

Gemeente Den Haag,
tav. de heer J. van den Bulk,
Spui 70,
2511 BT Den Haag.

Email: inkooptenderdesk@denhaag.nl

Behandeld door:
Henk van Gelderen
E-mail
h.vangelderens@ai-mobiliteit.nl

Datum
23 augustus 2021

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Harmonisatie Doelgroepenvervoer Den Haag.

Geachte heer van den Bulk,

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) is door Sociale partners in de taxibranche - FNV Taxi, CNV Vakmensen en KNV Taxi & Zorgvervoer opgericht om eraan bij te dragen dat de inkoop van zorgvervoer door aanbestedende diensten dusdanig is dat vervoersbedrijven die willen investeren in:

- goed materieel (jonge voertuigen, passende voertuigen voor de te vervoeren doelgroep), een goede organisatie,
- goed personeelsbeleid (waaronder naleving van de CAO Taxivervoer en CAO Sociaal Fonds Mobiliteit en scholing van personeel) en
- een goede dienstverlening richting de reiziger (klantvriendelijk, voldoende tijd en aandacht)

daartoe in de gelegenheid worden gesteld.

Dat is ook nodig, want de neerwaartse spiraal waar de taxibranche momenteel in verkeert is niet gezond, niet voor vervoerders, niet voor werknemers, maar ook niet voor opdrachtgevers en gebruikers. Het door SEO uitgevoerde onderzoek 'De vloek van de winnende taxi', in opdracht van sociale partners, maakt dat ook duidelijk. Hoewel dit rapport dateert uit 2016, zijn de bevindingen en resultaten nog steeds actueel. Vervoersbedrijven schrijven structureel te laag in bij aanbestedingen, waardoor de kwaliteit van het vervoer terugloopt, arbeidsvoorwaarden onder druk komen te staan en de financiële positie van de vervoerders steeds verder verslechterd.

Eén van de hoofdactiviteiten van het AIM is het beoordelen van aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM beoordeelt deze aan de hand van een aantal criteria die volgens sociale partners belangrijk zijn om een verbeterslag te kunnen maken. Het AIM richt zich op beleidsmatige thema's en niet op aanbestedingstechnische en/of juridische zaken. Als er over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen zijn gemaakt dan houdt dit geen goedkeuring in.



pagina 2 van 9

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar brengen wij ook waar nodig aanbevelingen uit.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog toelichting wensen dan kunt u mij via bovenstaande gegevens bereiken.

Met vriendelijke groet,

Henk van Gelderen,
Manager ai AIM



Positieve punten in uw bestek

Looptijd contract

U kiest voor de looptijd van 6 jaar plus een verlengingsoptie van 2 jaar. Wij juichten dit toe. Hierdoor kan de vervoerder zijn extra inzet en investeringen over een langere tijd terugverdienen. Met name op duurzaamheidsgebied stelt u eisen die veel investeringen met zich meebrengen. Daarnaast biedt een langere contractperiode meer zekerheid voor het personeel. Punt van aandacht is wel, om ruimschoots op tijd aan te geven of de optie jaren wel of niet zullen worden gelicht. Het AIM adviseert hierbij de periode van minimaal 12 maanden te hanteren.

Klantgerichtheid

In het kwalitatieve gunningscriterium 2, wordt veel aandacht gegeven aan de klant. U vraagt daarbij een plan met betrekking tot de communicatie met de klant, de vormgeving van de klachtenregeling en de inrichting van klanttevredenheidsonderzoeken. Deze insteek komt redelijk overeen met de AIM visie. Wij betwijfelen echter in hoeverre de door u voorgestelde beoordelingsmethodiek dit gunningscriterium voldoende belangrijk maakt. Wij komen daar onder het kopje “aanbevelingen” uitgebreid op terug.

