

REGLEMENT KLACHTENAFHANDELING BIJ AANBESTEDINGEN DOOR VEILIGHEIDSREGIO'S EN HET INSTITUUT FYSIEKE VEILIGHEID

1 maart 2018
Versie 1.6

**DEZE KLACHTENREGELING, HET INSTELLEN VAN DE
KLACHTENCOMMISSIE EN HET KLACHTENMELDPUNT IS EEN
GEZAMENLIJK INITIATIEF VAN DEELNEMENDE AANBESTEDENDE
DIENSTEN.**

INSTITUUT FYSIEKE VEILIGHEID IFV
POSTBUS 7112
2701 AC ZOETERMEER

T. 079 3304651

E. Klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl

Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

Aanbestedende dienst

De deelnemende dienst (zie Deelnemers) die zelfstandig of namens andere deelnemende diensten de aanbestedingsprocedure voert waar tegen de Klacht is gericht.

Deelnemers

- Amsterdam-Amstelland
- Flevoland
- Gelderland-Midden
- Gooi- en Vechtstreek
- Groningen
- IFV
- Kennemerland
- Limburg Noord
- Midden- en West Brabant
- noord- en Oost-Gelderland
- Twente
- Zaanstreek-Waterland
- Zeeland
- Zuid Limburg

Klacht

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

Klachtencommissie

De per Klacht of per aanbesteding samengestelde commissie als bedoeld in artikel 5 die de Klacht inhoudelijk beoordeeld.

Klachtenformulier

Het formulier als bedoeld in artikel 2 lid 1 waarop de Klagende partij de gegevens met betrekking tot de Klacht dient te vermelden.

Klachtenmeldpunt

Het meldpunt als bedoeld in artikel 4 aan wie de Klacht gericht moet worden en dat de administratieve afhandeling van de Klacht verzorgt.

Klachtenreglement

Dit reglement, waarin is vastgelegd de organisatie van de klachtenbehandeling door en voor de Deelnemers, de procedure afspraken met betrekking tot ontvangst, behandeling en besluitvorming omtrent ontvangen klachten, alsook de verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de te onderscheiden functies binnen het klachtenproces.

Dit reglement is van toepassing op alle door de Deelnemers afzonderlijk of gezamenlijk te voeren aanbestedingsprocedures

Klagende partij

De onderneming die een Klacht indient tegen een aanbestedingsprocedure.

Artikel 1. Doel en Taken

Het doel van het Klachtenreglement is door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van Klachten bij te dragen aan een potentiële oplossing van klachten over aanbestedingen. Voorts is het doel van het Klachtenreglement om de professionaliteit van de aanbestedingspraktijk verder te verbeteren en een leereffect teweeg te brengen bij ondernemingen en Aanbestedende diensten.

Artikel 2. Indiening van Klachten

1. Klachten dienen in een zo vroeg mogelijk stadium en digitaal ingediend te worden door gebruik te maken van het Klachtenformulier (bijlage 1) en deze per e-mail te richten aan het Klachtenmeldpunt als bedoeld in artikel 4, via het e-mailadres Klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl. De Klagende partij maakt hierbij duidelijk waarover hij klaagt, motiveert zijn Klacht en voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de Klacht goed te kunnen behandelen. De Klagende partij geeft in het formulier ook aan hoe de Klacht kan worden verholpen.
2. Alleen Klachten die de Klagende partij reeds aan de Aanbestedende dienst kenbaar heeft gemaakt, worden in behandeling genomen
3. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van een Aanbestedende dienst in het algemeen.
4. Anoniem klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Aan de indiening van een Klacht zijn geen kosten verbonden.
6. De Klagende partij heeft te allen tijde het recht de Klacht in te trekken. De Klagende partij dient hiervan melding te maken bij het Klachtenmeldpunt.
7. Het indienen van een Klacht heeft geen schorsende werking ten aanzien van de aanbestedingsprocedure en heeft dus geen gevolgen voor de planning, tenzij de aanbestedende dienst tegen wie de Klacht gericht is uit eigen beweging de procedure opschort in afwachting van het advies van de Klachtencommissie

