AIM
AANBESTEDINGSINSTITUUT
MOBILITEIT
POWERED BY
CNV, FNV EN KNV

Universiteit Maastricht
Ter attentie van Lisette Orgelist

lisette.orgelist@maastrichtuniversity.nl

Behandeld door
Joris de Vries
E-mail
j.devries@ai-mobiliteit.nl

Datum
3 september 2026

Onderwerp Reactie op bestek Taxi- en Directievervoer Universiteit Maastricht

Geachte mevrouw Orgelist,

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

- goed personeelsbeleid, inclusief het naleven van de cao Zorgvervoer en Taxi en de cao Sociaal Fonds Mobiliteit, en het bieden van scholingsmogelijkheden voor het personeel;
- goed materieel, zoals jonge voertuigen die geschikt zijn voor de doelgroep; en
- een goede organisatie en goede dienstverlening aan de reiziger, met nadruk op klantvriendelijkheid en het bieden van voldoende tijd en aandacht,

daartoe in de gelegenheid worden gesteld, zodat werknemers willen en blijven werken in onze sector.

Een van de hoofdactiviteiten van het AIM is het analyseren van aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. Het AIM analyseert 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 aanbestedingtechnische en/of juridische zaken. Als over laatstgenoemde zaken geen aanbevelingen worden gedaan, 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 en brengen wij waar nodig aanbevelingen uit.

Positieve punten in uw bestek
In positieve zin hebben wij gezien dat het TX-Keurmerk en de naleving van de cao Zorgvervoer en Taxi als eisen in het bestek zijn opgenomen. Hiermee worden duidelijke eisen gesteld aan de kwaliteit van de uitvoering en aan de arbeidsvoorwaarden binnen de sector.

Ook wordt de NEA-index voor kostenontwikkeling gehanteerd voor het volgen van de kostenontwikkeling binnen de sector zorgvervoer en taxi.

Het AIM adviseert dat kwaliteit voor ten minste 60% onderdeel uitmaakt van de beoordeling van inschrijvingen. In uw bestek telt kwaliteit voor 70% mee en prijs voor 30%. Het AIM beoordeelt dit als positief.

Tot slot is in positieve zin gezien dat gedurende de contractperiode minimaal ieder kwartaal overleg plaatsvindt. Ook worden eisen gesteld aan de klachtenafhandeling, rittenadministratie, managementinformatie en duurzaamheidsrapportage.

Aanbevelingen

Duurzaamheid
Bij het stellen van duurzaamheidsvereisten is het van belang dat de aanbestedende dienst stilstaat bij de gevolgen van deze eisen. Daarbij gaat het onder meer om de kosten van het vervoer, de investeringen die vervoerders moeten doen en de termijn waarbinnen deze investeringen kunnen worden terugverdiend.

Duurzaamheid in relatie tot contractduur
Uw bestek bevat verschillende duurzaamheidsvereisten. Voor het directievervoer moeten volledig elektrische voertuigen uit het hogere segment worden ingezet. Voor het taxivervoer wordt duurzaamheid als kwaliteitscriterium beoordeeld en moet voor het vervoer van meerdere personen een volledig elektrische personenbus beschikbaar zijn.

In algemene zin adviseert het AIM bij dergelijke eisen een contractduur van minimaal 5 + 2 jaar of 4 + 3 jaar te hanteren. Er moet een duidelijke relatie bestaan tussen de duur van het vervoerscontract en de terugverdientijd van de duurzaamheidsinvesteringen die van vervoerders worden gevraagd.

In deze aanbesteding wordt gewerkt met raamovereenkomsten met een initiële looptijd van twee jaar en tweemaal een optiejaar. De maximale looptijd bedraagt daarmee vier jaar. Het AIM adviseert om te beoordelen of deze looptijd voldoende aansluit bij de investeringen die van vervoerders worden verlangd. Wanneer een langere looptijd binnen de gekozen aanbestedingsvorm niet mogelijk is, kan worden bezien of de eisen en financiële voorwaarden voldoende ruimte bieden om de benodigde investeringen binnen vier jaar terug te verdienen.

Laadinfrastructuur en netcapaciteit
Het AIM adviseert ervoor te zorgen dat de benodigde laadinfrastructuur voor aanvang van het vervoer beschikbaar is.

Daarnaast attendeert het AIM u erop dat de beschikbaarheid van laadinfrastructuur en netwerkcapaciteit lokaal beperkt kan zijn. Vervoerders hebben hierop slechts beperkt invloed en zijn afhankelijk van onder meer vastgoedeigenaren, gemeenten en netbeheerders.

