

Gemeente Smallingerland
T.a.v. Henk de Vries
Gauke Boelensstraat 2
9203 RM Drachten

Behandeld door
Saida Akaaboune
E-mail
s.akaaboune@ai-mobiliteit.nl

Email: gemeente@smallingerland.nl

Datum
15 oktober 2019

Onderwerp
Reactie AIM op bestek Collectief WMO vervoer gemeente Smallingerland

Geachte heer de Vries,

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 Taxi 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



pagina 2 van 11

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.

In dit document benoemen wij de punten die ons, bij het lezen van het bestek, in positieve zin zijn opgevallen maar benoemen wij eveneens verwonderpunten en geven aanbevelingen.

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

Met vriendelijke groet,



Saida Akaaboune
Manager AIM



Positieve punten in uw bestek

Het AIM juicht de door u gestelde geschiktheidseis, het hebben van TX keur voor zowel de hoofdaannemers als de onderaannemers, toe. Hiermee zal de kwaliteit van het vervoer zeker positief worden beïnvloed. Wij adviseren u een laatste check te verrichten door de verplichtingen voor TX keur, te vergelijken met de eisen, zoals die worden gesteld in het Programma van Eisen (paragraaf 4.5.2 en 4.6.1). Volgens ons zitten hier een aantal onevenwichtigheden in.

Als laatste valt ons op, dat u in paragraaf 3.1.7 aangeeft dat het niet meer voldoet aan de TX keur eis, reden kan zijn voor ontbinding van de overeenkomst. Het AIM adviseert het woordje “kan” weg te halen.

Naast de TX keur eis, wordt door u in paragraaf 3.1.6 Naleving cao geëist, hetgeen moet worden aangetoond middels een voldoende beoordeling door het SFT. Ook hier is het AIM niet op tegen, echter het eisen van TX keur, houdt automatisch in dat de cao moet worden nageleefd inclusief de rol door het SFT.



Verwonderpunten en aanbevelingen

Algemeen

Uw bestek wijkt af van de reguliere bestekken die door het AIM worden beoordeeld. U kiest voor het zogenaamde Zeeuwse model, een bestek met eisen, waar een vervoerder aan moet voldoen en die tegen een door u opgelegd tarief het vervoer mag verrichten. Dit betekent dat zich wellicht meerdere vervoerders zullen kwalificeren. De klant mag dus kiezen door welk bedrijf hij/zij vervoerd wil worden. In andere gemeenten wordt dit model niet (meer) toegepast omdat combinatieritten aanzienlijk lastiger te realiseren zijn. Tevens is het mogelijk dat bij het vervoer naar hotspots, zoals bingo's, er meerdere taxi's van verschillende bedrijven met slechts 1 klant rijden.

Kwaliteit

Het AIM hecht veel waarde aan kwaliteit, waarbij uitgegaan wordt van het principe 'de klant centraal'. Immers het vervoer dat wordt aanbesteed is bedoeld om de doelgroep de best passende vervoersoplossing te bieden. De keuze van het door u aangegeven model houdt in, dat de klant zelf mag bepalen met welke vervoerder hij/zij in zee wil gaan. Met deze visie wordt de klant bijzonder centraal gesteld, als het gaat om de vervoerders-keuze. Onze opmerkingen zijn de volgende.

Gebruikersparticipatie

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst in het gehele traject van de aanbesteding nadrukkelijk gebruikers/klanten en verzorgers betreft, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. Op uw website wordt de WMO raad van uw gemeente voorgesteld, echter wij hebben niet kunnen ontdekken in hoeverre deze WMO raad ook een actieve rol heeft gespeeld bij de totstandkoming van het bestek. Ook is niet beschreven in hoeverre de WMO raad betrokken zal worden bij tussentijdse evaluaties om te beoordelen in hoeverre gebruik zal worden gemaakt van de 2 verlengingsjaren.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

Het AIM beveelt aan dat de aanbestedende dienst klanttevredenheid/klantervaring (te bepalen aan de hand van directe ritbeoordelingen en aantoonbare, periodieke klanttevredenheidsonderzoeken en/of mystery guest onderzoeken) nadrukkelijk terug laat komen in het bestek. Elementen die in een klanttevredenheidsonderzoek zouden kunnen worden gemeten zijn de ervaringen met het reserveren van een rit, de uitvoering van een rit, de afhandeling van klachten en de toegankelijkheid van een rit voor mindervaliden. In uw bestek komt dit niet terug.



