24 uur.

Bijlage 2 Afkortingen

ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
AGIE	Agressie, geweld, intimidatie en emoties
AH	Ambtshalve herindicatie
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Bhv	Bedrijfshulpverlening
Buk	Besluit uitvoering kinderbijslag
BW	Burgerlijk Wetboek
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
COO	Chief Operating Officer
DKIZ	Dubbele kinderbijslag intensieve zorg
DNB	De Nederlandsche Bank
FINAC	Facilitair, Inkoop, Administratie, Control
Fvhw	Fit voor het werk
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
IBS	Inbewaringstelling
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
IKZ	Informatie Knooppunt Zorgfraude
Kpi	Kritische prestatie-indicator
NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
NDN	Nationaal Detectie Netwerk
OM	Openbaar Ministerie
OR	Ondernemingsraad
OVA	Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling
PGO	Persoonlijke gezondheidsomgeving
PoC	Proof of Concept
RJ	Richtlijnen voor de jaarverslaggeving
SPP	Strategisch personeelsplan

SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UFO	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UT	Uitvoeringstoets
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
WAB	Wet arbeidsmarkt in balans
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Wlz	Wet langdurige zorg
WNT	Wet normering topinkomens
WW	Werkloosheidswet
Wwm	Wet wapens en munitie
Wzd	Wet zorg en dwang
Zbo	Zelfstandig bestuursorgaan
Zvw	Zorgverzekeringswet



Jaarrekening

1 Balans per 31-12-2021

(€ x 1000)		31-12-2021		31-12-2020	
Activa		€	€	€	€
Vaste activa					
Immateriële vaste activa	1	524		1.068	
Materiële vaste activa	2	3.704		4.012	
			4.228		5.080
Vlottende activa					
Vorderingen	3	524		1.095	
Liquide middelen	4	18.947		18.120	
			19.471		19.215
			23.699		24.295
Passiva					
Eigen vermogen	5		3.721		4.885
Voorzieningen	6		2.529		2.534
Langlopende schulden	7		2.580		3.500
Kortlopende schulden	8		14.869		13.376
			23.699		24.295

2 Staat van baten en lasten 2021

(€ x 1000)		2021	2020
Baten		€	€
Bijdrage VWS	9	105.690	97.700
Overige baten	10	-	-
		<u>105.690</u>	<u>97.700</u>
Lasten		€	€
Personeelskosten	10	84.487	75.851
Huisvestingskosten	11	3.094	3.088
Automatiseringskosten	12	14.259	12.429
Bureaunkosten	13	1.341	1.242
Overige kosten	14	3.673	3.566
Financiële baten en lasten		-	-
		<u>106.854</u>	<u>96.176</u>
Resultaat boekjaar		-1.164	1.524

2.1 Resultaatbestemming

(€ x 1000)		2021	2020
		€	€
Resultaat boekjaar		-1.164	1.524
Bestemming resultaat:		€	€
Ten laste gebracht van de egalisatiereserve		-1.164	1.524
		<u>-1.164</u>	<u>1.524</u>

3 Kasstroomoverzicht over 2021

(€ x 1000)	2021		2020	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Resultaat boekjaar	-1.164		1.524	
Aanpassingen voor:				
Afschrijvingen	2.417		2.404	
Mutatie voorzieningen	-5		-417	
Inzet egaliseringsreserve	0		-491	
Veranderingen in het werkkapitaal:				
Mutatie vorderingen	571		-311	
Mutatie kortlopende schulden	1.493		1.373	
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		3.312		4.082
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investeringsactiviteiten in immateriële vaste activa	0		-126	
Investeringsactiviteiten in materiële vaste activa	-1.666		-1.743	
Desinvesteringen in materiële en immateriële vaste activa	101		181	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-1.565		-1.688
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Aantrekken lening van ministerie van Financiën	1.616		1.894	
Aflossing lening van ministerie van Financiën	-2.318		-503	
Mutatie huurkorting	-218		-35	
		-920		1.356
Mutatie liquide middelen boekjaar		827		3.750

3.1 Verloopstaat geldmiddelen

(€ x 1000)	2021		2020	
	€	€	€	€
Liquide middelen per 1 januari	18.120		14.370	
Mutatie liquide middelen boekjaar	827		3.750	
Geldmiddelen per 31 december		18.947		18.120

4 Toelichting behorende tot de jaarrekening 2021

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 geen wijzigingen in de vergelijkende cijfers aangebracht ten behoeve van presentatiedoeleinden.

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. Verder past het CIZ de bepalingen uit de WNT toe.

Het CIZ wijkt in de jaarrekening op een aantal onderwerpen af van titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek en 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 2021, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2021.

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 2022 heeft CIZ in de goedkeuringsbrief van de begroting een bedrag toegekend gekregen van € 100 mln. Daarnaast wordt via de kwartaalrapportages 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 nominale waarde 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 eigen risicodrager Werkloosheidswet (WW)*
Deze voorziening omvat een schatting over de uitstroom van medewerkers uit deze voorziening.
- *Voorziening Wet arbeidsmarkt in balans (WAB)*
Deze voorziening omvat onder meer een schatting van de kans dat medewerkers die een tijdelijk contract hebben een verlenging of een vast contract krijgen.

4.1.1.4 Belastingen

Het CIZ is belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting maar heeft een vrijstelling. Behoudens een aantal uitzonderingen is het CIZ niet belastingplichtig voor de omzetbelasting. Voor 2021 betreft dit 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 gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode. De geamortiseerde kostprijs benadert gewoonlijk de nominale waarde. Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid.