Wijzigen vervoersvolumes en andere voorwaarden

In het PvE gaat u uitgebreid in op de dervingsvergoeding vraagafhankelijk vervoer. Het is duidelijk hoe u om gaat met het toe- en afnemen van het vervoersvolume. U gebruikt daarbij een SMART-staffel. Deze insteek komt redelijk overeen met de visie van het AIM. Wij missen echter een dergelijke uiteenzetting bij het routegebonden vervoer. Ook hier kunnen vervoersvolumes toe- of afnemen. Als meest concrete voorbeeld noemen wij hierbij de corona-pandemie, waarbij het gehele vervoer volledig kwam stil te liggen. Wij adviseren u hier aandacht aan te besteden.



Aanbevelingen

Beoordeling prijs en kwaliteit

U gebruikt in deze aanbesteding de EMV/BPKV methodiek (Economisch Meest Voordelige Inschrijving/Beste Prijs Kwaliteit Verhouding). In zijn algemeenheid adviseert het AIM dat de kwaliteit voor minimaal 60% moet meetellen voor gunning en de prijs maximaal 40%. De verhouding die u kiest is 50% voor de kwaliteit en 50% voor de prijs. Wij adviseren u, de percentages aan te passen. De kwalitatieve criteria komen redelijk overeen met hetgeen het AIM nastreeft. Veel aandacht voor de klanttevredenheid (de klant centraal). Tevens noemt u duurzaamheid als criterium. Om er nu voor te zorgen dat de kwalitatieve criteria ook daadwerkelijk een substantieel verschil kunnen opleveren, zijn een aantal randvoorwaarden van belang. U loopt een risico, dat als deze randvoorwaarden niet of nauwelijks worden ingevuld, uw aanbesteding een typische prijs-aanbesteding gaat worden, waarbij de inschrijvers zullen proberen zo goedkoop mogelijk in te schrijven en de randen proberen op te zoeken van wat wel/niet mag.

Beoordelingsteam en beoordelingsrichtlijn aanbesteding

Het AIM adviseert om de beoordeling van de inschrijvingen plaats te laten vinden door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam bestaande uit materie-, inkoopdeskundigen en gebruikers van het doelgroepenvervoer. Leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft minimaal expertise op het gebied van doelgroepenvervoer. Ook is er voldoende deskundigheid op het gebied van EU-aanbestedingen. Het beoordelingsteam moet volgens ons staan onder voorzitterschap van een voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt en die met name toeziet op het volgen van de juiste procedure. Achterliggende gedachte hierbij is, dat subjectiviteit zoveel als mogelijk moet worden voorkomen en dat conform een van te voren vastgestelde richtlijn beoordeeld gaat worden. Resultaat zal eveneens zijn, dat extremen worden voorkomen. Het is voor ons niet duidelijk in hoeverre u aan deze randvoorwaarde voldoet. De beoordelingsrichtlijn wordt beschreven in paragraaf 9.2.1 van de Aanbestedingsleidraad. Het AIM adviseert om bij de beoordeling gebruik te maken van de zogenaamde relatieve methode. Hierbij wordt de inschrijver met het beste plan, beoordeeld met het hoogste cijfer. De andere inschrijvers worden hieraan gerelateerd. Het is in dit model dus niet mogelijk, dat inschrijvers per teamlid een zelfde beoordeling krijgen. Met deze methode krijgt de kwaliteit ook daadwerkelijk het gewicht dat op voorhand wordt gesteld, in uw geval dus 50%. Tegenover de relatieve methode staat de absolute methode, waarbij teamleden een rapportcijfer mogen geven. De ervaring leert, dat de beoordelingen uitstekend (100%) en aan de andere kant onvoldoende (0%) en matig (30%), nagenoeg niet worden gegeven. Hierdoor wordt de wedstrijd gespeeld op de scores voldoende (60%) en goed (80%), waardoor het aspect kwaliteit voor de inschrijvers niet onderscheidend kan zijn en een klein prijsverschil bepaalt wie de winnaar wordt. Wij adviseren u het beoordelingsmodel aan te passen en de relatieve methode te gebruiken en de leden van de beoordelingscommissie optimaal te instrueren. Wij beseffen ons, dat dit een majeure wijziging van uw bestek betekent, maar omdat u een relatief lange tijd kiest tussen bestek en opdracht, zien wij hierin mogelijkheden.

