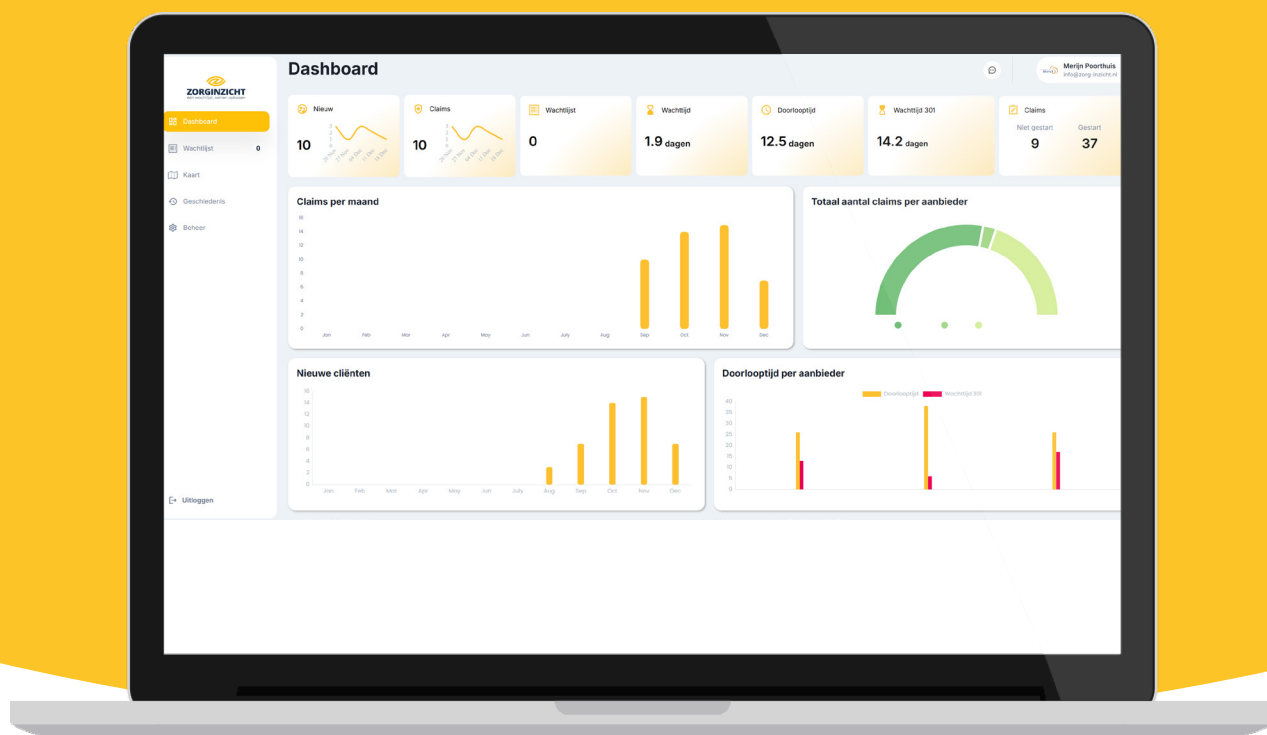


De WLO Pilot: Gemeente Best maakt zorg sneller en toegankelijker





Managementsamenvatting

De WachtlijstOplosser (WLO) is een innovatief systeem dat real-time inzicht biedt in wachtlijsten voor zorgaanbieders en gemeenten. Het systeem is ontwikkeld om wachttijden te verkorten, de transparantie te vergroten en processen efficiënter te maken. Door het gebruik van een centrale wachtlijst kunnen gemeenten en zorgaanbieders sneller en beter samenwerken om zorg toe te wijzen aan inwoners die daar behoefte aan hebben. Dit is cruciaal in een tijd waarin wachtlijsten voor de zorg een groeiend probleem vormen.

Clënten wachtten onnodig lang op zorg vanwege versnipperde informatie. Er was geen centraal overzicht, waardoor cliënten verspreid stonden op interne lijsten van aanbieders en de gemeente geen actueel inzicht had in de wachttijden. Hierdoor kon de gemeente niet goed adviseren over welke zorgaanbieder ruimte had en kwam het voor dat de cliënt koos voor een zorgaanbieder die de zorg niet kon oppakken. De WLO is ontworpen om deze knelpunten op te lossen door aanbieders en gemeenten te verbinden in een gebruiksvriendelijk platform. Daarnaast creëert de WLO logistieke oplossingen voor cliënten die bij elkaar in de buurt wonen waardoor de hulp net een cliënt extra kan helpen.

De implementatie van de WLO vond plaats in de tweede helft van 2024. De voorbereidingen begonnen in juli, met trainingen voor klantmanagers en zorgaanbieders. Na een korte aanpassingsperiode, waarin interne processen werden afgestemd, ging de pilot officieel van start op 30 september 2024. Het resultaat was direct merkbaar: binnen een minuut na de start waren alle acht cliënten op de centrale wachtlijst gekoppeld aan een zorgaanbieder. Gedurende de pilot werden in totaal 41 cliënten via de WLO geholpen.

De resultaten van de pilot zijn overwegend positief. Vanaf het moment dat de zorgaanbieder de toewijzing ontving, werd de huishoudelijke hulp na 10,4 dagen ingezet. Op de centrale wachtlijst bracht de cliënt gemiddeld 2 dagen door, waarvan 73,1% binnen 2 dagen werd opgepakt door de zorgaanbieder. De gemiddelde wachttijd werd uiteindelijk teruggebracht van 47,6 dagen naar 12,4 dagen ($10,4 + 2$), een reductie van 73,9%. Daarnaast waren alle betrokken partijen, zoals zorgaanbieders en klantmanagers, positief over het gebruiksgemak en de transparantie die het systeem biedt. Dankzij real-time data hebben gemeenten nu meer grip op de planning en kunnen zij efficiënter sturen op wachttijden en doorlooptijden.

Hoewel er duidelijke voordelen zijn gerealiseerd, biedt de pilot ook waardevolle inzichten in verbeterpunten voor verdere optimalisatie. Denk hierbij aan het aanpakken van interne wachtlijsten bij aanbieders die ontstaan zijn uit de oude situatie en het verhogen van de deelname van de zorgaanbieders aan de WLO.

