

5.1.3 Informatie over wachttijden WMO en communicatie met cliënten

Door het inhaaltraject van de afgelopen maanden is de wachtlijst ingelopen. Op alle gebieden wordt geprobeerd de wachttijden niet te laten uitlopen: in de rapportage, het niet standaard versturen van de rapportages als tijdens het gesprek al overeenstemming is bereikt. Dit levert tijd op omdat dan niet gewacht hoeft te worden op het terugsturen van de rapportage door de client.

Voor elke melding is er 2 uur tijd. Bij standaard meldingen is dat voldoende. Bij complexere vragen kost het meer tijd voor bijv. overleg met specialisten. En er komen meer complexe vragen omdat meer mensen langer thuis blijven wonen.

Communicatie over wachttijden:

Het klantcontactcentrum wordt ingezet, de Wmo-adviseurs noemen het bij de aanmelding, er staat iets over vermeld bij de ontvangstbevestiging na de aanmelding.

ASD standpunt: beter een slecht bericht (langer wachten) dan geen bericht (onzekerheid). Houd cliënten op de hoogte van (oplopende) wachttijden.