TX keur en ISO

TX is het landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxi's. TX bedrijven houden zich aan een set van wettelijke en bovenwettelijke regels en laten zich er vrijwillig extra (en ook onaangekondigd) op controleren door een onafhankelijke instantie.



Denk aan scholing van personeel (inwerken, opleiding en jaarlijkse cursussen, het nieuwe rijden), het hanteren van de code VVR (veilig vervoer van rolstoelgebruikers), een verklaring van de Belastingdienst en SFM (Sociaal Fonds Mobiliteit) op voldoende naleving CAO, maar ook leeftijd van voertuigen etc. In uw bestekdocumenten worden verschillende certificaten geëist. Zo worden in de aanbestedingsleidraad als geschiktheidseisen gesteld: ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 en TX-keur. In het programma van eisen wordt alleen TX-keur geëist en als het een onderaannemer betreft die niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken is, het ISO 9001 certificaat. TX-keur gaat vele malen verder dan genoemde ISO certificaten. Het AIM adviseert u dan ook deze certificaten te verwijderen. Inschrijvers moeten, om hieraan te voldoen veel onnodige kosten maken, hetgeen u in de prijsstelling terugziet.

Prijsvorming

Gelet op de AMMB zorg inkoop (juni 2017 in werking) moet, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs worden bepaald. Ook voor de andere soorten vervoer adviseert het AIM dit te doen. Het opnemen van een minimale reële kostprijs voorkomt dat de taxibranche structureel onder kostprijs en dus te laag blijft inschrijven (met alle gevolgen van dien). Wat is een reële prijs voor het aan te besteden vervoer? Met de kostberekeningstool van het CROW kan de aanbestedende dienst een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het leerlingen, WMO en jeugdvervoer. Ook bij de overweging een contract te verlengen is de tool goed te gebruiken omdat het inzicht geeft in de huidige prijs en hoe deze zich verhoudt ten opzichte de prijs die u mag verwachten bij een nieuwe aanbesteding. U maakt hiervan in uw bestek geen gebruik.

Onderbouwing tarief

Bij de prijsaanbieding moeten, wat het AIM betreft, aanbieders een gedetailleerde onderbouwing aanleveren hoe zij tot die prijs zijn gekomen, zodat dit bij de gunningsbeslissing meegenomen kan worden. Dit komt duidelijk terug in uw bestek. De inschrijvers moeten onder andere een open calculatie toevoegen, waarin zichtbaar wordt hoe de inschrijfprijs is opgebouwd. U zou nog kunnen aangeven dat hierbij in ieder geval de kostprijs-elementen worden beschreven die in de NEA-index en de CROW-index worden gebruikt. Waarbij aanvullend gevraagd kan worden dat een vervoerder minimaal inzage geeft met welke combinatiegraad (hoeveel personen in een voertuig), bezettingsgraad (verhouding beladen versus onbeladen kilometers), gemiddelde snelheid, vervoersvolume, gemiddelde ritlengte en ophaalmarges gerekend is. Daarnaast zouden aanbieders naar onze mening duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het maken van hun aanbieding.

NEA-index

U geeft in het Programma van eisen aan, dat de NEA indexering zal worden toegepast. Deze wordt echter gehanteerd per 1-1-2024. Wij adviseren u, de indexatie al het eerste jaar, dus vanaf de start van het contract van toepassing te laten zijn, zodat vervoerders niet in de problemen komen.



Kostenontwikkeling onderaannemers.

Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de doorgerekende contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, ook aan zijn betrokken onderaannemers dient uit te betalen

Gebruikersparticipatie

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten en/of ouders/verzorgers betrekken, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. De aanbestedende dienst zou kunnen denken aan het actief betrekken van een reizigers- en oudercollectief bij het formuleren van een programma van eisen. Deze participatie komt in uw documenten niet tot nauwelijks aan de orde.