1	Inleiding	4
2	Het Probleem	5
3	De Oplossing: WachttijstOplosser (WLO)	6
4	De Pilot	8
5	Resultaten	10
6	Conclusie	14
7	Feedback	16

Inhoudsopgave



1

Inleiding

Dit rapport presenteert de bevindingen van de pilot met de WachtlĳstOplosser (WLO) bij de gemeente Best. De WLO is een oplossing van ZorgInzicht die gericht is op het verkorten van wachttijden voor cliënten in de zorg en het verbeteren van de samenwerking tussen aanbieders en gemeenten. Het systeem biedt real-time inzicht via een centrale wachtlĳst, waardoor de juiste aanbĳder aan de juiste cliënt kan worden gekoppeld.

1.1 Over de Gemeente Best

De gemeente Best telt 31.228 inwoners (per 1 januari 2024) en heeft 840 Wmo-gebruikers (per 1 januari 2023) met de voorziening hulp bij huishouden. Deze pilot richtte zich specifiek op nieuwe Wmo-gebruikers voor huishoudelijke ondersteuning die nog geen zorgaanbĳder hebben.

1.2 Doelstellingen van de Pilot

Functioneel

- Evalueren van de functionaliteit en prestaties van de WLO.
- Verzamelen van gebruikersfeedback voor verdere optimalisatie.
- Beoordelen van de impact op de organisatie en processen.

Resultaat

- Het verlagen van de wachttijd van de cliënt.

1.3 Belangrijkste KPI's

Voor de start van de pilot zijn de volgende KPI's geformuleerd:

- Gemiddelde wachttijd
- Aantal cliënten op de wachtlĳst
- Aantal cliënten geholpen binnen 30 dagen
- Aantal claims per zorgaanbĳder
- Doorlooptijd per zorgaanbĳder

2

Het Probleem

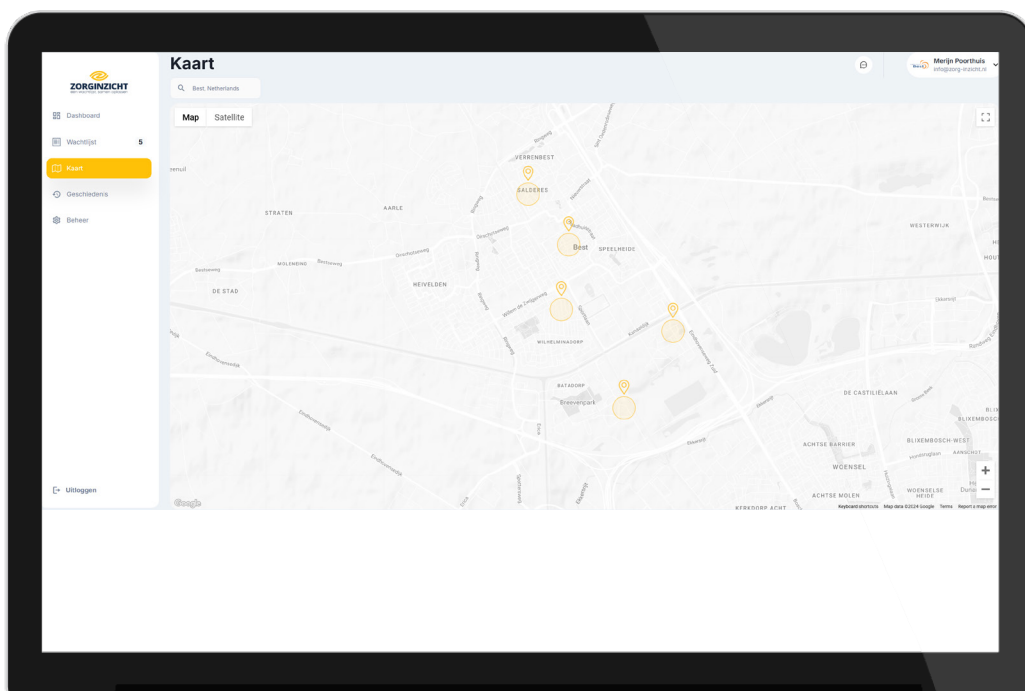
Clënten ervaren onnodig hoge wachttijden, dit wordt onder andere veroorzaakt door:

- Geen gezamenlijke wachtlijst. Hierdoor komen cliënten verspreid terecht bij verschillende zorgaanbieders in plaats van dat er één overzicht is;
- Gebrek aan overzicht en controle voor de gemeente op wachtende cliënten;
- Data is niet real-time beschikbaar voor zowel gemeenten als aanbieders;
- Sollicitanten worden afgewezen door gebrek aan inzicht in de wachtenden.



ZorgInzicht versnelt de toegang tot zorg met een helder, efficiënt platform dat wachtlijsten verkort, transparantie verhoogt en administratie minimaliseert. Samen bouwen we aan een toegankelijke en efficiënte zorg voor iedereen.