Informatievoorziening gebruikers

Communicatie spelregels en verwachtingen

Voor een goede uitvoering van het vervoer is het belangrijk dat de gebruikers weten wat ze kunnen verwachten. Welke spelregels gelden er en wat mag een gebruiker wel of niet verwachten van de aanbestedende dienst en van de vervoerder(s)? Hoe is de klachtenafhandeling ingeregeld en waar kan een gebruiker terecht als er een geschil ontstaat? Het AIM beveelt dan ook aan dat de aanbestedende dienst hierover duidelijkheid geeft richting vervoerders in het bestek, maar vooral ook richting gebruikers nadat de opdracht is gegund en het contract is getekend. In uw bestek blijft dit punt onduidelijk. Ook bij nadere analyse van uw website wordt niet duidelijk met welke spelregels klanten en vervoerders rekening moeten houden. Voor zover wij weten is uw WMO vervoersmodel momenteel identiek aan hetgeen gevraagd wordt, dus meerdere vervoerders voor dit vervoer. Als klant kunnen wij bijvoorbeeld nergens vinden welke vervoerders wij kunnen benaderen en dat dit jaarlijks mag veranderen.

Contractduur

In uw Offerteaanvraag geeft u in paragraaf 1.2 aan, dat de overeenkomst een looptijd heeft van 2 jaren. Hierna is een verlenging mogelijk van maximaal 2 maal 1 jaar. Deze verlenging is niet gekoppeld aan SMART criteria en wordt eenzijdig door u opgelegd. Het is dus aan de betreffende vervoerder hoe hij/zij hiermee rekening houdt in het calculatiemodel. Worden zaken als voertuigen afgeschreven in 2 jaren of in 4 jaren. Het AIM adviseert hierover transparant te zijn. Een contractperiode van 2 + 1+1 is overigens erg kort voor WMO contracten. Tevens stelt u dat een bij een eventuele verlenging dezelfde voorwaarden van kracht blijven. Dus stel, dat het betreffende vervoer dermate veel veranderingen heeft ondervonden, dat sprake is van een verlieslatend contract, dan is de vervoerder verplicht dit contract nogmaals 2 jaar te laten verlengen. Het AIM adviseert u, dit nogmaals kritisch tegen het licht te houden.

Medewerkerstevredenheid

In uw offerteaanvraag worden in paragraaf 4.6.1 functie-eisen gesteld aan de chauffeur. Wij vinden dat terecht, de chauffeur is immers het visitekaartje van de vervoerder. Als de chauffeur tevreden is, zal zich dat laten zien in de kwaliteit die hij/zij levert. Het AIM adviseert daarnaast een periodiek medewerkerstevredenheid onderzoek te houden om de tevredenheid onder de chauffeurs ook daadwerkelijk te meten en indien nodig verbeterplannen op te stellen. U omschrijft uitvoerig de eisen, maar onderzoek niet hoe het betrokken personeel daar in de uitvoering over denken. .

Effecten arbeidsmarkt

Algemeen

Het door u gekozen WMO vervoersmodel wijkt sterk af van de plannen zoals die door de meeste gemeenten wordt gehanteerd. Veelal kiezen andere gemeenten voor modellen als Best Value Procurement, Gunnen op Waarde of concurrentiegerichte dialoog. Hierbij wordt dan gescoord op prijs



