



**Betreft: Aanvullend gevraagd advies over Europese aanbesteding Hulp bij
het Huishouden 2012 Leidse regiogemeenten en Katwijk**
Uitgebracht d.d.: 15 juli 2011 door de Adviesraad WMO Leiden

1. Inleiding

Op 4 juli jl. zijn de Wmo-Adviesraden in de Leidse regio en Katwijk geïnformeerd over het conceptbestek voor de Europese aanbesteding van de Hulp bij het Huishouden 2012, versie 0.8 d.d. 7 juni 2011.

Naast de reeds eerder ingebrachte vragen en opmerkingen d.d. 20-06-2011 met betrekking tot dit conceptbestek, doet de Adviesraad WMO Leiden een aantal aanvullende adviezen ten aanzien van gemeenschappelijk overeengekomen punten van de Wmo-Adviesraden in de Leidse regio en Katwijk.

2. Aanvullende adviezen

- 2.1 Degenen die Hulp bij het Huishouden ontvangen verkeren dikwijls in een kwetsbare positie. De verzorgende treedt met zijn of haar werkzaamheden in de directe levenssfeer van de zorgvrager. De integriteit van het in te zetten personeel moet boven elke twijfel verheven zijn. Daarom pleiten de Adviesraad ervoor maatregelen te nemen, zodat de verzorgende beschikt over een Verklaring omtrent het Gedrag.

- 2.2 Ontvangers van Hulp bij het Huishouden wordt gevraagd periodiek een vragenlijst in te vullen waarin de cliënt zijn of haar tevredenheid kan aangeven. Wij wijzen erop dat een hoge tevredenheidsscore niet hetzelfde is als een hoge waardering voor het geleverde werk. Ouderen zijn dikwijls al snel tevreden. Het gaat er vooral om dat aanbieders goede kwaliteit leveren. Wij verzoeken u daarom aanbieders te vragen binnen een jaar na het ingaan van het contract voorstellen te doen omtrent methoden die ingezet kunnen worden om de kwaliteit van het geleverde werk te meten. De Wmo-adviesraden zullen zich in de genoemde periode eveneens gezamenlijk over dit onderwerp buigen.

- 2.3 Klachten worden in eerste instantie afgehandeld tussen cliënt en aanbieder. De aanbieder dient te voorzien in een deugdelijke klachtenprocedure. Wij pleiten ervoor dat een onafhankelijke instantie alle -ook bij de aanbieder binnengekomen klachten- registreert. Het gaat daarbij dus ook om de klachten die door de aanbieder worden opgelost. Op deze wijze ontstaat er een totaalbeeld van ingediende klachten per aanbieder. De Adviesraad wil graag een inzicht in deze klachten aangevuld met de klachten die bij de gemeente worden ingediend.