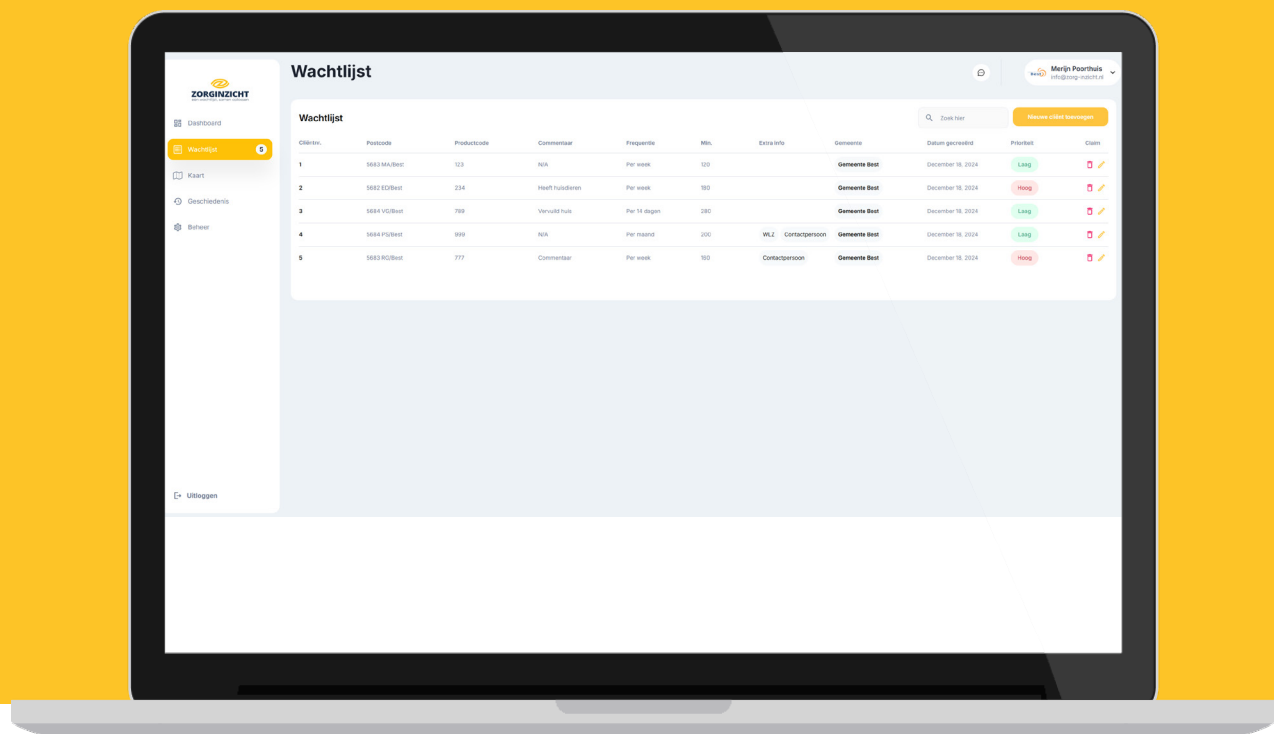
- Merijn Poorthuis (Oprichter, Zorg Inzicht)



3

De Oplossing: WachttijstOplosser (WLO)

De WLO biedt een real-time inzichtelijk systeem waarin wachtende cliënten worden gekoppeld aan de juiste aanbieders. Dit systeem bevordert de samenwerking tussen aanbieders en gemeenten en zorgt ervoor dat cliënten sneller de zorg krijgen die zij nodig hebben.



Voordelen van de WLO:

- Gemeenschappelijke wachtlijst voor alle cliënten.
- Real-time data voor gemeenten en aanbieders.
- Efficiënte matching van cliënten aan aanbieders.
- Verbeterde inzetbaarheid van werkzoekenden in de zorg.

Voordelen voor Cliënten

- **Duidelijkheid:** Transparantie over de wachttijden.
- **Toegankelijkheid:** Versnelde toewijzing aan zorgaanbieders verbetert toegankelijkheid.
- **Snellere zorg:** De juiste cliënt wordt gekoppeld aan de juiste zorgaanbieder zodat zorg sneller kan worden geleverd.

Voordelen voor Zorgaanbieders

- **Efficiënt wachtlijstbeheer:** Eenvoudiger beheer van wachtlijsten.
- **Verbeterde zichtbaarheid:** Beter overzicht van wachtende cliënten.
- **Minder administratie:** Verminderde administratieve lasten.
- **Directe matching:** Snellere koppeling van cliënt en medewerker
- **Efficiënte recruitment:** Sneller aannemen van een nieuwe sollicitant door inzicht in de wachtlijst.

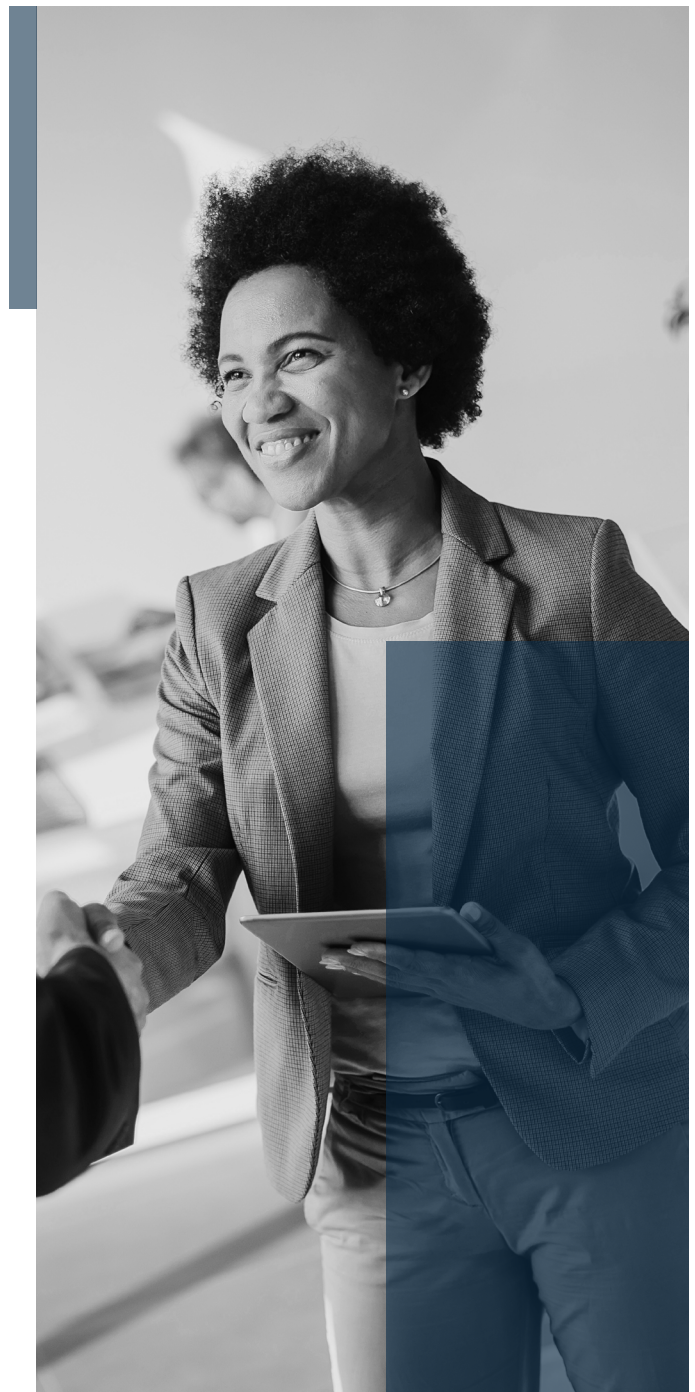
Eventuele nadelen van de WLO

Tijdens de pilot was de gemeente Best zich bewust van de nadelen die kunnen ontstaan, hier hebben we tijdens de pilot rekening mee gehouden.