Het AIM adviseert daarom om bij problemen met laadinfrastructuur of netcapaciteit tijdig met de vervoerder in overleg te treden en rekening te houden met omstandigheden waarop de vervoerder aantoonbaar geen invloed heeft.

Graag wijst het AIM u op de Handreiking Zero-emissie doelgroepenvervoer van CROW. Hoewel deze aanbesteding betrekking heeft op taxi- en directievervoer, biedt deze handreiking ook bruikbare aandachtspunten voor het aanbesteden, implementeren en beheren van zero-emissievervoer.

Medewerkerstevredenheid
Onder duurzaamheid vallen niet alleen milieueisen. Het begrip kan breder worden gezien, bijvoorbeeld in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzame inzetbaarheid van personeel.

Naast het behoud van betrokken personeel beveelt het AIM aan om in het bestek op te nemen dat aantoonbaar periodieke medewerkerstevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd. Hiermee kunnen eventuele knelpunten bij medewerkers tijdig worden gesignaleerd en kan waar nodig worden bijgestuurd.

Gunningscriteria en weging

Beoordeling prijs en kwaliteit
De EMVI/BPKV-methodiek is in de praktijk de meest gebruikte gunningssystematiek. Hierbij zijn zowel prijs als kwaliteit bepalend voor de uiteindelijke gunning van de opdracht.

Het AIM adviseert dat, ongeacht de gekozen methodiek of het gekozen beoordelingsmodel, kwaliteit minimaal 60% en prijs maximaal 40% van de totaalscore bepaalt. In uw bestek telt kwaliteit voor 70% mee en prijs voor 30%. Het AIM beoordeelt dit als positief.

Het is daarbij van belang dat de aanbestedende dienst goede en voldoende onderscheidende kwalitatieve gunningscriteria opneemt en het beoordelingsmodel zo toepast dat de beste kwalitatieve inschrijving daadwerkelijk een reële kans maakt om te winnen.

Als wordt gekozen voor een relatieve beoordeling van prijs, waarbij de laagste prijs de maximale score behaalt, adviseert het AIM om ook kwaliteit relatief te beoordelen, waarbij de beste kwaliteitsscore maximaal wordt gewaardeerd.

Een andere mogelijkheid is te werken met een vaste, reële referentieprijs en basiskwaliteit, bijvoorbeeld TX-Keur, waarbij inschrijvers zich kunnen onderscheiden op aanvullende aspecten zoals goed werkgeverschap, duurzaamheid, dienstverlening en klanttevredenheid. Dit vraagt wel om de bereidheid van de opdrachtgever om hiervoor voldoende budget beschikbaar te stellen.

Beoordelingsteam en beoordelingsrichtlijn aanbesteding
Het AIM beveelt aan de beoordeling van de inschrijvingen te laten plaatsvinden door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam. Dit team bestaat bij voorkeur uit materiedeskundigen, inkoopdeskundigen en vertegenwoordigers van de gebruikers of medewerkers die in de praktijk met het vervoer te maken hebben.

De leden van het beoordelingsteam hebben wat het AIM betreft voldoende expertise op het gebied van taxi- en directievervoer. Ook moet voldoende deskundigheid op het gebied van Europese aanbestedingen aanwezig zijn.

Het beoordelingsteam staat bij voorkeur onder voorzitterschap van een voorzitter die inhoudelijk niet mee beoordeelt en vooral toeziet op het zorgvuldig volgen van de vastgestelde procedure.

De inschrijvingen worden door alle leden van het beoordelingsteam eerst onafhankelijk van elkaar beoordeeld. Het AIM adviseert de aangeboden tarieven pas aan de beoordelaars bekend te maken nadat de kwalitatieve beoordeling is afgerond.

Voor de beoordeling van de kwaliteit kan vervolgens worden gewerkt met een consensusmodel. Omdat beoordelaars in de praktijk geneigd kunnen zijn om vooral gemiddelde scores toe te kennen, is een duidelijke beoordelingsrichtlijn essentieel. Daarmee wordt bevorderd dat de volledige beoordelingsschaal wordt gebruikt en dat kwalitatieve verschillen tussen inschrijvers voldoende tot uitdrukking komen.

Interviews als gunningscriterium
Het AIM adviseert opdrachtgevers om interviews of presentaties op te nemen als onderdeel van de kwaliteitsgunningscriteria. Dit geeft de mogelijkheid om naast schriftelijke inschrijvingen ook de menselijke factor te beoordelen.