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 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 waardeverminderingverlies 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, gediscoteerd tegen de oorspronkelijke effectieve rente van het actief. Bijzondere waardeverminderingverliezen 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 waardeverminderingverlies, 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 externe personeel; de geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase (actief gereed voor ingebruikname) afgeschreven over de verwachte gebruiksduur, die 3 jaar bedraagt. 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 %

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 waardeverminderingverlies verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde. Een bijzonder waardeverminderingverlies 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 waardeverminderingverlies 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 waardeverminderingverlies 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 waardevermindingsverlies. 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 waardevermindingsverlies 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 Wlz en de regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018. De bijdrage dient ter dekking van de organisatiekosten. De egalisatiereserve dient om incidentele, onvoorziene kosten uit eigen middelen te kunnen dekken.

De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste 5% van de bijdrage van het ministerie van VWS in 2021. De egalisatiereserve 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 egalisatiereserve. Indien dit leidt tot een overschrijding van het maximum van de egalisatiereserve wordt het meerdere teruggevorderd door het ministerie van VWS en als kortlopende schuld op de balans verantwoord.

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 tijds waarde 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.

Voorziening terugbouwverplichtingen

De voorziening terugbouwverplichtingen is een voorziening voor de kosten van de terugbouwverplichtingen bij het aflopen van de huurcontracten.

Voorziening eigenrisicodragers Werkloosheidswet (WW)

De voorziening eigenrisicodragers is een voorziening voor doorbetalingsplicht van werkloosheidsuitkeringen aan voormalig werknemers, die onder het eigenrisicodragerschap van het CIZ zijn ontstaan. De door het UWV uitbetaalde WW-uitkeringen worden doorbelast aan het CIZ. Deze voorziening betreft (voormalig) werknemers, waarvan op balansdatum vaststaat dat instroom in de WW onder het eigenrisicodragerschap van het CIZ plaatsvindt.

Personeel gerelateerde voorzieningen

Voorziening Fit voor het werk

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 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 jubileumuitkeringen

De regeling jubileumuitkeringen is conform de afspraken in de cao 2020-2021 beëindigd. De hoogte van de voorziening per 31-12-2020 bedroeg de waarde van de uitkeringen die in 2021 nog gedaan zouden worden in het kader van de overgangsregeling. De overgangsregeling is beëindigd per 31-12-2021. Op de eindbalans van 2021 is de voorziening daarom op nihil gewaardeerd.

Voorziening Wet arbeidsmarkt in balans (WAB)

De voorziening betreft het mogelijk uit te keren bedrag aan transitievergoeding bij het aflopen van een bepaalde tijd contract. De waarde betreft de te verwachten transitievergoedingen op basis van bruto loon en duur van het contract. De berekening omvat de kans op uitstroom op basis van ervaringscijfers en het toekomstig aanbod van vacatures.

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 2021. De bijdrage 2021 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 verantwoordingsrapportage over het derde kwartaal van 2021 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 2020-2021 (en eerdere cao's) 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 het zelfde 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 ABP en bij het pensioenfonds Zorg en Welzijn. 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 ABP.

Per balansdatum is de in de uitvoeringsovereenkomsten opgenomen pensioendatum de eerste van de maand waarin de deelnemer 66 jaar en 4 maanden wordt; ingeval van recht op een flexibele pensionering is de vroegste ingangsdatum vijf jaar voor de pensioendatum.

Momenteel kunnen Zorg en Welzijn en ABP nog niet meewerken aan een verzoek tot collectieve waardeoverdracht vanwege de stand van de beleidsdekkingsgraad per 31-12-2021. Op het moment dat de beleidsdekkingsgraad boven 100% bedraagt, kan er medewerking worden verleend.

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 worden bepaald op het moment waarop de overdracht daadwerkelijk plaatsvindt.

De beleidsdekkingsgraden van de van toepassing zijnde pensioenuitvoerders bedragen per 31 december 2021: ABP 102,8% en Zorg en Welzijn 99,7%. (Per 2020 respectievelijk 95,8% en 96,5%.)

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 betaling van premies heeft het CIZ geen verdere verplichtingen op basis van deze pensioenregelingen.

Eigenrisicodragers Wet (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 in verband met de kosten voor ziekteverzuim tijdens de WW-periode. Op het moment dat een werknemer een WW-uitkering krijgt, brengt het UWV die bij het CIZ in rekening, verhoogd met de werkgeverslasten. De pensioenpremie wordt door ABP 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 lease-overeenkomst 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 2021

Vaste activa

1. Immateriële vaste activa

(€ x 1000)	Software	Totaal
	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2021		
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	13.239	13.239
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-12.171	-12.171
	1.068	1.068
Mutaties		
Afschrijvingen	-544	-544
	-544	-544
Boekwaarde per 31 december 2021		
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	13.239	13.239
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-12.715	-12.715
	524	524

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

In 2021 was geen sprake van investeringen in eigen beheer ontwikkelde software.

2. Materiële vaste activa

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

(€ x 1000)	Hardware	Verbouwingen & Inventaris	Totaal
	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2021			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	3.971	6.593	10.564
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-2.779	-3.773	-6.552
	1.192	2.820	4.012
Mutaties			
Investeringen	609	1.057	1.666
Afschrijvingen	-720	-1.153	-1.873
Buitengebruikstelling: aanschafwaarde	-	-511	-511
Buitengebruikstelling: afschrijvingswaarde	-	410	410
	-111	-197	-308
Boekwaarde per 31 december 2021			
Verkrijgings- en/of vervaardigingsprijs	4.580	7.139	11.719
Cumulatieve afschrijvingen en overige waardeverminderingen	-3.499	-4.516	-8.015
	1.081	2.623	3.704

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.

