

Klachtenprocedure

1. De ondernemer dient zijn klacht in via de beveiligde webpagina van Klachtenmeldpunt Aanbesteden (KMA).
2. Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht aan de ondernemer en aan de aanbestedende dienst.
3. De klacht wordt al dan niet in behandeling genomen door de jurist van het KMA. De jurist neemt alleen de klacht in behandeling als hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot de onderhavige aanbesteding en de ondernemer die de klacht heeft ingediend.
4. De jurist beoordeelt of de klacht ontvankelijk is.

Als de niet-ontvankelijkheid hersteld kan worden zal de ondernemer hiertoe via het KMA in de gelegenheid worden gesteld.

Als de niet-ontvankelijkheid niet hersteld kan worden dan bericht de jurist hier zo snel mogelijk over. Het bepaalde in stap 7 is vervolgens van toepassing.

5. Is de klacht ontvankelijk, dan wordt deze binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de klacht, inhoudelijk beoordeeld door de jurist. Bij uitzondering en afhankelijk van de aard en omvang van de klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen.

Voor eventuele aanvullende gegevens neemt de jurist rechtstreeks contact op met de ondernemer en/of de inkoopcoördinator.

Eventueel kan de behandelend jurist een tweede jurist inschakelen voor een second opinion.

6. De behandeling van de klacht resulteert in een gemotiveerd maar niet bindend advies van de jurist aan het afdelingshoofd c.q. de bevoegde directeur. Het advies bevat de naam van de jurist die de klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede jurist die een second opinion heeft gegeven.
7. Op basis van het advies van de jurist neemt het afdelingshoofd c.q. de betreffende directeur zo spoedig mogelijk een beslissing over de klacht welke luidt:
 - de klacht is terecht; of
 - de klacht is niet terecht; of
 - de klacht is gedeeltelijk terecht.

Elke beslissing wordt behoorlijk gemotiveerd en bekend gemaakt aan de ondernemer. Ook geeft het afdelingshoofd c.q. de directeur aan welke conclusie hij uit de klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft.

8. Leidt de beslissing op de klacht tot corrigerende maatregelen betreffende onderhavige aanbesteding? Dan deelt het afdelingshoofd c.q. de directeur dit zo spoedig mogelijk mee, zowel aan de ondernemer die de klacht heeft ingediend als aan alle (potentieel) gegadigden of (potentiële) inschrijvers. Hierbij wordt het gelijkheidsbeginsel in acht genomen.

9. Heeft de aanbestedende dienst niet binnen een redelijke termijn een beslissing genomen of is de ondernemer het niet eens met de beslissing van de aanbestedende dienst? Dan kan de ondernemer de klacht voorleggen aan de Commissie van aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt, valt buiten onderhavige klachtenregeling.