Artikel 3. Indiëners van een Klacht

Een Klacht kan worden ingediend door belanghebbenden: een betrokkene bij een besluit of geschil met daarbij een (rechtstreeks) belang. Hieronder wordt in ieder geval verstaan

- a. Ondernemers die een opdracht willen verwerven. Hieronder vallen:
 - (potentiële) gegadigden;
 - (potentiële) inschrijvers;
- b. Brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die een opdracht willen verwerven, eventueel zonder de naam van de ondernemer(s) te vermelden;
- c. De betreffende Aanbestedende dienst.

Artikel 4. Klachtenmeldpunt

1. Het IFV richt ten behoeve van de afhandeling van Klachten een Klachtenmeldpunt in waar de Deelnemers gebruik van kunnen maken.
2. Het IFV borgt de continuïteit van het Klachtenmeldpunt;

3. Het Klachtenmeldpunt stelt per ingekomen Klacht een Klachtencommissie in.
4. Het Klachtenmeldpunt ondersteunt de Klachtencommissie.
5. Het Klachtenmeldpunt verzorgt het secretariaat voor de Klachtencommissie.
6. Het Klachtenmeldpunt registreert en bevestigt per omgaande de ontvangst van een Klacht aan de Klagende partij, Aanbestedende dienst en de eventuele overige deelnemers.
7. Het Klachtenmeldpunt stelt een Klachtendossier per aanbesteding en per Klacht samen en registreert de Klachten in een Klachtenregister.
8. Het Klachtenmeldpunt beheert, onderhoudt en archiveert het Klachtendossier.
9. Het Klachtenmeldpunt zorgt voor een vertrouwelijke behandeling, waaronder tevens wordt verstaan dat de aangeleverde stukken niet openbaar gemaakt worden.

Artikel 5. Klachtencommissie samenstelling en benoeming

1. De Klachtencommissie als bedoeld in artikel 4, lid 3 bestaat uit (minstens) twee inkopers uit veiligheidsregio's die deelnemen aan dit Klachtenreglement maar die niet betrokken zijn (geweest) bij de Aanbesteding en/of het opstellen van het Beschrijvend Document waarover de Klacht is ingediend.
2. De Klachtencommissie wordt benoemd uit een 'pool' van roulerende leden van de veiligheidsregio's die deelnemen aan dit Klachtenreglement. Waar nodig en/of van toegevoegde waarde, wordt de commissie aangevuld met inkopers uit niet-deelnemende regio's en/of een jurist.
3. De commissieleden worden benoemd door het Klachtenmeldpunt op basis van beschikbaarheid en per aanbesteding.
4. De commissieleden zijn onafhankelijk van de betreffende aanbesteding en onpartijdig.

Artikel 6. Taak Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft tot taak:

- a. Het bemiddelen tussen partijen naar aanleiding van een Klacht;
- b. Het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van een Klacht.

Artikel 7. De behandeling van Klachten

1. De Klachtencommissie ontvangt de Klacht van het Klachtenmeldpunt met de nodige informatie.
2. De Klachtencommissie onderzoekt of het een Klacht is die voldoet aan de vereisten zoals vermeld in dit reglement.
3. Bij de behandeling van de Klacht wordt in beginsel hoor en wederhoor toegepast ten einde partijen gelegenheid te bieden hun standpunten mondeling of schriftelijk toe te lichten. Hiervan wordt een verslag gemaakt, wat aan partijen wordt toegezonden.
4. De Klachtencommissie kan via het Klachtenmeldpunt aanvullende informatie opvragen bij de Klagende partij en/of Aanbestedende dienst.
5. Bij de behandeling van Klachten streeft de Klachtencommissie naar een goede balans tussen snelheid van behandeling van een Klacht en de bij die behandeling in acht te nemen zorgvuldigheid.