Medewerkerstevredenheid

Onder duurzaamheid vallen niet alleen milieueisen, maar dit begrip kan breder gezien worden. Denk bijvoorbeeld aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Naast het behoud van betrokken personeel, waarop elders in dit document wordt ingegaan, beveelt het AIM nadrukkelijk aan dat een aanbestedende dienst in het bestek opneemt dat er aantoonbare (periodieke) medewerkerstevredenheid onderzoeken worden gedaan. Het AIM mist dat in uw bestek. Het SFM kan hierbij een ondersteunende en onafhankelijke rol in spelen.

Effecten arbeidsmarkt

Het AIM beveelt aan dat aanbestedende dienst inzet op behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het is daarbij belangrijk dat er stilgestaan wordt bij wat er met het personeel gebeurt als een vervoerder onverhoopt gedurende de uitvoering van het vervoerscontract failliet gaat. In zo'n situatie zou de inzet moeten zijn: behoud van reeds bij het vervoer betrokken personeel. Het verdient aanbeveling daar als opdrachtgever voor de toekomst beleid over te ontwikkelen.

Behoud van betrokken personeel bij een overname of tussentijdse contractwisseling

Vanuit het mens-volgt-werk principe hebben sociale partners in de CAO Taxivervoer de OPOV en OPBC regeling met elkaar afgesproken. De OPOV en OPBC regelingen houden kortgezegd in dat bij een contractovername of contractwisseling de nieuwe vervoerder een deel van het betrokken personeel bij de oude vervoerder een baanaanbod moet doen. Het aantal werknemers met recht op een baanaanbod staat gelijk aan 75% van het totaal aantal benodigde inzeturen voor het betreffende contract. Het verdient aanbeveling om als aanbestedende dienst hier ondersteuning en – waar nodig- medewerking aan te verlenen door bijvoorbeeld het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) te informeren wie de huidige vervoerder(s) (inclusief onderaannemers) is/zijn.

Social return (SROI)

SROI biedt een maatschappelijke meerwaarde als deze leidt tot duurzame inzetbaarheid (vaste arbeidscontracten) van mensen die via SROI worden ingezet, zonder dat hierbij bestaande arbeidsplaatsen verloren gaan.



Wat het AIM betreft zou een bestek, zoals door u beschreven op bladzijde 15 van de Aanbestedingsleidraad, géén minimale verplichte SROI voor uitvoerende functies - die tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leidt - moeten bevatten. Wel is SROI mogelijk voor nieuwe functies of aanvullende ritten naar maatschappelijke activiteiten.

Hierbij kan gedacht worden aan functies in het kader van kwaliteitsbeheer en serviceverlening aan kwetsbare reizigers zoals het doen van mystery guesstritten en inzet als stewards. Het is aan te bevelen om hier als opdrachtgever beleid voor te ontwikkelen.

Kettingbeding

Wanneer een opdrachtgever een bedrijf inhuurt om vervoer te realiseren en dat bedrijf huurt weer een ander bedrijf in, ontstaat een keten. Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat alle betrokken partijen bij de overeenkomst garanderen dat de geldende Cao wordt nageleefd (bij het verplicht stellen van TX-keur is dat een automatisme), dat zij toegang verlenen tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken en medewerking verlenen aan door of namens de aanbestedende dienst uit te voeren controles, audits en/of loonvalidatie. Deze verplichting dient eveneens aan betrokken onderaannemers bij de overeenkomst te worden opgelegd. Het AIM is er tot slot geen voorstander van dat een aanbestedende dienst in de overeenkomst met de contractant/vervoerder opneemt dat hij zich vrijwaart van enige vorm van aansprakelijkheid.

Compensatie bij heraanbesteding

Indien onverhoopt een aanbestedende dienst besluit dat de aanbesteding opnieuw gedaan moet worden of wordt gestaakt, dan beveelt het AIM aan dat vervoerders die een aanbidding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbidding zijn immers de nodige kosten gemoeid. Het is dan ook niet onredelijk om partijen hier op een redelijke wijze in tegemoet te komen. U geeft in de Aanbestedingsleidraad op bladzijde 21 aan, hier niet voor te kiezen.