Interviews geven inzicht in de oplossingsgerichtheid, vaardigheden en kwaliteit van de personen die daadwerkelijk bij de uitvoering worden betrokken. Deze aspecten blijken niet altijd volledig uit schriftelijke documenten.

Dit kan in deze aanbesteding met name relevant zijn voor het directievervoer, waarvoor hoge eisen worden gesteld aan professionaliteit, discretie, flexibiliteit en servicegerichtheid.

Praktische handvatten en meer informatie over het opnemen van interviews en presentaties als onderdeel van een aanbesteding zijn beschikbaar op de website van PIANOo.

Risicoverdeling

Fluctuaties in vervoersvolumes en andere voorwaarden
Het komt met enige regelmaat voor dat aanbestedende diensten aangeven dat het vervoersvolume gedurende de looptijd van het contract kan toe- of afnemen, zonder dat vooraf duidelijk is hoeveel het volume kan wijzigen. Voor inschrijvers kan hierdoor onzekerheid ontstaan over de exploitatie van de opdracht.

In uw bestek is opgenomen dat de genoemde aantallen en omzetgegevens uitsluitend indicatief zijn. De Universiteit Maastricht geeft geen garantie ten aanzien van het aantal ritten, de omvang van de werkzaamheden of de te realiseren omzet.

In 2025 ging het om circa 75 directieritten met een omzet van ongeveer € 36.000 en circa 735 taxiritten met een omzet van ongeveer € 100.000.

Tegenover deze beperkte en onzekere volumes staan specifieke eisen aan voertuigen, chauffeurs, beschikbaarheid en bereikbaarheid. Voor het directievervoer moeten onder meer volledig elektrische voertuigen uit het hogere segment beschikbaar zijn, evenals een vaste chauffeur en twee vooraf goedgekeurde vervangers. Daarnaast moet de dienstverlening 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar zijn.

Ook is opgenomen dat leeg vervoer volledig in de tarieven moet worden verwerkt en dat de eerste vijftien minuten wachttijd voor rekening en risico van de vervoerder komen.

Het AIM begrijpt dat het vervoersvolume kan fluctueren. Het is wel belangrijk dat deze risico's in samenhang worden bezien en dat vervoerders de gevraagde dienstverlening bedrijfseconomisch verantwoord kunnen aanbieden.

Het AIM adviseert om bij structurele afwijkingen in het vervoersvolume of andere omstandigheden die grote gevolgen hebben voor de exploitatie, nadere afspraken met de vervoerder te kunnen maken over een mogelijke tariefaanpassing.

Herzieningsclausule en openkostprijscalculatie
Het AIM adviseert om te streven naar vervoerscontracten met voldoende flexibiliteit om in te spelen op onzekere financiële en andere toekomstige ontwikkelingen.

Om te voorkomen dat deze onzekerheden tijdens de contractperiode tot onuitvoerbare situaties leiden, adviseert het AIM om een herzieningsclausule en een openkostprijscalculatie in het bestek op te nemen.

De herzieningsclausule beschrijft de voorwaarden en momenten waarop kan worden ingespeeld op voorziene ontwikkelingen, zoals de verdere overgang naar zero-emissievervoer, en op onvoorziene veranderingen.

Ter ondersteuning van eventuele tariefaanpassingen adviseert het AIM een openkostprijscalculatiemethode aan de herzieningsclausule te koppelen. Deze methode biedt een uitsplitsing van vervoerskosten, zoals vaste en variabele voertuigkosten, loonkosten, indirecte kosten, winstmarges en risicofactoren.

Vervoerders kunnen deze open calculatie als onderdeel van hun inschrijving indienen. Daarmee kunnen eventuele tussentijdse aanpassingen transparant worden beoordeeld en kan beter worden ingespeeld op toekomstige ontwikkelingen.

Onvoorziene omstandigheden
In geval van een onvoorziene situatie, bijvoorbeeld een pandemie, waarbij geen landelijke regelingen worden getroffen door de Rijksoverheid of de VNG, acht het AIM het redelijk dat opdrachtgever en vervoerder in overleg treden over de gevolgen voor de uitvoering.

Daarbij kan worden bezien welke vergoeding passend is voor niet-gereden geplande ritten, conform de conclusies van het adviesrapport van Ventoux.

Termijnen aanbesteding

Implementatietermijn
Aanbestedende diensten hanteren soms een te korte periode tussen de definitieve gunning en de start van het vervoer. Dit bemoeilijkt een zorgvuldige implementatie, zeker wanneer een nieuwe vervoerder elektrische voertuigen moet aanschaffen of personeel moet aantrekken.