- **Cliënt verliest keuzevrijheid:** Hoewel de cliënt niet hoeft deel te nemen aan de WLO, werkt het systeem alleen wanneer de meeste cliënten kiezen om deel te nemen.
- **Centralisering van zorg:** Indien er één zorgaanbieder is die significant beter is dan de rest, ontstaat het gevaar dat de cliënten zorg van deze aanbieder willen ipv toekenning via WLO.

Voordelen voor Gemeenten

- **Overzicht en controle:** Inzicht in wachtende cliënten en zorgaanbieders.
- **Signalering en sturing:** Mogelijkheid om KPI's te monitoren en bij te sturen.
- **Tevreden inwoners:** Inwoners worden sneller geholpen en krijgen sneller zorg.



4

De Pilot

Op 1 juli 2024 is de pilot officieel van start gegaan. De implementatie, trainingen en eerste systeemtests hebben in juli plaatsgevonden. Hieruit bleek dat er een nieuw proces moest worden ingericht in een van de systemen van de gemeente, met een implementatietijd van drie weken. Omdat de zorgaanbieders ook een interne wachtlijst hadden vanuit de oude situatie, is besloten om na de vakantie op 30 september 2024 van start te gaan met de WLO. In de tussentijd kregen de zorgaanbieders de ruimte om hun interne wachtlijst weg te werken. Nieuwe cliënten zijn in de periode van 20 augustus 2024 tot 30 september 2024 aan de WLO toegevoegd; in deze periode zijn er acht cliënten op de WLO geplaatst.

4.1 Start van de Pilot

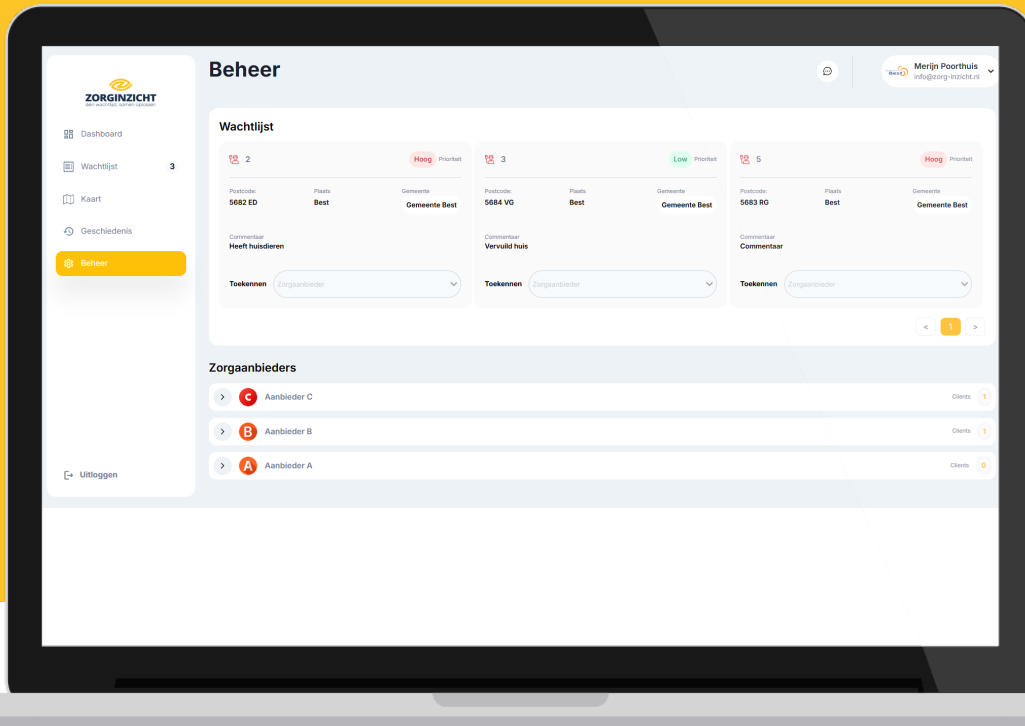
Op 30 september 2024 om 09:00 uur ging de WLO van start voor de zorgaanbieders. Om 09:01 uur was de centrale wachtlijst al leeg; alle acht cliënten waren van de lijst gehaald en gekoppeld aan een of meerdere aanbieders. De centrale wachtlijst was direct vanaf de start van de pilot opgelost. Hoewel bekend was dat er bij enkele zorgaanbieders nog wachtende cliënten op de interne wachtlijst stonden, is er toch besloten om van start te gaan met de aanbieders die geen wachtenden hadden.

4.2 Participatie van de Zorgaanbieders

De gemeente heeft in totaal zes zorgaanbieders die allemaal meededen met de pilot. Alle aanbieders hebben tijdens de pilotperiode gebruikgemaakt van het systeem. Daarnaast hebben 3 van de 6 aanbieders meerdere cliënten geclaimd van de centrale wachtlijst.

Redenen waarom niet alle aanbieders mee hebben gedaan aan de pilot:

- Hoog ziekteverzuim onder medewerkers.
- Uitdiensttreding van medewerkers.
- Cliënten vanuit de oude situatie op de interne wachtlijst.



4.3 Participatie van de Cliënt

Cliënten kunnen bij de intake aangeven of zij wel of niet willen deelnemen aan de centrale wachtlijst van de WLO. Indien zij niet willen deelnemen, wordt dit door de klantmanager in de WLO geregistreerd en worden zij direct toegekend aan de gekozen zorgaanbieder.