De gehanteerde afschrijvingspercentages zijn:

- hardware 33 %
- verbouwingen en inventaris 20 %

Hardware

De investeringen in hardware van € 0,6 mln. hebben voornamelijk betrekking op vervanging van laptops en smartphones. Er is voor € 0,7 mln. afgeschreven op hardware in gebruik.

Verbouwingen en inventaris

In 2021 is € 1,1 mln. geïnvesteerd in verbouwingen en inventaris in verband met verbouwing van het regiokantoor in Amsterdam. Er is voor € 1,2 mln. afgeschreven, de buitengebruikstelling betreft de nog niet volledig afgeschreven activa van het verbouwde regiokantoor in Amsterdam.

3. Vorderingen

(€ x 1000)	2021	2020
Vorderingen	€	€
Handelsdebiteuren	29	69
Overige vorderingen en overlopende activa	495	1.026
	524	1.095
Overige vorderingen en overlopende activa	€	€
Vooruitbetaalde kosten	406	365
Waarborgsommen	45	82
Overige vorderingen	44	579
	495	1.026

De vooruitbetaalde kosten betreffen vooruitbetaalde licenties. De post waarborgsommen betreft een betaling aan een leverancier voor het gebruik mogen maken van systemen die nodig zijn voor gegevensuitwisseling in de publieke keten. De overige vorderingen bestaan uit een verzekeringsclaim op betaalde advocaatkosten. De daling van de overige vorderingen ten opzichte van 2020 van € 0,5 mln. wordt veroorzaakt doordat de vorderingen op het UWV inzake de regeling Compensatie transitievergoeding in 2021 zijn ontvangen.

4. Liquide middelen

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Rekening-courant ministerie van Financiën	18.938	18.111
Banken	8	8
Kas	1	1
	18.947	18.120

In de rekening-courant met het ministerie van Financiën is een bedrag van € 0,2 mln. (2020: € 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.

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 2021	Totaal vermogen 2021
	€	€
Stand per 31 december 2020	4.885	4.885
Resultaat 2021	-1.164	-1.164
Stand per 31 december 2021	3.721	3.721

(€ x 1000)	Egalisatie reserve 2020	Totaal vermogen 2020
	€	€
Stand per 31 december 2019	3.852	3.852
Resultaat 2020	1.524	1.524
Terugbetaling maximering egalisatiereserve	-491	-491
Stand per 31 december 2020	4.885	4.885

Het resultaat is verwerkt vooruitlopend op de goedkeuring van de jaarrekening door het ministerie van VWS. Het resultaat boekjaar wordt in mindering gebracht op de egalisatiereserve.

De maximale omvang van de egalisatiereserve is 5% van de toegekende bijdrage van het desbetreffende boekjaar (2021: € 105,7 mln.) en bedraagt voor 2021 € 5,3 mln. Door het negatieve resultaat over 2021 daalt de egalisatiereserve tot € 3,7 mln. en valt daarbij binnen de hiervoor vermelde maximale omvang.

6. Voorzieningen

(€ x 1000)	Stand per 1 januari 2021	Dotatie	Ont-trekking	Vrijval	Stand per 31 december 2021
	€	€	€	€	€
Terugbouwverplichtingen	405	202	-	-	607
Eigenrisicodrager WW	275	576	413	107	331
Personeel gerelateerde voorzieningen	1.854	1.168	1.282	149	1.591
	2.534	1.946	1.695	256	2.529

6.1 Toelichting op de voorzieningen

De grondslagen voor voorzieningen worden toegelicht onder 4.1.2.5, schattingen onder 4.1.1.3.

6.2 Terugbouwverplichtingen

De samenstelling van deze voorziening is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,0 mln. en voor de middellange termijn (1-5 jaar) € 0,6 mln.

6.3 Eigenrisicodragers WW

De samenstelling van de voorziening eigenrisicodragers WW is voor de korte termijn (<1 jaar) € 0,2 mln., en voor de middellange termijn (1-5 jaar) € 0,1 mln.

6.4 Personeel gerelateerde voorzieningen

De voorziening langdurig verzuim bedraagt € 0,1 mln. en betreft de korte termijn (<1 jaar). De voorziening Fvhw bedraagt € 1,4 mln. en is voor de korte termijn (<1 jaar) € 1,0 mln. en middellange termijn (1-5 jaar) € 0,4 mln. De WAB-voorziening is € 0,1 mln. voor de korte termijn (<1 jaar).

7. Langlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2021	31-12-2020
Lening ministerie van Financiën	€	€
Stand per 1 januari	3.143	1.752
Aantrekken nieuwe lening	1.616	2.678
Aflossingsverplichting komend (boek)jaar	-2.318	-1.287
Stand per 31 december	2.441	3.143
Huurvrije periode		
Stand per 1 januari	357	392
Vrijval berekende periodes	-218	-35
Langlopend deel per 31 december	139	357
	2.580	3.500

In 2021 zijn er, naast de eerder aangetrokken leningen in 2019 en 2020, met het ministerie van Financiën twee leningen afgesloten (rentepercentage 0,0%) voor investeringen in (im)materiële vaste activa. Een hiervan heeft een omvang van € 1,0 mln., met een looptijd van 5 jaar en is bedoeld voor investeringen in verbouwingen en inventaris. De andere lening heeft een omvang van € 0,6 mln., met een looptijd van 3 jaar en is bedoeld voor investeringen in hardware. Het resterende bedrag aan leningen per einde jaar is € 2.441 mln. met een looptijd groter dan 1 jaar tot maximaal 5 jaar en een rente percentage van 0,0%. De looptijd van de huurvrije periode is langer dan 1 jaar en kleiner dan 2 jaar. De looptijd van de leningen correspondeert met de afschrijvingsduur van de activa en beide leningen worden jaarlijks lineair afgelost. De huurvrije periode vloeit voort uit de ontvangen huurkorting over de lopende contracten van de vestigingen Utrecht en Rotterdam en worden evenredig verdeeld over de totale looptijd van het contract.