en kwaliteit, waarna de vervoerder met de beste prijs/kwaliteit verhouding, de opdracht wint. De vervoerder weet dus de omvang van het vervoer en kan (veelal op basis van historische cijfers) een redelijke inschatting maken van de omzet. Inschatten hoeveel voertuigen en chauffeurs nodig zijn en hoe de regiecentrale qua bemensing moet worden ingericht, kunnen daarbij worden berekend. Uw model betekent aanzienlijk meer onzekerheid voor de vervoerder. Er worden immers meerdere vervoerders aangewezen en de klant mag zelf kiezen door welke vervoerder deze vervoerd wil worden. Theoretisch gezien is het mogelijk, dat een vervoerder geen enkele klant zal vervoeren, terwijl de vervoerder wel geïnvesteerd heeft in mensen en middelen. In uw bestek gaat u verder niet in op dergelijke situaties. Ook het overnemen van personeel bij faillissementen of bedrijfsovernames wordt verder niet besproken. De chauffeur lijkt hiermee aanzienlijk minder beschermd te zijn dan bij de andere modellen.

Bij het gebruik van deze andere modellen, 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.

Gelet op de jaarlijkse onzekerheid qua vervoervolume en dus benodigde aantallen chauffeurs is een OPOV/OPBC regeling nauwelijks te hanteren.

Wij adviseren u, dit nogmaals te bekijken.

Social return (SROI)

In een krimpende markt leidt de inzet van SROI al snel tot verdringing van arbeidsplaatsen. En in het zorgvervoer is sprake van een krimpende markt. Wat het AIM betreft zou een bestek dan ook geen minimale verplichte SROI voor uitvoerende functies - die tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen leidt - moeten bevatten. Bij uw aanbestedingsdocumenten is echter een uitvoerige Social Return paragraaf opgenomen. Op bladzijde 2 van deze paragraaf stelt u: "de inschrijver verplicht zich om bij gunning, minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde excl BTW met een maximum van €300.000,- aan Social Return aan te wenden". Los van het feit dat dit direct leidt tot verdringing van arbeidsplaatsen, is het voor de inschrijvende partijen onmogelijk te bepalen wat de opdrachtwaarde zal worden. U kiest immers voor een model met meerdere vervoerders waarbij tijdens de uitvoering van het vervoer de klant bepaalt door welke vervoerder hij/zij vervoerd wil worden. De omzet kan pas worden bepaald, na afloop van het jaar. Het AIM is van mening dat de procentuele eis voor Social Return in uw model niet kan worden toegepast.

Risicoverdeling

Wijzigen vervoersvolumes

Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten in uitvragen aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract zou kunnen afnemen. Dit wordt ook door u aangegeven. Tevens kunnen er, zoals al eerder gememoreerd voor een vervoerder risicovolle



situaties ontstaan mocht blijken dat de verwachte aantallen en omzetten niet worden gehaald. Het AIM adviseert u om bij dergelijke situaties in overleg te treden en de gevolgen te bespreken. Op basis van bijvoorbeeld een open calculatie zou u dan met de vervoerder kunnen bekijken waar ontwikkelingen achterblijven om vervolgens passende oplossingen voor beide partijen te implementeren.

Apart tarief voor rolstoelgebruikers

Het vervoer van rolstoelgebruikers brengt hogere kosten met zich mee t.o.v. het vervoer van niet-rolstoelgebruikers. Deze hogere kosten worden veroorzaakt door hogere investeringen in rolstoelmaterieel, minder capaciteitsmogelijkheden en langere in- en uitstaptijden. Bij een gelijkblijvend aandeel rolstoelgebruikers zijn deze hogere kosten door de opdrachtnemer goed te verdisconteren in een totaal tarief. Maar bij een verandering van dit aandeel kan dit voor- of nadelen voor de aanbestedende dienst of vervoerder opleveren. Het AIM beveelt om die reden aan om twee verschillende tarieven te hanteren en uit te vragen, om eventuele problemen achteraf te voorkomen.

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 aanbieding gedaan hebben hier een redelijke compensatie (vergoeding) voor krijgen. Met het opstellen van een aanbieding zijn immers de nodige kosten gemoeid. Het is dan ook niet onredelijk om partijen hier op een redelijke wijze in tegemoet te komen.