6. Partijen lichten de Klachtencommissie via het Klachtenmeldpunt onverwijld in als een Klacht die aan de Klachtencommissie is voorgelegd wordt ingetrokken of als ter zake van het onderwerp van de Klacht bij de rechter een geding aanhangig is.
7. De Klachtencommissie schort de behandeling van een aan haar voorgelegde Klacht op wanneer een zaak aanhangig is gemaakt bij een rechter. In het geval dat een aan haar voorgelegde Klacht inmiddels ook bij de rechter aanhangig is, houdt de Klachtencommissie de behandeling van de Klacht aan totdat de rechter uitspraak heeft gedaan. In afwijking hiervan kan de Klachtencommissie besluiten de behandeling van de Klacht te hervatten in het geval daartoe een verzoek wordt gedaan door beide partijen gezamenlijk of door de rechter, vooropgesteld dat de rechter in een dergelijk geval behandeling van de zaak aanhoudt.
8. De Klachtencommissie kan besluiten een Klacht niet in behandeling te nemen indien:
 - a. De Klacht niet in overeenstemming is met artikel 2 lid 1, 2, 3 en 4; Indien de klacht niet volledig is wordt de klagende partij in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen.
 - b. De behandeling ervan het nastreven van de doelen van de Klachtencommissie onvoldoende worden gediend. Hiervan kan ook sprake zijn wanneer, naar verwachting, er geen of te weinig mogelijkheden zijn voor een effectieve rol van de Klachtencommissie.
9. Wanneer een Klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit aan de Klagende partij gemotiveerd medegedeeld.
10. Wanneer de Klachtencommissie een Klacht in behandeling neemt, wordt dit aan de Klagende partij en de wederpartij medegedeeld en wordt een indicatieve beschrijving van het verdere procedureverloop gegeven

Artikel 8. Experts

1. De Klachtencommissie kan zich bij de goede invulling van de in artikel 6 genoemde taken laten bijstaan door één of meer experts.
2. Experts worden gekozen op grond van hun bijzondere deskundigheid, kennis of ervaring op een specifiek gebied van het aanbestedingsrecht, de overheidsinkoop of de materiedeskundigheid met betrekking tot een bepaalde sector.
3. Eventuele kosten voor experts komen ten laste van de Aanbestedende dienst. Indien een Klachtencommissie hier gebruik van wilt maken, wordt dit eerst ter goedkeuring afgestemd met de Aanbestedende dienst.

Artikel 9. Het advies van de Klachtencommissie

1. Het toetsingskader voor het advies is steeds de Aanbestedingswet, de Gids proportionaliteit, de aanbestedingsstukken en overige door de Klachtencommissie relevant geachte stukken met betrekking tot de aanbesteding waartegen de Klacht is ingediend.
2. De Klachtencommissie geeft op basis van de informatie waarover zij beschikt een advies. Het advies is een uitspraak of en zo ja in welke mate een Klacht terecht is.
3. Indien een Klacht terecht of gedeeltelijk terecht is zal de Klachtencommissie haar advies voorzien van voorstellen met passende maatregelen voor het oplossen van de Klacht.
4. De Klachtencommissie zal haar ondertekende advies inclusief motivatie zowel aan de Aanbestedende dienst als de Klagende partij schriftelijk bekend maken via het Klachtenmeldpunt.
5. Het advies van de Klachtencommissie is niet bindend.

Artikel 10. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de Klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 11. De beslissing van de Aanbestedende dienst

1. De Aanbestedende dienst neemt een besluit mede op basis van het advies van de Klachtencommissie.
2. Indien de Aanbestedende dienst het advies van de Klachtencommissie overneemt, zal zij in geval:
 - a) De Klacht **terecht of gedeeltelijk terecht** is, de voorgestelde maatregelen uitvoeren om de Klacht op te lossen.
 - b) De Klacht **onterecht** is, de Klacht afwijzen met een afwijzingsbrief.
3. Indien de Aanbestedende dienst het advies van de Klachtencommissie **niet** overneemt, motiveert zij haar besluit en informeert de Klagende partij en het Klachtenmeldpunt.
4. De Aanbestedende dienst zal in alle gevallen haar ondertekende besluit gemotiveerd en zo spoedig mogelijk schriftelijk berichten aan de Klagende partij.
5. De Aanbestedende dienst kan in voorkomende gevallen de aanbesteding opschorten.
6. Om bevoordeling van partijen tegen te gaan en afhankelijk van de aanbestedingsfase, kan het voorkomen dat het besluit en de betreffende maatregelen tegelijk schriftelijk aan de (potentiële) inschrijvers en de Klagende partij wordt bericht.