8. Kortlopende schulden

(€ x 1000)	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	2.324	2.080
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	4.639	4.709
Overige schulden	7.906	6.587
	14.869	13.376
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonheffing	3.733	3.837
Pensioen	894	786
Omzetbelasting	12	86
	4.639	4.709
Overige schulden		
Schuld aan het ministerie van VWS	-	491
Schuld aan het ministerie van Financiën	2.318	1.287
Overlopende passiva	876	426
Reservering vakantiegeld	2.219	2.122
Reservering vakantiedagen	1.959	1.890
Nog te alloceren huurvrije periode	217	217
Nog te betalen transitievergoeding	96	99
Nog te betalen accountantskosten	147	55
Nog te betalen netto lonen	74	-
	7.906	6.587

De kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar.

De schulden aan leveranciers van € 2,3 mln. (+ € 0,2 mln.) bestaan hoofdzakelijk uit schulden aan leveranciers van automatiseringsdiensten en extern personeel.

De loonheffing betreft de loonheffingen over december 2021 en de afrekening over de werkkostenregeling.

De schuld aan het ministerie van Financiën betreft de aflossingstermijnen van de leningen in 2022. De overlopende passiva bestaan uit geschreven uren in ons administratieve systeem van externen, waar nog géén factuur voor ontvangen is. De stijging van de overlopende passiva wordt veroorzaakt doordat in december 2021 meer externe medewerkers zijn ingehuurd dan in dezelfde periode in 2020. De stijging van de reservering vakantiegeld (€ 0,1 mln.) en reservering vakantiedagen (€ 0,1 mln.) houden verband met de stijging van de lonen als gevolg van afspraken in de cao.

De nog te alloceren huurvrije periode van € 0,2 mln. is huurkorting op de gehuurde panden in Utrecht en Rotterdam, voor het gedeelte dat betrekking heeft op de periode < 1 jaar. De nog te betalen kosten voor de accountant van € 0,1 mln. betreft de nog te ontvangen facturen over de jaarrekeningcontrole 2021.

(€ x 1000)	31-12-2021	31-12-2020
Schuld aan het ministerie van VWS	€	€
Stand per 1 januari	491	-
Terug te betalen maximering egalisereserve 2020	-	491
Terugbetaalde maximering egalisereserve 2020	491	-
Stand per 31 december	-	491

In 2021 is het bedrag betaald dat in 2020 is opgenomen als terug te betalen aan het ministerie van VWS als gevolg van het overschrijden van de maximale egalisereserve.

Algemeen

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

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. Voor 2022 heeft CIZ in de goedkeuringsbrief van de begroting een bedrag toegekend gekregen van € 100 mln.

Renterisico en kasstroomrisico

Het CIZ loopt zeer beperkt renterisico over de rentedragende schulden. Omdat de langlopende schulden zijn ondergebracht bij het ministerie van Financiën, en het Ministerie van VWS hiervoor een garantstelling heeft afgegeven. 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.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen, activa en regelingen

(€ x 1000)	< 1 jaar	> 1 jaar < 5 jaar	Totaal
	€	€	€
Huur- en servicecontracten panden	2.410	3.770	6.180
Leasecontracten wagenpark	75	30	105
Automatisering	10.765	3.951	14.715
Overige overeenkomsten	548	857	1.405
	13.798	8.608	22.405

Deze meerjarige financiële verplichtingen hebben betrekking op lopende huurcontracten, leasecontracten voor bedrijfsauto's en automatiseringsdiensten. Onder automatiseringsdiensten vallen contracten met betrekking tot hosting en beheer en applicatie dienstverlening (onderhoud en ontwikkeling van zelf ontwikkelde software).

Overige overeenkomsten betreffen de verplichtingen voor diensten op het gebied van telefonie, schoonmaak en accountants.

4.3 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2021

Verloopstaat van initiële begroting naar totale begroting 2021

Initiële, goedgekeurde begroting voor vergelijkende cijfers met realisatie				Bijstellingen optellend tot totale begroting							
(€ x 1000)	2021 Begroot	Bijstelling door VWS	Initiële begroting	OVA	UT ggz jeugd	Extra activiteiten ggz en Wlz	DKIZ additionele bijdrage	Totale begroting ingediend	Bijstelling Q3	UT Open op Orde	Totaal
	(a)			(b)	(c)	(d)	(e)	(a) t/m (e)			
Baten	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Bijdrage VWS	95.600	(3.800)	91.800	1.468	3.500	10.900	776	112.244	(6.600)	46	105.690
	95.600	(3.800)	91.800	1.468	3.500	10.900	776	112.244	(6.600)	46	105.690
Lasten	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Personeelskosten	72.800	-	72.800	2.200	3.500	10.900	-	89.400	(4.800)	-	84.600
Huisvestingskosten	2.800	-	2.800	-	-	-	-	2.800	-	-	2.800
Automatiseringskosten	13.000	-	13.000	-	-	-	-	13.000	1.000	-	14.000
Bureaunkosten	1.700	-	1.700	-	-	-	-	1.700	(400)	-	1.300
Overige kosten	5.300	-	5.300	-	-	-	-	5.300	(1.400)	-	3.900
Financiële baten en lasten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	95.600	-	95.600	2.200	3.500	10.900	-	112.200	(5.600)	-	106.600
Resultaat boekjaar	-	(3.800)	(3.800)	(732)	-	-	776	44	(1.000)	46	(910)

In bovenstaand overzicht wordt het verloop van de begrotingsopbouw voor 2021 samengevat. Initieel is er, in oktober 2020, voor 2021 een begroting van € 95,6 mln. ingediend. Dit betreft de begroting voor beide opdrachtgevers van het CIZ, het ministerie van VWS en het ministerie van SZW. Van deze begroting is € 91,8 mln. door het ministerie van VWS toegekend.