Omvang referenties

Voor wat betreft het stellen van een referentie eis, beveelt het AIM aan dat er in het bestek niet staat dat een inschrijver qua omvang vervoersvolume een precies vergelijkbaar andere opdracht gedaan moet hebben. Maximaal 60% van het te rijden vervoer is ook een goede referentie, ongeacht het soort vervoer dat een aanbieder heeft gedaan. In uw bestek is dat niet zo geregeld. U vraagt voor het vraagafhankelijke deel om een percentage van ca. 40% en voor het route gebonden deel een percentage van ca. 45%. In hoeverre ook uw eisen met betrekking tot aanname en planning voldoen aan onze randvoorwaarden, kon niet worden vastgesteld.

Vermogensinstandhoudingsverklaring

Er wordt in de taxibranche geregeld met verschillende BV of concern structuren gewerkt, waarbij het voorkomt dat niet elke BV financieel gezond is. Het is van belang dat de aanbestedende voldoende onderzoekt of deze met een (financieel) gezond bedrijf te maken heeft voordat deze een opdracht gunt. Wat het AIM betreft is het niet zinvol naar bijvoorbeeld de gemiddelde jaaromzet te vragen. Dit biedt onvoldoende zekerheid. Het is bijvoorbeeld wel zinvol te vragen naar een vermogensinstandhoudingsverklaring, waarin het moederbedrijf er garant voor staat dat een bepaald minimaal vermogen aanwezig is in de BV die het vervoerscontract aangaat.



Hierbij zou gedacht kunnen worden aan ongeveer 5% van de omvang van het contract per jaar als minimaal beschikbaar vermogen. In uw bestek komt dat niet terug.

Relatie hoofdaannemer-onderaannemer

Het is ook van belang stil te staan bij de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Een aanbestedende dienst kan niet verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf doet. Maar een aanbestedende dienst kan wel aangeven dat een aanbieder die met onderaannemers wil gaan werken dat vooraf kenbaar maakt. Ook beveelt het AIM aan dat de aanbieder die met onderaannemers gaat werken, na gunning inzage geeft in de prijzen die de onderaannemer betaald krijgt. Bij een tarief per voertuig (bv routevervoer) zou aanbesteder als richtlijn kunnen hanteren dat een onderaannemer tenminste 90% van de door de hoofdaannemer aangeboden prijs moet krijgen mits deze onderaannemer ook de planning verzorgt en 75% indien de planning door de hoofdonderaannemer wordt gedaan. Bij een tarief per gebruiker (bv vraagonafhankelijk vervoer) is dit moeilijker te handhaven. Een hoofdaannemer kan er ervoor kiezen om hele korte of minder rendabele ritten weg te geven zodat er toch een onwenselijke situatie voor de onderaannemer ontstaat. Dit komt in uw bestek verder niet terug.

Wisseling van onderaannemers

Het AIM beveelt aan dat bij wisseling van onderaannemers gedurende de looptijd van het contract, vooraf eerst goedkeuring van de aanbestedende dienst nodig is. En dat de aanbestedende dienst daarbij oog heeft voor: behoud van betrokken werknemers. Dat komt in uw bestek niet terug.

Betalingstermijnen onderaannemers

Tot slot beveelt het AIM aan dat de aanbestedende dienst oog heeft voor de betalingstermijnen die gehanteerd worden. Wettelijk is geregeld dat de factuur uiterlijk 30 dagen na ontvangstdatum door de opdrachtgever moet worden voldaan. In de relatie hoofdaannemer – onderaannemer adviseert AIM een termijn van 14 dagen te hanteren. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

Kostenontwikkeling onderaannemers

Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de doorgerekende contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, ook aan zijn betrokken onderaannemers dient uit te betalen.

Wachtkamer/reservebank overeenkomst

Het komt in sommige aanbestedingen voor dat naast de vervoerder, die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, een overeenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als één na beste scoort. De opdrachtgever zorgt er op die manier voor dat, in geval van problemen, het vervoer snel overgenomen kan worden door die tweede vervoerder. In uw bestek kiest u hier ook voor.