Volgens de planning is de voorlopige gunning voorzien op 16 oktober 2026. Na het aflopen van de standstillperiode op 6 november 2026 resteert minder dan een maand tot de start van de overeenkomst op 1 december 2026.

Het AIM acht deze implementatieperiode te kort. Dit geldt in het bijzonder voor het directievervoer. Hiervoor moeten volledig elektrische voertuigen uit het hogere segment beschikbaar zijn. Ook wordt gewerkt met één vaste directiechauffeur en twee vooraf vastgestelde vervangers. Deze chauffeurs

mogen pas worden ingezet nadat een kennismakingsgesprek en proefrit hebben plaatsgevonden en de Universiteit Maastricht schriftelijk akkoord heeft gegeven.

Ook de zittende vervoerder kan bij verlies van de opdracht in de knel komen, bijvoorbeeld vanwege verplichtingen rondom personeel en de afbouw van materieel.

Het AIM adviseert daarom om minimaal zes maanden te hanteren tussen de definitieve gunning en de ingangsdatum van de overeenkomst.

Looptijd contract
In algemene zin adviseert het AIM om in het bestek een contractduur van minimaal 5 + 2 jaar of 4 + 3 jaar op te nemen, waarbij de optiejaren zo veel mogelijk als geheel worden gegund.

Dit biedt zekerheid voor vervoerders en voor het betrokken personeel. Kortlopende contracten kunnen werkgevers terughoudend maken bij het aanbieden van vaste aanstellingen.

In deze aanbesteding wordt gewerkt met een initiële looptijd van twee jaar en tweemaal een optiejaar. Het AIM adviseert om de verhouding tussen deze looptijd en de gevraagde investeringen opnieuw te beoordelen en de beschikbare optiejaren bij goed functioneren van de vervoerder daadwerkelijk te benutten.

Terugverdientijd investeringen
Ook bij langlopende contracten moet het bestek voldoende rekening houden met de terugverdientijd van investeringen.

Eisen ten aanzien van de leeftijd, aandrijving en het segment van voertuigen moeten in verhouding staan tot de resterende contractduur. Voorkomen moet worden dat een vervoerder relatief kort voor het einde van de overeenkomst nog nieuwe voertuigen moet aanschaffen zonder voldoende mogelijkheid om deze investering terug te verdienen.

Tijdig informeren bij gebruik optiejaren
Ten aanzien van het wel of niet gebruikmaken van de optiejaren is het van belang dat hierover tijdig contact plaatsvindt tussen de Universiteit Maastricht en de vervoerder.

Het AIM adviseert hiervoor een termijn van minimaal twaalf maanden voor het einde van de lopende contractperiode te hanteren.

Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van de optiejaren, blijft er daarmee voldoende tijd beschikbaar om een nieuwe aanbesteding te starten. Ook resteert voldoende tijd voor de afwikkeling van het vervoer bij de huidige vervoerder en de eventuele opstart bij een nieuwe vervoerder.

Onderaannemers

Relatie hoofdaannemer en onderaannemer
Het is belangrijk om stil te staan bij de relatie tussen hoofdaannemer en onderaannemer.

Een aanbestedende dienst kan niet zonder meer verlangen dat een aanbieder het vervoer volledig zelf uitvoert. Wel kan worden gevraagd dat een aanbieder die met onderaannemers wil werken dit vooraf kenbaar maakt.

Het AIM beveelt daarnaast aan dat de hoofdaannemer na gunning inzicht geeft in de prijzen en voorwaarden die voor onderaannemers worden gehanteerd. De vergoeding aan de onderaannemer moet zodanig zijn dat deze zijn opdracht bedrijfseconomisch verantwoord kan uitvoeren en zijn personeel volgens de cao Zorgvervoer en Taxi kan betalen.

Onderaannemers en bestekeisen
Het AIM beveelt aan in het bestek op te nemen dat de hoofdaannemer volledig verantwoordelijk blijft voor de werkzaamheden van de ingeschakelde onderaannemers.

Ook moeten onderaannemers voldoen aan de eisen die voor hun deel van de werkzaamheden gelden. Dit betreft onder meer de eisen ten aanzien van kwaliteit, voertuigen, chauffeurs, cao-naleving en keurmerken.

Kostenontwikkeling onderaannemers
Het AIM beveelt aan om in het bestek op te nemen dat de opdrachtnemer de contractueel overeengekomen kostenontwikkeling, waaronder de NEA-index, ook doorberekent aan de betrokken onderaannemers.