De ingediende begroting is gebaseerd op het prijspeil van 2020. 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 2021 bedroeg de toegekende OVA voor het CIZ € 1,5 mln. De begrote personeelskosten van het aanpassen van het arbeidsvoorwaardenpakket, zoals afgesproken in de cao 2020-2021, bedroegen € 2,2 mln.

Daarnaast was er in 2021 een aantal bijstellingen op de begroting. Dit betrof onder meer de uitvoeringstoetsen voor de ggz-jeugd (€ 3,5 mln.) en het actieprogramma Open op Orde (€ 0,05 mln.) Ook is een additionele bijdrage van € 10,9 mln. toegekend voor het afhandelen van de, hoger dan verwachte, aanvraagstroom ggz en de daardoor ontstane werkvoorraad bij andere werkstromen. De bijdrage van het ministerie van SZW voor de uitvoering van de regeling DKIZ is gedurende het jaar verhoogd met € 0,8 mln., conform de ingediende kostenbegroting.

De aanvullend ingediende bijstellingen tellen in totaal op tot de herijkte begroting van € 112,2 mln. Het CIZ heeft in het derde kwartaal een kostenprognose van € 106,6 mln. afgestemd met het ministerie van VWS ten behoeve van de definitieve begrotingsbesluitvorming 2021. Het ministerie van VWS heeft de definitieve bijdrage van € 105,7 mln. vastgesteld, waarbij CIZ het aandeel in de niet gedekte kosten ten laste van de egaliseringsreserve dient te brengen.

Staat van baten en lasten - vergelijking met de begroting 2021

(€ x 1000)	Ref	2021 werkelijk	2021 begroot	2020 werkelijk
Baten		€	€	€
Bijdrage VWS	9	105.690	91.800	97.700
		105.690	91.800	97.700
Lasten		€	€	€
Personeelskosten	10	84.487	72.800	75.851
Huisvestingskosten	11	3.094	2.800	3.088
Automatiseringskosten	12	14.259	13.000	12.429
Bureaunkosten	13	1.341	1.700	1.242
Overige kosten	14	3.673	5.300	3.566
Financiële baten en lasten		-	-	-
		106.854	95.600	96.176
Resultaat boekjaar		-1.164	-3.800	1.524

In 2021 is een positief begrotingsresultaat behaald van € 2,6 mln. in de vergelijking van het gerealiseerde resultaat (- € 1,2 mln.) met het resultaat in de ingediende begroting (- € 3,8 mln.).

Toelichting:

- 9 In 2021 is door het ministerie van VWS een bijdrage verstrekt van € 105,7 mln., waarvan € 100,7 mln. voor de Wlz en € 5,0 mln. voor de regeling DKIZ. Deze bijdrage is € 13,9 mln. hoger dan de initiële begroting die over 2021 door het ministerie van VWS was goedgekeurd. Gedurende het jaar zijn extra bijdragen toegekend voor de uitvoeringstoetsen ggz-jeugd (€ 3,5 mln.) en het actieprogramma Open op Orde (€ 0,04 mln.). Daarnaast is een additionele bijdrage van € 10,9 mln. toegekend voor het afhandelen van de, hoger dan verwachte, aanvraagstroom ggz en de daardoor ontstane werkvoorraad op andere werkstromen. Als gevolg van de OVA is de begroting van het CIZ aangepast voor prijswijzigingen in de personeelskosten voor € 1,5 mln. De bijdrage van het ministerie van SZW voor de uitvoering van de regeling DKIZ is gedurende het jaar verhoogd met € 0,8 mln. Op basis van de afstemming van het verwachte kostenniveau met het ministerie van VWS, op basis van de opgestelde prognose in het derde kwartaal van 2021, is voor € 2,8 mln. van de vooraf berekende extra bijdrage niet toegekend. Dit hangt mede samen met het uitstel van de voorbereidende activiteiten voor ggz-jeugd.
- 10 De personeelskosten zijn € 11,7 mln. hoger dan begroot. Dit komt vooral door de extra inzet van extern personeel ten behoeve van het afhandelen van de hoger dan initieel begrote aanvraagstroom ggz en de werkvoorraad op de andere werkstromen die daardoor is ontstaan. Een andere oorzaak voor de hogere kosten zijn de in de cao 2020-2021 afgesproken wijzigingen van de arbeidsvoorwaarden (3% salarisverhoging per 1 mei en verhoging van de eindejaarsuitkering van 7,5% naar 8,0%), die in de initiële begroting volgens de begrotingsafspraken met het ministerie van VWS niet zijn meegenomen.
- 11 De huisvestingskosten zijn € 0,3 mln. hoger dan begroot. Dit komt vooral door de niet begrote kosten van de dotatie van de voorziening voor terugbouwverplichtingen van € 0,2 mln.
- 12 De automatiseringskosten vallen € 1,3 mln. hoger uit dan begroot. Dit betreft voornamelijk kosten die samenhangen met de heraanbesteding van de ICT-diensten en kosten die hoger uit zijn gevallen doordat gedurende het jaar meer medewerkers voor het CIZ hebben gewerkt.
- 13 De bureaunkosten zijn € 0,4 mln. lager dan begroot, hoofdzakelijk vanwege lagere kosten van drukwerk, doordat steeds meer gebruik wordt gemaakt van digitale in plaats van fysieke communicatie (€ 0,2 mln.). Verder zijn diverse kosten, voor onder andere communicatie, kantoorartikelen en telefonie, onder begroting uitgekomen (samen € 0,2 mln.).