Wat het AIM betreft is het geredeneerd vanuit de aanbestedende dienst en de gebruiker een begrijpelijke constructie. Immers, van een kwalitatief slecht presterende vervoerder wil je ook afscheid kunnen nemen, zodanig dat het vervoer snel overgenomen kan worden. De aanbestedende dienst moet zich wel realiseren dat er voor deze tweede vervoerder risico's aan kunnen kleven. Immers, deze zal, veelal in kort tijdsbestek, vervoer over moeten nemen en heeft niet altijd direct benodigd materieel en personeel beschikbaar. Wij adviseren u dan ook een realistische termijn van overgang te hanteren, e.e.a. in goed overleg met deze vervoerder.



Ook is het, wat het AIM betreft, belangrijk na te gaan waarom de eerste vervoerder het contract niet heeft kunnen uitdienen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat door gewijzigde omstandigheden de eerste vervoerder het financieel niet heeft kunnen bolwerken en daardoor in de problemen is gekomen of failliet is gegaan. De vervoerder op de reservebank moet dan conform de overeenkomst en de oorspronkelijke bieding het vervoer overnemen. Het risico is aanwezig dat door de gewijzigde omstandigheden de nieuwe vervoerder financieel ook niet uitkomt.

Contractmanagement

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang: ga niet alleen af op hetgeen op papier wordt geboden, maar ga daadwerkelijk langs bij aanbieders om vast te kunnen stellen of deze waar kunnen maken wat zij op papier stellen en bezoek bedrijven onaangekondigd. Sociale partners hebben de afgelopen jaren te vaak gezien dat er veel eisen gesteld worden, waar na gunning en aangaan van het vervoerscontract niet tot nauwelijks op werd gecontroleerd. Ook is directe betrokkenheid van de doelgroep waarvoor het vervoer is bedoeld vaak (sterk) onvoldoende.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

Er zou wat het AIM betreft minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de aanbestedende dienst moeten worden ingericht voor gebruikers. Hiertoe is een gemeente op basis van de WMO ook verplicht. De klachtenregeling zou laagdrempelig en onafhankelijk moeten zijn ingericht, zodat klachten zorgvuldig en vlot kunnen worden behandeld. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Deze regeling wordt door u genoemd als onderdeel van de gunningscriteria. Al eerder constateerden wij dat hier sprake is van een prijs-aanbesteding. De invloed van sub-gunningscriterium 2 is minimaal. Wij adviseren de rol en positie van de door u gewenste onafhankelijke klachtenregeling nogmaals tegen het licht te houden.

Meldingsplicht vervoerder

Ook verdient het aanbeveling in het bestek op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft als deze niet meer aan een bepaalde eis voldoet. Bijvoorbeeld t.a.v. naleving TX keur, CAO, leeftijd voertuigen etc. Niet melden zou tot (financiële) consequenties moeten leiden.

Bonus en Malus

Het AIM is voorstander van nieuwe en effectieve ideeën op het gebied van prikkels om te presteren conform de inschrijving. In plaats van het opleggen van een boete, zou aanbestedende dienst kunnen werken met het vooruitzicht op een bonus voor de vervoerder. Aan het uitkeren van de bonus kan aanbesteder voorwaarden stellen dat deze moet terugvloeien naar activiteiten voor kwaliteitsverbetering en aanvullende cursussen voor het betrokken personeel. Deze aanbeveling moet ook in relatie gezien worden met hetgeen het AIM aanbeveelt over de AMVB inkoop WMO (in werking juni 2017) waarin is gesteld dat, voor in ieder geval het WMO vervoer een minimale reële kostprijs moet worden bepaald. Het effect van een boete kan zijn dat vervoerders die toch al rond die minimum prijs hebben ingeschreven nog verder in de problemen komen (met alle gevolgen van dien). In het programma van eisen wordt nagenoeg volledig ingegaan op het beboeten van de vervoerder als niet wordt voldaan aan de stiptheidseisen en de duurzaamheidsbeloftes. Wij adviseren u, dit te herzien zoals omschreven.