Betalingstermijnen onderaannemers
Tot slot beveelt het AIM aan dat de Universiteit Maastricht oog heeft voor de betalingstermijnen die richting onderaannemers worden gehanteerd.

Wettelijk is geregeld dat de factuur uiterlijk dertig dagen na ontvangst door de opdrachtgever moet worden voldaan. Indien de opdrachtnemer samenwerkt met onderaannemers, adviseert het AIM erop toe te zien dat de opdrachtnemer na betaling door de Universiteit Maastricht ook tijdig overgaat tot betaling aan zijn onderaannemers.

Prijsvorming

Onderbouwing tarief
Bij de prijsaanbieding moeten aanbieders wat het AIM betreft een duidelijke onderbouwing geven van de wijze waarop zij tot hun prijs zijn gekomen. Daarmee kan worden beoordeeld of de aangeboden prijs aansluit bij de eisen en voorwaarden uit het bestek.

Ook zouden aanbieders duidelijk moeten maken met welke risico's zij rekening hebben gehouden bij het opstellen van hun aanbieding. Daarbij kan worden gedacht aan personeelskosten, voertuigkosten, beschikbaarheid van materieel, leeg vervoer, wachttijden, fluctuaties in het vervoersvolume en de inzet van eventuele onderaannemers.

Het AIM adviseert daarnaast om aanbieders inzicht te laten geven in de kostenopbouw van hun prijs. Daarbij kan worden gevraagd uit welke kostenelementen de prijs is opgebouwd en welk bedrag per kostenelement is gehanteerd.

NEA-index
Het AIM beoordeelt het positief dat voor de jaarlijkse kostenontwikkeling wordt aangesloten bij de NEA-index voor kostenontwikkeling.

De bepalingen over het moment van de eerste indexering zijn echter niet eenduidig. In het Programma van Eisen en de prijsdocumenten staat dat de prijzen gedurende het eerste contractjaar vast zijn. In de algemene eisen en de conceptovereenkomst staat dat indexering voor het eerst per 1 januari 2027 kan plaatsvinden, terwijl de overeenkomst op 1 december 2026 ingaat.

Het AIM adviseert deze bepalingen met elkaar in overeenstemming te brengen en duidelijk vast te leggen wanneer de eerste indexering plaatsvindt.

Omdat inschrijvers hun aanbieding in 2026 indienen, adviseert het AIM de NEA-index voor 2027 per 1 januari 2027 toe te passen.

Daarnaast adviseert het AIM de jaarlijkse NEA-index contractueel toe te passen zonder dat hiervoor telkens afzonderlijke instemming van de opdrachtgever nodig is. De NEA-index geeft immers de objectief vastgestelde kostenontwikkeling binnen de sector weer.

Wachtkamer- of reservebankovereenkomst
Het komt in aanbestedingen voor dat naast de vervoerder die op basis van de gunningscriteria het beste scoort, een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten met de vervoerder die als tweede eindigt.

De opdrachtgever zorgt er daarmee voor dat het vervoer bij problemen met de eerste vervoerder kan worden overgenomen door een tweede vervoerder.

Vanuit het perspectief van de aanbestedende dienst en de gebruikers is dit een begrijpelijke constructie. Van een kwalitatief onvoldoende presterende vervoerder moet afscheid kunnen worden genomen zonder dat de continuïteit van het vervoer in gevaar komt.

De aanbestedende dienst moet zich wel realiseren dat hieraan voor de tweede vervoerder risico's zijn verbonden. Deze vervoerder kan op korte termijn worden gevraagd het vervoer over te nemen en beschikt mogelijk niet direct over het benodigde materieel en personeel.

Termijn wachtkamer- of reservebankovereenkomst
Als de aanbestedende dienst kiest voor een wachtkamer- of reservebankovereenkomst, beveelt het AIM aan hierin op te nemen dat de tweede vervoerder alleen gedurende de eerste twee jaar van het gegunde contract kan worden gevraagd het vervoer over te nemen.

In de algemene eisen staat dat de wachtkamerovereenkomst een looptijd van één jaar heeft. In de afzonderlijke wachtkamerovereenkomst is echter ook de mogelijkheid opgenomen om deze telkens met één jaar te verlengen.

Het AIM adviseert om de maximale looptijd duidelijk vast te leggen en de wachtkamerconstructie niet onbeperkt te verlengen.