Tijdens de pilot heeft geen enkele cliënt aangegeven niet deel te willen nemen aan de WLO. Uiteindelijk zijn er 41 cliënten op de WLO geplaatst in de periode van 28 augustus 2024 tot 16 december 2024. Op 16 december 2024 stonden er geen cliënten meer op de centrale wachtlijst; alle cliënten waren op deze datum gekoppeld aan een zorgaanbieder.



5

Resultaten

Voor de nulmeting hebben we gekeken naar de belangrijkste KPI: de gemiddelde wachttijd van de cliënt in de eerste helft van het jaar. Van 1 januari 2024 tot 30 juni 2024 was de gemiddelde wachttijd 47,6 dagen bij de betreffende gemeente. Hierbij is wachttijd berekend als volgt: de hoeveelheid dagen tussen het versturen van 301-bericht vanuit de gemeente en het 305-bericht startbericht vanuit de aanbieder.

5.1 Gemiddelde wachttijd

De gemiddelde wachttijd is op te splitsen in twee belangrijke pijlers, namelijk de tijd die een cliënt doorbrengt op de centrale wachtlijst en de tijd die een cliënt moet wachten op zorg na het claimen door de zorgaanbieder.

5.1.1 Gemiddelde tijd op de centrale wachtlijst

De gemiddelde tijd die een cliënt heeft doorgebracht op de centrale wachtlijst was 2 dagen. De hoogste wachttijd was 9,1 dagen en de laagste wachttijd was 2 minuten.



Wachttijd

2 dagen

5.1.2 Gemiddelde wachttijd voor start zorg

De gemiddelde wachttijd voordat het 301-bericht was verstuurd is 15,8 dagen. De wachttijd van de zorgaanbieder was gemiddeld 10,4 dagen, dit is de tijd tussen het versturen van het 301-bericht en het 305-bericht.



Wachttijd 301

15.8 dagen

De totale gemiddelde wachttijd komt uit op: 2 + 15,8 + 10,4 = 28,2 dagen. Dit is de totale tijd die het gemiddeld duurde vanaf het moment dat de cliënt op de wachtlijst kwam tot het moment dat de zorg startte.

 Doorlooptijd

10.4 dagen

5.2 Aantal cliënten op de wachtlijst

41 cliënten hebben deelgenomen aan de pilot in de periode van 28 augustus 2024 - 16 december 2024. Op 16 december 2024 stonden er 0 cliënten op de centrale wachtlijst, alle cliënten waren op deze datum gekoppeld aan een zorgaanbieder.

 Claims

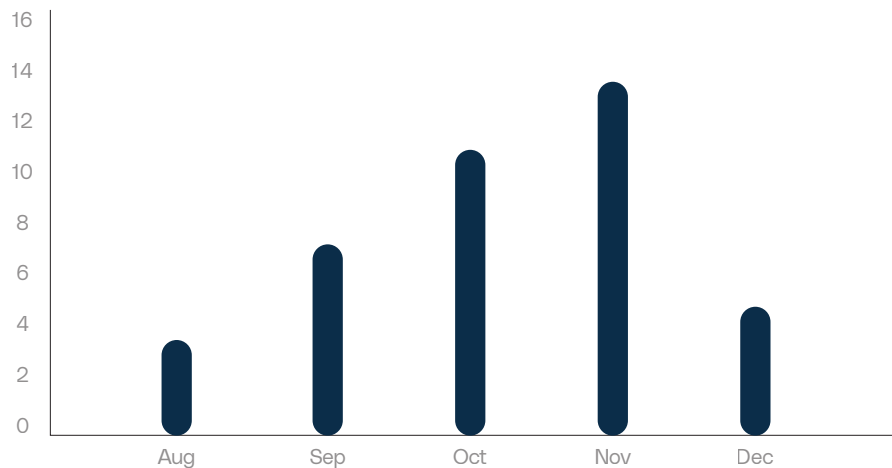
Niet gestart

9

Gestart

32

Nieuwe cliënten

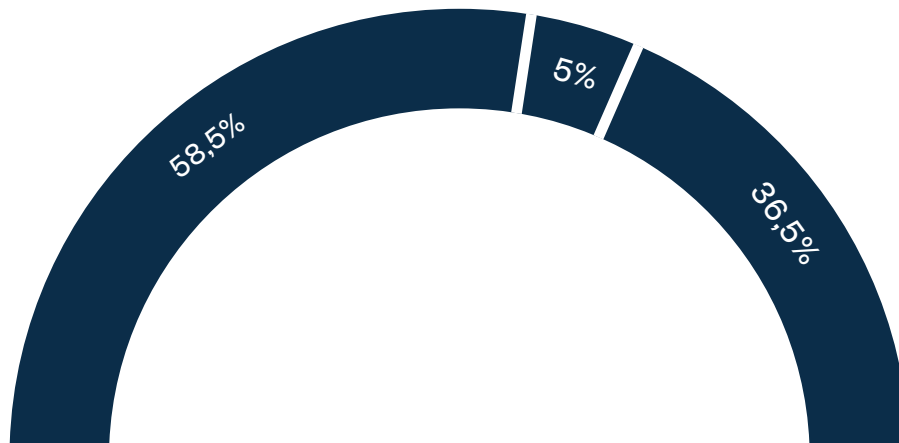


5.3 Aantal cliënten geholpen binnen 30 dagen

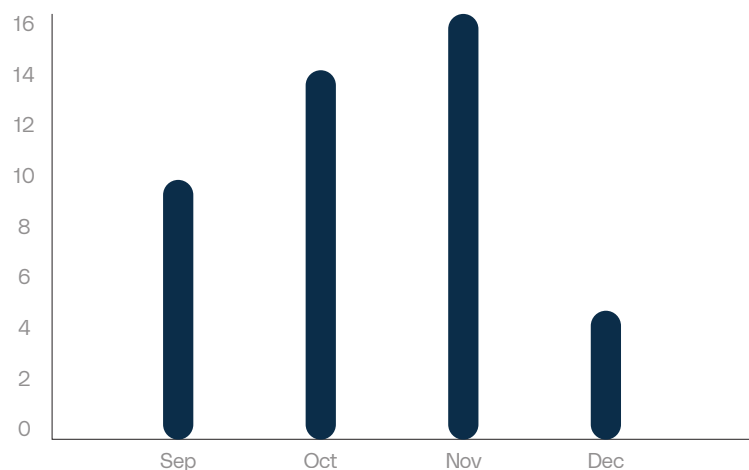
32/41 cliënten hebben een bekende startdatum of is de zorg reeds opgestart. 20/32 cliënten zijn binnen 30 dagen gestart, dit komt neer op 62,5%.