Termijnen aanbesteding

Implementatietermijn

Het komt nog te vaak voor dat aanbestedende diensten een te korte termijn hanteren, tussen moment van definitieve gunning en de daadwerkelijke start van het vervoer. Zo ook in dit bestek. Uit de planning blijkt dat er in dit bestek slechts 23 dagen zitten tussen moment van gunning en startdatum contract, waarbij de dagen tussen kerst- en oud en nieuw worden meegenomen. De wettelijke Alcatelperiode van 20 dagen is weliswaar aangehouden, maar u gaat er kennelijk van uit, dat er geen bezwaren of gerechtelijke procedures zullen worden gevoerd. Als zich nieuwe vervoerders (ten opzichte van de huidige situatie) aandienen, zullen de chauffeurs herverdeeld moeten worden en zullen de nieuwe vervoerders voor voertuigen moeten zorgen. De implementatietijd is dan wel heel erg krap. U neemt daarmee een groot risico.



Referentie- en geschiktheidseisen

Deze eisen blijken in de praktijk soms gebruikt te worden om bij de gewenste contractpartij uit te komen en niet zozeer om de meest geschikte inschrijvers te selecteren. Dergelijke eisen zijn soms onvoldoende gemotiveerd en geobjectiveerd en in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.

Omvang referenties

U vraagt in paragraaf 3.1.4 een referentie voor de kerncompetentie uitvoeren vervoer en het regisseren van vervoer. De omvang wordt door u bepaald op minimaal 50 unieke reizigers. Deze referentie is dermate laag, dat inschrijvers hier al snel aan kunnen voldoen. De vraag is dan gerechtvaardigd in hoeverre u hiermee kunt bepalen of een inschrijver al/niet voldoende technisch- en beroepsbekwaamheid is.

Overigens kennen ook de overige geschiktheidseisen een relatief lage drempel. Kennelijk wilt u graag zoveel mogelijk vervoerders bij de opdracht betrekken. Andere gemeenten, die een soortgelijk model hanteerden, hebben in hun bestek gekozen voor een beperkt aantal vervoerders (onder andere de gemeente Heerenveen). Wij geven u in overweging dit nog eens in ogenschouw te nemen.

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. In uw bestek wordt dit niet door u gecheckt. Alleen het hebben van een adequate verzekering is voor u voldoende om te bepalen of een bedrijf voldoende financiële- en economische draagkracht heeft. Wat het AIM betreft is dit niet voldoende en biedt dit 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. Overigens zijn er ook andere mogelijkheden om de solvabiliteit van een bedrijf te checken.

Rol en positie van (MKB) bedrijven en onderaannemers

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. Als richtlijn zou de aanbestedende dienst kunnen hanteren dat een ondernemer tenminste 75% van de vastgestelde prijs krijgt. Op die manier kan de aanbestedende dienst er zicht op houden dat



het vervoer niet tegen een mogelijk te scherpe prijs met alle eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden.

Onderaannemer en bestekeisen

Verder adviseert het AIM dat in het bestek is opgenomen dat de hoofdaannemer verantwoordelijk is voor de werkzaamheden van ingeschakelde onderaannemers en dat onderaannemers voldoen aan de voor hun deel van de werkzaamheden gestelde (kwaliteits-)eisen. Met betrekking tot de eis, het TX keur te moeten hebben, wordt dit expliciet vermeld in paragraaf 3.1.7 van uw Offerteaanvraag. Echter bij het doornemen van uw Programma van Eisen, zoals beschreven in hoofdstuk 4, wordt dit niet herhaald. Het AIM adviseert ook deze eisen verplicht te stellen voor eventueel in te zetten onderaannemers.

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 adviseert het AIM 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. Dezelfde termijn zou ook moeten gelden in de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. De praktijk is echter nogal eens anders, met alle gevolgen van dien.