Daarnaast adviseert het AIM om realistische afspraken te maken over de termijn waarbinnen de tweede vervoerder het vervoer daadwerkelijk moet gaan uitvoeren. Het AIM acht een implementatieperiode van minimaal zes maanden passend.

Ook is het van belang bij een eventuele overgang oog te houden voor het behoud van het betrokken personeel.

Onderzoek bij problemen eerste vervoerder
Tot slot is het belangrijk om na te gaan waarom de eerste vervoerder het contract niet heeft kunnen uitdienen.

Het is mogelijk dat gewijzigde omstandigheden ertoe hebben geleid dat de eerste vervoerder de opdracht financieel niet meer verantwoord kon uitvoeren. Wanneer de vervoerder op de reservebank vervolgens onder de oorspronkelijke voorwaarden het vervoer moet overnemen, bestaat het risico dat ook deze vervoerder financieel in de problemen komt.

Het AIM adviseert daarom bij toepassing van de wachtkamerregeling steeds te beoordelen of de oorspronkelijke voorwaarden en tarieven nog uitvoerbaar en reëel zijn.

Contractmanagement

Contractmanagement na gunning is van wezenlijk belang. Het is belangrijk om niet alleen af te gaan op hetgeen op papier wordt aangeboden, maar tijdens de uitvoering daadwerkelijk vast te stellen of de vervoerder en eventuele onderaannemers de gemaakte afspraken nakomen.

Sociale partners hebben de afgelopen jaren te vaak gezien dat in aanbestedingen veel eisen worden gesteld, terwijl hierop na gunning onvoldoende wordt gecontroleerd.

In positieve zin hebben wij gezien dat in het Programma van Eisen periodiek overleg en verschillende rapportageverplichtingen zijn opgenomen. Het AIM adviseert deze informatie tijdens de uitvoering ook daadwerkelijk te gebruiken voor actieve sturing op kwaliteit, continuïteit en naleving van de gemaakte afspraken.

KPI's en consequenties
Het AIM beveelt aan om in het bestek duidelijk te maken dat contractmanagement periodiek wordt uitgevoerd en op welke wijze dit plaatsvindt.

De kwaliteit van de dienstverlening, uitgevoerd door zowel de hoofdaannemer als eventuele onderaannemers, moet hierin terugkomen. Ook moet duidelijk zijn welke consequenties worden verbonden aan het niet voldoen aan de gestelde eisen.

Klachtenregeling bij aanbestedende dienst
In het Programma van Eisen is opgenomen dat de opdrachtnemer over een klachtenprocedure moet beschikken en dat klachten ook in het interne systeem van de Universiteit Maastricht worden geregistreerd.

Het AIM adviseert daarnaast om bij de Universiteit Maastricht een laagdrempelige en onafhankelijke klachtenregeling voor gebruikers in te richten.

De klachtenregeling moet schriftelijk zijn vastgelegd en duidelijke instructies bevatten over waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook adviseert het AIM om periodiek over de klachten en de afhandeling daarvan te rapporteren.

Meldingsplicht vervoerder
Ook verdient het aanbeveling om in het bestek op te nemen dat een vervoerder een meldingsplicht heeft wanneer deze niet meer aan een gestelde eis voldoet.

Daarbij kan worden gedacht aan de naleving van de cao, het beschikken over TX-Keur, de inzet van de afgesproken voertuigen of het voldoen aan eisen die aan chauffeurs worden gesteld.

Het niet tijdig melden hiervan moet tot passende consequenties kunnen leiden.

Eenduidigheid aanbestedingsdocumenten
Het AIM heeft gezien dat de aanbestedingsdocumenten op een aantal punten niet met elkaar overeenkomen. Zo worden de perceelnummers voor taxi- en directievervoer niet overal hetzelfde gebruikt. Ook is bij beide percelen dezelfde conceptovereenkomst voor taxivervoer opgenomen.

Daarnaast verschillen de documenten over het aantal te contracteren vervoerders, de contractduur, het moment van de eerste indexering en de looptijd van de wachtkamerovereenkomst.

Het AIM adviseert om de documenten op deze punten te controleren en aan te passen, zodat voor inschrijvers duidelijk is wat per perceel geldt.

Tot slot
Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan geven wij graag een toelichting. Ook denken wij graag mee bij een volgende aanbesteding. Wij worden dan bij voorkeur eerder in het proces betrokken, zodat onze aandachtspunten vóór publicatie kunnen worden meegenomen.

Met vriendelijke groet,



Drs. H.J. van Gelderen
Directeur