5.4 Aantal claims per zorgaanbieder

Totaal aantal claims per aanbieder



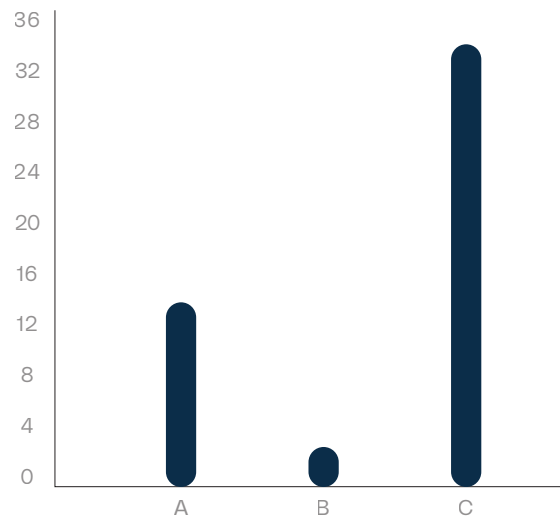
Claims per maand



5.5 Doorlooptijd per zorgaanbieder

Doorlooptijd per zorgaanbieder als volgt, dit is de totale tijd tussen het ontvangen van het 301 toekenningsbericht en de startdatum van het 305 start zorgbericht.

1. Aanbieder A: 13 dagen
2. Aanbieder B: 2 dagen
3. Aanbieder C: 34 dagen



The screenshot shows a web application interface for 'ZORGINZICHT'. The main section is titled 'Claims' and 'Te verwerken'. It contains a table with the following data:

Claimnr.	Productcode	Productcode	Gezondheids	Frequentie	Mkt.	Extra info	Gezondheids	Claimdatum	Product	301 startdatum	Opties	Tijdverval
1	8000_MKZ00	123		Per week	100		Gezondheids	December 25, 2024	Long	10/10/2024	Opties	10 Dagen
20	8771_MKZ00	100	Test	Per week	100		Gezondheids	December 15, 2024	Long	10/10/2024	Opties	Gezondheids
16	8771_MKZ00	800		Per week	100		Gezondheids	December 9, 2024	Long	10/10/2024	Opties	Gezondheids
17	8771_MKZ00	200		Per week	100		Gezondheids	December 9, 2024	Long	10/10/2024	Opties	Gezondheids

6

Conclusie

De resultaten van de pilot met de WachtlijstOplosser zijn overwegend positief en tonen aan dat het systeem een grote meerwaarde biedt in het verkorten van wachttijden, verhogen van transparantie en efficiënter maken van processen. De belangrijkste voordelen zijn:

- **Korte wachttijd:** De gemiddelde wachttijd voor cliënten is fors verbeterd: van 47,6 dagen naar gemiddeld 12,4 dagen, een daling van 73,9%, van deze wachttijd bracht de cliënt gemiddeld 2 dagen door op de centrale wachtlijst.
- **Wachtlijst opgelost:** Op de einddatum van de pilot stonden er geen cliënten meer op de centrale wachtlijst, wat bevestigt dat de WLO succesvol is in het snel koppelen van cliënten aan zorgaanbieders en het oplossen van de wachtlijst.
- **Verhoogde efficiëntie:** 62,5% van de cliënten kon binnen 30 dagen zorg ontvangen, een duidelijke verbetering ten opzichte van de situatie voor de pilot.
- **Verbeterde samenwerking:** Zorgaanbieders en klantmanagers ervoeren meer overzicht en gebruiksgemak.
- **Realtime data:** Gemeenten kunnen beter sturen op wachtlijsten en doorlooptijden dankzij actuele informatie.



Uitdagingen & risico's

- **Capaciteit en deelname zorgaanbieders:** vanwege ziekteverzuim en interne wachtlijsten. De WLO heeft hier wel in voorzien omdat zonder de WLO deze aanbieders cliënten hadden gekregen, dit heeft de WLO ondervangen doordat alleen de aanbieders met capaciteit mogen claimen. Echter hadden we graag gezien dat alle zorgaanbieders meededen.
- **Aangepaste werkwijze:** Tijdens de implementatie werd duidelijk dat processen binnen de gemeente moesten worden aangepast om de WLO volledig te integreren. Dit resulteerde in extra implementatietijd voor aanvang van de pilot.

De feedback van alle betrokken partijen, waaronder klantmanagers, beleidsmedewerkers en zorgaanbieders, is positief. Zorgaanbieders waarderen het gebruiksgemak, transparantie en regie van het systeem. Aanbieders kunnen zelf kiezen wanneer zij een cliënt oppakken, terwijl de gemeente Best meer grip heeft op het wachtlijstbeheer en beter kan sturen op wachttijden en prestaties.

Aanbevelingen voor de toekomst:

1. **Structurele implementatie:** De WLO structureel inzetten binnen de gemeente Best om de behaalde resultaten te borgen.
2. **Regionale uitrol:** Werk samen met omliggende gemeenten om de WLO breder te implementeren en regionaal meer impact te maken. De waarde van de WLO stijgt vanwege het netwerkeffect naarmate de participatie van gemeenten toeneemt. Zorgaanbieders geven aan in meerdere gemeenten met de WLO te willen werken.
3. **Participatie zorgaanbieders:** Verhoog de participatie van zorgaanbieders door cliënten van de oude situatie over te plaatsen naar de WLO zodat zij met een schone lei kunnen beginnen.



De WLO heeft bewezen een krachtige oplossing te zijn voor wachtlijstproblematiek en biedt een solide basis voor verdere verbetering van het zorgproces. Door de opgedane inzichten te benutten, kan de WLO bijdragen aan een toekomst waarin zorg sneller en efficiënter toegankelijk is voor iedereen.