14 De overige kosten zijn € 1,6 mln. lager dan begroot. Dit komt onder meer doordat de vergaderkosten € 0,5 mln. lager waren door de beperkende maatregelen als gevolg van COVID-19. Ook zijn de afschrijvingskosten € 0,5 mln. lager uitgekomen doordat er minder dan begroot is geïnvesteerd in verbouwingen en inventaris en doordat de verbouwing van het regiokantoor in Amsterdam later is afgerond dan in de begroting was voorzien. Ten slotte zijn ook de kosten voor juridische-, fiscale- en managementadviezen € 0,5 mln. lager dan begroot, doordat er minder gebruik is gemaakt van externe adviseurs dan begroot. Het resterende verschil van € 0,1 mln. komt door lagere kosten voor onder meer parkeren.

Staat lasten naar product - vergelijking met de begroting 2021

(€ x 1000)	2021 werkelijk	2021 begroot	2020
Lasten	€	€	€
Wlz beoordelen	28.571	20.868	20.622
Wlz onderzoek	52.294	47.012	50.636
Wlz bezwaar	3.307	4.106	3.844
Wzd	17.691	18.547	16.101
Buk beoordelen	4.025	4.570	4.300
Buk bezwaar	966	535	673
Totaal lasten	106.854	95.638	96.176

De kosten voor uitvoering van de regeling DKIZ (Buk) worden in rekening gebracht bij de opdrachtgever voor die regeling, het ministerie van SZW.

In navolging van artikel 17.4 van de regeling Bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 is de exploitatierekening aangesloten op de inrichting van de begroting 2021, zoals deze door het ministerie van VWS is goedgekeurd.

De werkelijke kosten 2021 zijn toegerekend aan de producten op basis van de afgehandelde aanvragen in 2021. Hiervoor is gebruik gemaakt van het kostprijsmodel, met normtijden per product.

De toename van € 11,2 mln. in de kosten hangt voor 44% samen met de hogere dan begrote productie. Onder andere vanwege de hogere instroom van de ggz.

De overige kostentoeename wordt met name veroorzaakt door een gemiddeld hogere personele inzet en het prijs-/looneffect van 2021.

Staat van lasten - meerjarige vergelijking

(€ x 1000)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Lasten	€	€	€	€	€	€
Totaal	67.316	58.838	67.140	84.307	96.176	106.854

In 2016 was nog sprake van een hoge aanvraagstroom voor de Wlz-subsidieregelingen, waarvan een groot deel in 2017 kwam te vervallen. Dit leidde tot een kostendaling in 2017. Tegelijkertijd is de reguliere Wlz-instroom elk jaar toegenomen als gevolg van demografische ontwikkelingen, wat de kostentoeename vanaf 2018 verklaart. Vanaf 2019 stijgen de kosten harder door de voorbereiding op de nieuwe taken voor de ggz en Wzd die zijn gestart per 2020. De 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.

Toelichting op de staat van baten en lasten over 2021

9. Bijdrage ministerie van VWS

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Bijdrage VWS	105.690	97.700
Totaal	105.690	97.700

In 2021 is een bijdrage verstrekt door het ministerie van VWS van € 105,7 mln, bestaande uit de bijdrage Wlz van € 100,7 mln. en € 5,0 mln. voor de uitvoering van de regeling DKIZ.

De bijdrage 2021 is met name gestegen door de gemiddeld hogere personele bezetting ten opzichte van 2020. Die is ingezet om de hoge aanvraagstroom voor de ggz en de daardoor ontstane werkvoorraad op de Wlz af te handelen.

10. Personeelskosten

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Lonen en salarissen	47.883	47.333
Dotatie / vrijval voorzieningen	1.488	1.570
Sociale lasten	7.487	7.488
Pensioenlasten	7.725	7.034
	64.583	63.425
Inhuur personeel	17.139	9.285
Overige personeelskosten	2.765	3.141
	19.904	12.426
Totaal	84.487	75.851

De lonen en salarissen zijn in 2021 toegenomen met € 1,2 mln. De kosten zijn met € 2,2 mln. gestegen doordat er conform de afgesloten cao per mei een salarisverhoging van 3% is doorgevoerd, en doordat het percentage eindejaarsuitkering over heel 2021 is verhoogd van 7,5% naar 8,0%. Dit effect wordt deels gecompenseerd doordat in 2021 gemiddeld zo'n 1% minder personele capaciteit in dienst was. Deze lagere bezetting leidde tot een kostendaling van ongeveer € 1,0 mln. De afwijkingen van de pensioenlasten hangen samen met de wijziging van de bruto salarissen, de ingezette personele capaciteit en de verhogingen in de premies.

De kosten voor het inhuren van personeel waren in 2021 € 7,9 mln. hoger dan in 2020. Dit komt vooral doordat er gedurende 2021 veel externe capaciteit is ingezet ten behoeve van het afhandelen van de, hoger dan verwachte, aanvraagstroom ggz en de daardoor ontstane werkvoorraad op andere werkstromen.

De overige personeelskosten zijn € 0,4 mln. afgenomen onder andere doordat zowel de reiskosten € 0,3 mln. als de opleidingskosten € 0,8 mln. lager waren door de beperkingen als gevolg van de COVID-19 maatregelen. De kosten rondom verzuim en re-integratie zijn als gevolg van het hoge verzuimcijfer met € 0,3 mln. gestegen ten opzichte van 2020. Ook de kosten voor werving en selectie waren hoger (€ 0,1 mln.) dan in 2020, net als de kosten voor de thuiswerkvergoeding voor medewerkers.

