

BIJLAGE C

KLACHTENPROCEDURE BIJ AANBESTEDEN (afhandeling van klachten)

bij de Selectieleidraad voor de

Europese aanbesteding

inzake

Installaties nieuwbouw Utrecht

niet-openbare procedure

Datum: 14 maart 2018
Auteur: K. van Pinxteren
Onderwerp: Bijlage C - Klachtenprocedure



Definitie klacht

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Verskil tussen een klacht en een vraag

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

Klachtenprocedure

Holland Casino hanteert een standaard klachtenprocedure bij aanbesteden die hieronder wordt beschreven.

- De belanghebbende dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenmeldpunt door een e-mail te sturen naar: klachtenaanbesteden@hollandcasino.nl.
- De belanghebbende dient duidelijk te maken:
 - i) dat het een klacht betreft,
 - ii) wat de klacht is, en
 - iii) hoe de klacht volgens hem verholpen zou kunnen worden.
- De klacht bevat verder de dagtekening, de naam en het adres van de belanghebbende en de aanduiding van deze aanbesteding.
- Nadat de klacht is binnengekomen bij het klachtenmeldpunt, ontvangt de belanghebbende hiervan een ontvangstbevestiging.
- Vervolgens onderzoekt het klachtenmeldpunt, eventueel aan de hand van aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan Holland Casino.
- Wanneer Holland Casino na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht is en als gevolg daarvan corrigerende en/of preventieve maatregelen neemt, dan deelt Holland Casino dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de klagende belanghebbende mee. Ook de andere belanghebbenden worden op de hoogte gesteld.
- Wanneer Holland Casino na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan ontvangt de klagende belanghebbende een gemotiveerde afwijzing op zijn klacht.
- Het klachtenmeldpunt kan de klacht, voordat Holland Casino daarover beslist, voor bemiddeling of advies voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Deze commissie is door de minister van Economische Zaken ingesteld en werkt onafhankelijk en onpartijdig.
- Als Holland Casino heeft laten weten hoe zij de klacht afhandelt en de belanghebbende het daar niet mee eens is, of als Holland Casino nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan de belanghebbende de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

