

Advies aan het college van b&w van de gemeente Ouder-Amstel
Aanbesteding hulp bij het huishouden
7 mei 2010

U vroeg ons een advies betreffende de uitgangspunten, die in uw stuk genoemd worden.

Allereerst spreken wij onze waardering uit voor het uitvoerige bestek. Wij zijn erg tevreden dat de kwaliteit van de te verlenen zorg het uitgangspunt is en dat de prijs daar bij moet passen.

Wij hebben slechts een paar opmerkingen betreffende zaken die wij graag nader gespecificeerd zouden zien.

Bij punt p-e-3 : Bereikbaarheid.

Buiten kantooruren adviseren wij een antwoordapparaat zodat de cliënt of familie ook 's avonds vragen kunnen inspreken met de mogelijkheid dat ze dan de volgende dag terug gebeld worden.

Bij punt p -e- 5; Eisen aan personeel.

Hoe wordt het personeel gescreend?

Wij adviseren een bewijs van goed gedrag en een ondertekening van de geheimhoudingsplicht. Discretie is niet voldoende.

De continuïteit van de zorg.

Het is vanzelfsprekend dat deze zorg geboden moet kunnen worden. Wij zouden explicieter omschreven willen hebben dat de zorg verleend wordt door dezelfde vaste kracht. Er staat dat er naar gestreefd moet worden, maar streven is bij dit belangrijke punt niet voldoende. Uiteraard begrijpen wij ook dat soms niet anders kan maar dit mag zo weinig mogelijk gebeuren.

Welke kwaliteitseisen worden er aan vakantiekrachten gesteld? En worden zij ook gescreend?

Bij punt c-e-15: extra vergoedingen door de cliënt.

Om misverstanden te voorkomen adviseren wij dit punt nader te specificeren: welke diensten zijn extra, wat is het tarief voor deze extra diensten? Ook dit moet vermeld worden in de schriftelijke communicatie naar de cliënt toe: wat kan cliënt verwachten van de extra hulp die betaald moet worden?

Bij punt r-e-1 : eisen aan het communicatie.

Het is ons bekend dat het de cliënt vaak niet duidelijk is welke zorg precies geleverd kan worden. Er zijn, terecht natuurlijk, beschermende voorschriften voor de huishoudelijke hulp. Maar zo kan de cliënt opeens voor het gegeven komen te staan dat de bench van

de hond niet mag worden schoongemaakt, of dat hoge ramen niet mogen worden gelapt. Soms ook blijkt dat er bepaalde materialen aanwezig moeten zijn om een schoonmaak klus uit te voeren. Het is wenselijk om dit soort voorschriften vooraf duidelijk te maken naar de cliënt toe, in de vorm van schriftelijke communicatie.

De WMO raad geeft ook het advies een onafhankelijke klachtencommissie/geschillencommissie in te stellen. Klagen bij de thuiszorgaanbieder geeft vaak de angst dat er sancties toegepast zullen worden.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.



Wmo/wwb-adviesraad Ouder-Amstel
Namens deze,
Arnold Goudriaan, secretaris