Werknemers

Gemiddeld aantal interne werknemers	2021		2020	
	Medewerkers	FTE	Medewerkers	FTE
Uitvoering primair proces	955	851	976	865
Overige afdelingen	75	70	73	68
Totaal	1.030	921	1.049	933

Het interne personeelsbestand is in 2021, in vergelijking met 2020, afgenomen.

Gemiddeld aantal FTE	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gemiddeld aantal interne werknemers	559	485	549	817	933	921
Totaal	559	485	549	817	933	921

Zoals is toegelicht bij de lastenontwikkeling, wordt de meerjaren FTE ontwikkeling met name verklaard door de ontwikkeling van het werkaanbod.

11. Huisvestingskosten

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Huur onroerend goed	1.641	1.597
Dotatie / vrijval voorziening huurverplichtingen	202	100
Servicekosten	560	556
Schoonmaakkosten	192	220
Bewakingskosten	93	87
Overige huisvestingskosten	406	528
Totaal	3.094	3.088

De huisvestingskosten bleven ten opzichte van 2020 gelijk. De huurkosten zijn ten opzichte van 2020 geïndexeerd en daardoor licht gestegen. In 2021 is € 0,1 mln. meer gedoteerd aan voorzieningen op het gebied van huisvesting. De overige huisvestingskosten waren € 0,1 mln. lager dan in het voorgaande jaar, doordat in 2021 nagenoeg geen bureaustoelen zijn aangeschaft.

12. Automatiseringskosten

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Dataverbindingen / Hosting en Beheer	5.505	5.365
Onderhoudscontracten software	6.429	5.228
Ingehuurde ICT-diensten	224	126
Licentiekosten	1.540	1.241
Overige hardwarekosten	561	469
Totaal	14.259	12.429

De automatiseringskosten zijn met € 1,8 mln. toegenomen ten opzichte van 2020. De belangrijkste oorzaken zijn de extra capaciteit die is ingezet ten behoeve van de veranderportefeuille en de extra activiteiten voor het aanbestedingstraject van de ICT-diensten, verantwoord onder onderhoudscontracten software (€ 1,2 mln.).

Daarnaast heeft de gemiddeld hogere personele bezetting (inclusief ingehuurd medewerkers) van het CIZ geleid tot hogere kosten voor hosting en beheer (€ 0,1 mln.) en voor licenties (€ 0,3 mln.).

13. Bureaunkosten

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Portokosten	848	779
Telefoonkosten	153	147
Kantoorartikelen	20	68
Communicatiekosten	320	248
Totaal	1.341	1.242

De bureaunkosten zijn ten opzichte van 2020 gestegen met € 0,1 mln. De portokosten zijn toegenomen doordat de aanvraagstroom van de Wzd hoger was dan in 2020 waardoor vaker stukken per koerier zijn verstuurd.

14. Overige kosten

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Afschrijvingskosten	2.417	2.404
Diensten van derden	998	720
Verzekeringskosten	46	60
Overige kosten	212	382
Totaal	3.673	3.566

De kosten voor diensten van derden stegen met € 0,1 mln. ten opzichte van 2020. Dit komt vooral door de inzet van externe expertise op specifieke onderwerpen als de heraanbesteding van de ICT-diensten, strategische personeelsplanning en het functiegebouw; ook is vaker gebruik gemaakt van externe juridische ondersteuning. In 2021 is onder de overige kosten € 0,2 mln. minder verantwoord voor de buiten gebruikstelling van activa.

Afschrijvingskosten

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Software	544	767
Verbouwingen en inventaris	1.153	1.168
Hardware	720	469
Totaal	2.417	2.404

Afschrijvingskosten zijn in totaal nagenoeg gelijk gebleven, waarbij hogere afschrijvingen door de ingebruikname van nieuwe hardware (laptops en mobiele telefoons) (€ 0,2 mln.) gecompenseerd worden door lagere afschrijvingen in software (€ 0,2 mln.).

Accountantshonoraria

(€ x 1000)	2021	2020
	€	€
Controle van de jaarrekening	146	137
Totaal	146	137

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.

4.4 Bezoldiging topfunctionarissen

De Wet normering topinkomens (WNT) stelt maxima aan bezoldigingen en ontslagvergoedingen van topfunctionarissen (WNT-norm). De wet verplicht organisaties ook om 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. Deze norm is sinds 1 januari 2015 bij wet verlaagd en bedraagt in 2021 € 209.000. zDe bezoldigingsgegevens van de topfunctionarissen van het CIZ zijn:

1. Bezoldiging topfunctionarissen

bedragen x € 1	C.C.P. Klijn	J.H. Ouwehand	R.R Bakker
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Bestuur*	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 - 31/12	01/01 - 31/01	01/05 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	150.097	21.958	93.969
Beloningen betaalbaar op termijn	22.632	1.989	15.088
<i>Subtotaal</i>	<i>172.729</i>	<i>23.947</i>	<i>109.057</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	209.000	17.751	140.288
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	172.729	23.947	109.057
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	Optische overschrijding: wegens einde dienstverband is een bedrag van € 6.954 aan rechten uitbetaald dat in eerdere jaren is opgebouwd.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2020			
bedragen x € 1	C.C.P. Klijn	J.H. Ouwehand	
Functiegegevens	Lid Raad van Bestuur	Voorzitter Raad van Bestuur	
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	141.487	178.512	
Beloningen betaalbaar op termijn	21.134	22.227	
<i>Subtotaal</i>	<i>162.621</i>	<i>200.739</i>	
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000	201.000	
Bezoldiging	162.621	200.739	

* functie vervuld vanaf 1 februari 2021 daarvoor de functie lid Raad van Bestuur

In het boekjaar 2021 is door de Raad van Bestuur een bedrag van € 11.955 (2020: € 8.957) gedeclareerd.