De gemeente Best gaat ook de komende tijd het voortouw nemen want zij heeft besloten om in 2025 door te gaan met de WLO van ZorgInzicht.

7

Feedback

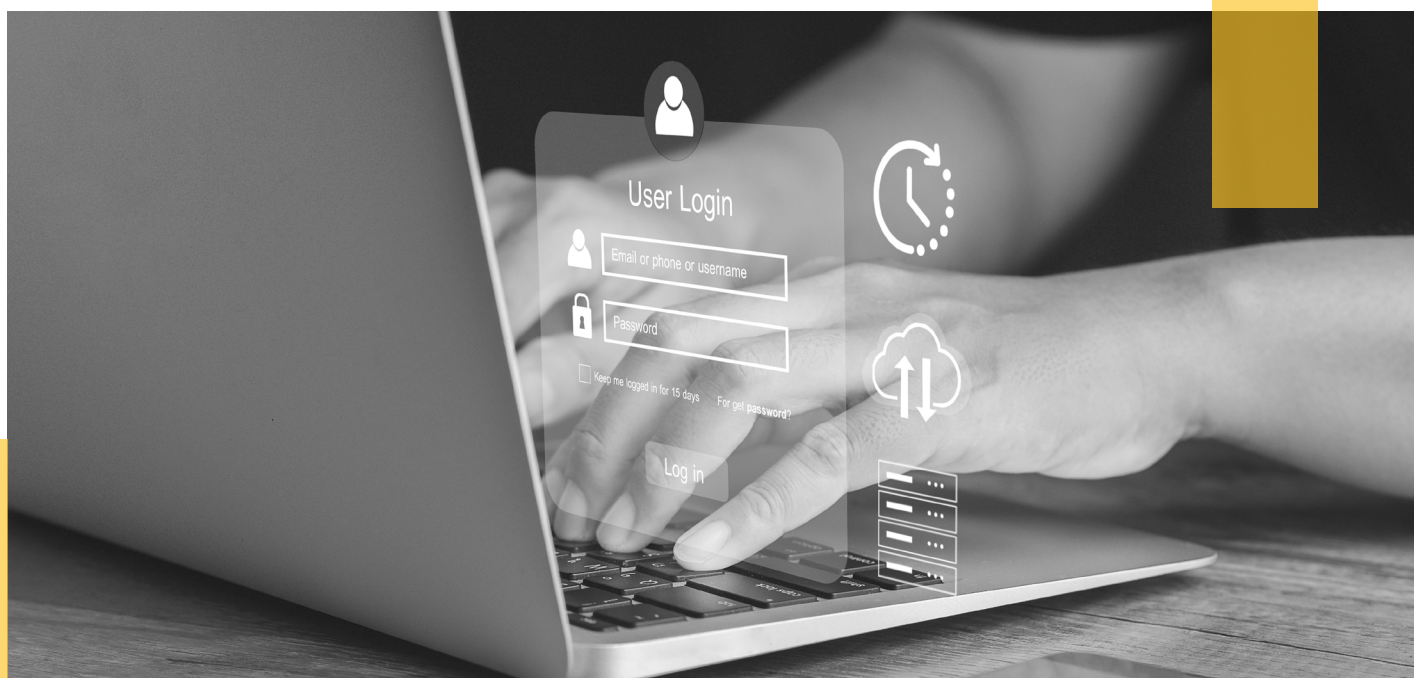
7.1 Gemeente

7.1.1 Klantmanagers

- **Hoe heb je de implementatie van de WLO ervaren?**
- **Klantmanager A:** Fijn en duidelijke uitleg, erg positief.
- **Klantmanager B:** De implementatie verliep soepel nadat wij het hadden uitgesteld omdat er niet was nagedacht over wat dit betekende voor onze werkwijze. Fijn dat we met z'n allen konden overleggen en dat ook naderhand puntjes snel konden worden gerealiseerd zoals de bevestigingsmail van aanmelden, WLZ aanvinken etc.

- **Wat hebben jullie aan moeten passen in jullie werkwijze om de WLO te gebruiken?**
- **Klantmanager A:** Omdat we met X works zijn gaan werken, zetten de Wmo regisseur de voorziening klaar, backoffice zorgt voor 301 bericht.
- **Klantmanager B:** Wat wij hebben aangepast is een nieuwe beschikking gemaakt waarin de wachtlijstoplosser staat ipv de zorgaanbieder en een 2e brief die verstuurd kon worden zodra er een aanbieder bekend is. In het bestaande proces hebben we een wachtfase ingebouwd voor het besluit definitief gemaakt wordt om de aanbieder er nog aan te kunnen toevoegen. De klantmanagers bespreken nu ook tijdens het onderzoek de WLO zodat iemand kan kiezen (als een cliënt een specifieke aanbieder wil mag dat ook). En het aanmelden op de WLO is er nu bij gekomen voor mij als backoffice.
- **Wat was de werkwijze voorheen (hoe kreeg de gemeente inzicht in de wachtlijst bij aanbieders)?**
- **Klantmanager A:** Als regisseur Wmo hadden wij geen inzicht van de wachtlijst, regelmatig navragen bij de zorgaanbieder of een mail sturen of er plaats is. Dit vergde meer tijd.
- **Klantmanager B:** Voorheen werd eens per week (ik weet de frequentie niet zeker) per aanbieder gemaild wat de wachttijd bij hen was en daarvan werd een overzicht op de i-schijf geplaatst zodat we deze konden inzien.

- **Wat was de werkwijze voorheen (hoe kreeg de gemeente inzicht in de wachtlijst bij aanbieders)?**
- **Klantmanager A:** Als regisseur Wmo hadden wij geen inzicht van de wachtlijst, regelmatig navragen bij de zorgaanbieder of een mail sturen of er plaats is. Dit vergde meer tijd.
- **Klantmanager B:** Voorheen werd eens per week (ik weet de frequentie niet zeker) per aanbieder gemaïld wat de wachttijd bij hen was en daarvan werd een overzicht op de i-schijf geplaatst zodat we deze konden inzien.
- **Is er in de nieuwe situatie een tijdsbesparing gerealiseerd? Zo ja, hoeveel ongeveer?**
- **Klantmanager A:** Er is een duidelijk inzicht van degene die hulp nodig heeft en volgens mij hebben we op dit moment geen wachtlijst meer, het gaat soms erg snel, na aanmelding (een keer) binnen een paar minuten al opgepakt door de zorgaanbieder.
- **Klantmanager B:** Het werkproces duurt langer (voor de backoffice) maar de inwoners wachten veel minder lang op zorg. Daar zit wel een grote besparing.