Prijsvorming

Reële kostprijs

Gelet op de [nieuwe AMvB zorg inkoop](#) (juni 2017 in werking) moet voor het WMO vervoer een minimale reële kostprijs worden bepaald. Wat is een reële prijs voor het aan te besteden vervoer? Met de [kostenberekeningstool](#) van het CROW kan de aanbestedende dienst een goede inschatting maken van de prijsopbouw voor het, WMO vervoer. 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 van de prijs die u mag verwachten bij een nieuwe aanbesteding. Uw model omvat een van tevoren bepaalde prijsvaststelling. U hanteert in paragraaf 4.9.2 een totale prijs van 1€ als opstarttarief en een bedrag van 1,84€ per beladen kilometer. U vermeldt, dat in de tariefstelling rekening is gehouden met een combinatiegraad. Er wordt verder geen uitleg gegeven hoe u aan de prijzen bent gekomen, welke tool u hebt gebruikt en als laatste of u rekening hebt gehouden met aanzienlijk minder combinatiemogelijkheden in verband met het hebben van meerdere vervoerders en regiecentrales. Een nadere onderbouwing van uw aangegeven prijs zou hieromtrent meer duidelijkheid geven. De elementen uit de NEA-kostenontwikkelingsindex en de CROW kostenberekeningstool zijn hierbij goed te gebruiken.



Kostenontwikkeling

In opdracht van SFT maakt Panteia jaarlijks een overzicht van de laatste gemiddelde kostenontwikkelingen voor het taxivervoer. Dat wordt ook wel de NEA-kostenontwikkelingsindex genoemd. Panteia berekent deze index in absolute onafhankelijkheid. De kostenontwikkelingen zijn gebaseerd op vaststaande feiten en prognoses van het Centraal Planbureau. Toekomstige kostenontwikkelingen die nog onzeker zijn, zijn niet bij de ramingen betrokken. Het gebruik van de NEA-kostenontwikkelingsindex in vervoerscontracten schept duidelijkheid voor beide partijen. Voor vervoerders sluit het een niet in te schatten en soms niet te dragen kostenontwikkelingsrisico uit. In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex.

Peildatum biedingen

Het is echter van belang dat het bestek er rekening mee houdt dat biedingen vóór oktober/november gebaseerd zijn op het prijspeil van het jaar waarin ze zijn uitgebracht en dus geen rekening houden met toekomstige kostenontwikkelingen. Het is daarom aan te bevelen dat voor deze biedingen de NEA index direct in het eerstvolgende jaar wordt toegepast zodat vervoerders niet in de problemen komen. In uw bestek hanteert u de NEA-kostenontwikkelingsindex niet in het eerstvolgende jaar.

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 het 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. In paragraaf 4.10 wordt het onderwerp Controle benoemd. Het AIM adviseert echter hier meer structuur in aan te brengen.

KPI's zonder consequenties

Het AIM beveelt de aanbestedende dienst aan in het bestek duidelijk te maken dat zij contractmanagement periodiek uitvoert en hoe zij dat zal doen. Kwaliteit van dienstverlening – uitgevoerd door aanbieder maar ook ingeschakelde onderaannemers- zouden daarin terug moeten komen. Het niet nakomen van de verplichtingen zoals die door u worden gesteld heeft alleen een malus tot gevolg, als het gaat om het weigeren van de vervoersplicht, zoals omschreven in paragraaf 4.15. Alle andere eisen, kennen geen sanctie bij het niet nakomen. Wij vinden dit erg vrijblijvend.



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. Ook wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt. In uw Offerteaanvraag wordt in paragraaf 4.11 kort ingegaan op de klachtenprocedure. U geeft aan dat een klacht zowel kan worden ingediend bij de opdrachtgever als bij de opdrachtnemer. In beide gevallen is de opdrachtnemer degene die de afhandeling uitvoert. De opdrachtnemer heeft de regie. In dezen is dus geen sprake van onafhankelijkheid. De slager keurt zijn eigen vlees. Vanuit de Offerteaanvraag valt onvoldoende op te maken wat de spelregels voor de betrokkenen zijn. Ook uw website besteedt daar in de huidige situatie weinig aandacht aan.