Topfunctionarissen zonder dienstbetrekking

bedragen x € 1	R.J.T. van Lint	
Functiegegevens	COO	
Kalenderjaar	2021	2020
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	01/01 - 15/06	01/09 – 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	5	4
Omvang van het dienstverband in uren per kalenderjaar	438	646
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	199	193
Maxima op basis van de normbedragen per maand	118.400	107.200
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 225.600	
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)		
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja	
Bezoldiging in de betreffende periode	41.470	67.320
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	108.790	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	
Bezoldiging	108.790	
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	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 de leden ervan wel behandeld alsof dit een toezichthoudend orgaan is

Gegevens 2021				
bedragen x € 1	G.A. van den Brink*	C.P. Thissen*	S.J.L. van der Velde*	L.M. Zegveld
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Advies	Lid Raad van Advies	Lid Raad van Advies	Lid Raad van Advies
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging				
Bezoldiging	18.000	12.000	12.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	31.350	20.900	20.900	20.900
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	18.000	12.000	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.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2020				
bedragen x € 1	G.A. van den Brink	C.P. Thissen	S.J.L. van der Velde	L.M. Zegveld
Functiegegevens	Voorzitter Raad van Advies	Lid Raad van Advies	Lid Raad van Advies	Lid Raad van Advies
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1 mei - 31 december	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december	1 juli - 31 december
Bezoldiging				
Bezoldiging	12.000	12.000	12.000	6.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	20.100	20.100	20.100	10.050

* *Mevrouw Van den Brink en de heren Thissen en Van der Velde zullen het btw-bedrag dat is gefactureerd over het tweede kwartaal van 2021, nog crediteren.*

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 de leden ervan wel behandeld alsof dit een toezichthoudend orgaan is.

Gegevens 2021		
bedragen x € 1	A.F.J. van Overmeire	M.E. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter AAC	Lid AAC
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1 januari – 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging		
Bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	31.350	20.900
-/- 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 2020		
bedragen x € 1	A.F.J. van Overmeire	M.E. de Vries
Functiegegevens	Voorzitter AAC	Lid AAC
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1 januari - 31 december	1 januari – 31 december
Bezoldiging		
Bezoldiging	18.000	12.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	30.150	20.100

4.5 Overzicht nevenfuncties Raad van Bestuur

Naam	Functie	Nevenfunctie
C.C.P. Klijn	voorzitter Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none">• Niet van toepassing
mr. J.H. Ouwehand	voorzitter Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none">• Lid audit committee ministerie van SZW• Lid audit committee UWV• Lid begeleidingscommissie UWV• Lid bestuur Nederlands genootschap Sociale Zekerheid
R.R. Bakker	lid Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none">• Lid Raad van Toezicht en lid auditcomité financiën bij Zonnehuisgroep Vlaardingen• Lid Raad van Toezicht en lid auditcomité financiën bij Driestroom• Lid kenniskring Raad voor Volkshuisvesting en samenleving• Member of the board (antroposophical) Council for social and inclusive Development• Lid Raad van Inspiratie bij Academie Nieuwe Zorg
R.J.T. van Lint	COO a.i.	<ul style="list-style-type: none">• Executive coach bij Intercoach• Gastdocent en lid Programmaraad Leergang Persoonlijk Leiderschap in het Publieke domein• Voorzitter kandidatencommissie Groen Links gemeenteraad Leiden

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, 11 maart 2022

mevrouw C.C.P. Klijn
Voorzitter Raad van Bestuur

de heer R.R. Bakker
Lid van de Raad van Bestuur



Overige gegevens

1 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 egalisereserve.
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 egalisereserve.
3. De van de egalisereserve genoten rente wordt aan de egalisereserve toegevoegd.
4. De egalisereserve bedraagt ten hoogste 5% van het door het ministerie van VWS vastgestelde budget.
5. Het totaal van de egalisereserve 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 egalisereserve. 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 in de jaarrekening vermeld en toegelicht.
8. Het besluit tot vaststelling van de jaarrekening behoeft goedkeuring van de minister van VWS.

De plaatsvervangend secretaris-generaal heeft namens de minister van VWS de jaarrekening over 2020 ongewijzigd goedgekeurd op 23 november 2021. Het resultaat 2021 is in overeenstemming met deze bepalingen in de jaarrekening verwerkt.

2 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 2021 van Centrum Indicatiestelling Zorg (of hierna 'het CIZ') te Utrecht (hierna 'de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de betreffende jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Centrum Indicatiestelling Zorg per 31 december 2021, van het resultaat en van de financiële rechtmatigheid over 2021 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 2021;
2. de staat van baten en lasten over 2021;
3. het kasstroomoverzicht over 2021;
4. de rechtmatigheidsverantwoording over 2021 zoals opgenomen in de paragraaf rechtmatigheidsverantwoording van hoofdstuk 5 van het jaardocument; en
5. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige 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 2021 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 2021 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen 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 rechtmatigheidsverantwoording en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaardocument andere informatie, die bestaat uit:

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

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

- met de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording 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 en rechtmatigheidsverantwoording mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording 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 en rechtmatigheidsverantwoording 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 gerede twijfel zou kunnen bestaan of het CIZ haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening en rechtmatigheidsverantwoording.

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 2021, 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, de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria 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 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, 11 maart 2022

KPMG Accountants N.V.

F. Smit RA