7.1.2 Beleidsmedewerker WMO

Hoe heb je de implementatie van de WLO ervaren?

Ik vond de instructie helder. Hij was aangepast aan de verschillende belanghebbende. Zo hebben de klantmanagers WMO en de zorgaanbieders ieder hun eigen instructie gehad. Wanneer er een update plaatsvindt van het systeem of wanneer er bijvoorbeeld een nieuwe functie is toegevoegd, krijgen we hier een duidelijke uitleg of instructie van. Daarnaast was de app ontwikkelaar goed bereikbaar waardoor eventuele obstakels meteen getackeld worden.

Wat hebben jullie aan moeten passen in jullie werkwijze om de WLO te gebruiken?

Hier heeft de uitvoering meer zicht op. Er is een omleiding ingebouwd in het huidige systeem zodat het proces 'on hold' gezet kon worden. Dit was nodig omdat er wel een beschikking gestuurd moest worden naar de inwoner, maar we hierop niet konden aangeven wie die zorgaanbieder werd. Hierop zijn aanpassingen gedaan en nu kan het proces tijdelijk onderbroken worden en is de berichtgeving naar de inwoner aangepast waardoor zij later, bij de start van de zorg, bericht krijgen wie de zorgaanbieder is. Dat alles is ook in de klantgesprekken meegenomen door de klantmanagers WMO, met positieve respons vanuit de inwoner.

Wat was de werkwijze voorheen (hoe kreeg de gemeente inzicht in de wachtlijst bij aanbieders)?

Eerder werd er in de beschikking meteen een zorgaanbieder opgenomen. De klantmanagers hadden echter niet altijd zicht op de wachttijden bij zorgaanbieders. Dit was voor zorgaanbieders belastend wanneer zij al een wachtlijst hadden, maar ook voor de klantmanagers die steeds weer contact moesten opnemen met de zorgaanbieders om te kijken waar de inwoner het snelst ondersteuning kon krijgen.

Vanuit de zorgaanbieders kregen we wekelijks een lijst verstuurd met daarin de wachttijden. Echter was de lijst op moment van versturen eigenlijk al achterhaald. Daarnaast werd deze lijst ook niet altijd ingevuld door tijdsdruk bij de zorgaanbieder. Dat we nu real-time data hebben is zeer waardevol en kunnen we als gemeente ook beter op sturen.

Is er in de nieuwe situatie een tijdsbesparing gerealiseerd? Zo ja, hoeveel ongeveer?

Er is nu inzicht in de wachttijd voor inwoners, we kunnen hier als gemeente beter op sturen. Ook hebben zorgaanbieders zo meer regie. Zij kunnen zelf vragen oppakken wanneer zij hier ruimte voor hebben. Dat heeft ertoe geleid dat we op dit moment geen wachttijd hebben. Dat vind ik een prachtige uitkomst. Want zo zijn de kwetsbare inwoners van de gemeente Best het Best(te) geholpen!

Daarnaast zou ik graag willen aanvullen dat alle zorgen welke we hebben geuit aan de start van het traject: gaan zorgaanbieders wel meewerken, is er geen sprake van extra administratieve last bij de gemeente, wordt er dadelijk niet aan 'cherry-picking' gedaan door de zorgaanbieders waardoor de 'zwaardere' zorg geweerd wordt? Al deze zorgen zijn niet uitgekomen. We hebben als gemeente zelfs geen aanvullende kaders hoeven te stellen. Er wordt goed samengewerkt en zorgaanbieders zijn erg enthousiast over dit systeem. Ze zouden hier graag mee door willen gaan, wat denk ik mooi weergeeft dat dit systeem voor alle betrokkenen een passende oplossing is gebleken van een steeds groter probleem.

7.2 Zorgaanbieders

Tijdens de tussenevaluatie op 21 oktober 2024 hebben de zorgaanbieders de volgende feedback gegeven:

- **Zorgaanbieder A:** Gemakkelijke app, overzichtelijk en gebruiksvriendelijk. We zouden dit systeem in de toekomst graag blijven gebruiken. Het zou fijn zijn als alle gemeenten hiermee zouden werken.
- **Zorgaanbieder B:** Makkelijk systeem. We zouden dit systeem in de toekomst graag blijven gebruiken. Het zou fijn zijn als alle gemeenten hiermee zouden werken.
- **Zorgaanbieder C:** Ideaal systeem, het verhoogt de kwaliteit en cliënten worden sneller geholpen omdat dit efficiënter is. Het zou fijn zijn als alle gemeenten hiermee zouden werken. Heel gebruiksvriendelijk. We gaan graag met het systeem verder.
- **Zorgaanbieder D:** Gemakkelijk systeem, spreekt voor zich, volledig. Geen aanvullingen. Meer regie in handen. We zouden dit systeem graag in de toekomst willen blijven gebruiken. Het zou fijn zijn als andere gemeenten hier ook mee werken.
- **Zorgaanbieder E:** Wij hebben een interne wachtlijst en kunnen op dit moment niet werken met de WLO.
- **Zorgaanbieder F:** Tevreden over het systeem, gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. Fijn dat je kunt zien hoeveel tijd de klant nodig heeft; dat geeft inzicht in de planning. We zouden dit systeem graag in de toekomst willen blijven gebruiken.



Er is een duidelijk inzicht van degene die hulp nodig heeft en volgens mij hebben we op dit moment geen wachtlijst meer, het gaat soms erg snel, na aanmelding (een keer) binnen een paar minuten al opgepakt door de zorgaanbieder.

- Klantmanager, Gemeente Best



Contact

Zorg Inzicht B.V.

✉ info@zorg-inzicht.nl

☎ 06-11276837

Alle rechten voorbehouden

© Copyright 2025