Artikel 12. Commissie van aanbestedingsexperts

Indien de Klagende partij niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de Klacht door de Aanbestedende dienst, kan bezwaar worden aangetekend en de Klacht worden voorgelegd aan de Commissie van aanbestedingsexperts zoals die door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld. Deze is te vinden via <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>.

Artikel 13. Evaluatie

1. De Klachtenregeling wordt periodiek geëvalueerd.
2. Getoetst wordt op het verloop van het proces of de Klachten volledig, integer en transparant behandeld zijn en of de doelen van de Klachtenregeling bereikt zijn.

Artikel 14. Vaststelling, inwerkingtreding en beheer van bescheiden

1. Het Klachtenmeldpunt heeft de werkwijze schriftelijk vastgesteld in dit reglement.
2. Dit reglement wordt opgesteld door het IFV. Bij akkoord kan een Veiligheidsregio aansluiten bij dit reglement.
3. In geval van wijzigingen van de regeling of bijbehorende bijlagen stuurt het Klachtenmeldpunt de aangepaste regeling toe aan de deelnemers ter regionale vaststelling.
4. het Klachtenmeldpunt zorgt voor actualisatie en versiebeheer van dit Reglement; voor de toepassing van dit Reglement dient altijd te worden uitgegaan van de meest recente versie.

5. Verbetervoorstellen kunnen door Deelnemers worden aangedragen.
6. De bescheiden van de Klachtencommissie worden na beëindiging van de werkzaamheden bewaard in het archief van het IFV, volgens de wettelijke termijn van zeven (7) jaar (Art. 52 AWR).

INTERN DOCUMENT

Bijlage 1 Klachtenformulier aanbestedingen

Gegevens (in te vullen door Klagende partij en versturen aan: Klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl)

Klagende partij	Datum:
Contactpersoon	Briefnummer
Straat Nr.:	Aanbesteding
Postcode Plaats:	Kenmerk:
Telefoon
Aanbesteding

Omschrijving Klacht, zie: E-mail/brief en/of bijlage(n)	Naar waarheid ingevuld
Mogelijke oplossing:	Handtekening Klagende partij:

Klacht registreren (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

Contactpersoon Klachtenmeldpunt :			
Contactpersoon Aanbestedende dienst :			
Binnenkomst Klacht datum: : _____ - _____ - _____	Tijd:		uur

Klacht voortgang (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

• UIT: Bevestiging Klacht aan Klagende partij d.d.: _____ - _____ - _____ Briefnummer uit:	
• UIT: Informatie aan Klachtencommissie d.d.: _____ - _____ - _____	

Advies op basis van onderzoek (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

• Resultaat onderzoek, zie blad 2 en/of bijlage	
• Verslag van hoorzittingen d.d. _____ - _____ - _____	
• Eventueel betrokken deskundigen:	
• Advies en maatregelen aan Klagende partij en Aanbestedende dienst d.d. _____ - _____ - _____	

Klacht afhandeling (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

Besluit advies op te volgen:	Ja/Nee
• Indien Klacht terecht of gedeeltelijk terecht is:	
-Advies inclusief maatregelen aan Klagende partij d.d.	_____ - _____ - _____
-Indien noodzakelijk opschorten van de aanbesteding d.d.	_____ - _____ - _____
-Indien gewenst besluit met advies en maatregelen aan Inschrijvers d.d.	_____ - _____ - _____
• Indien Klacht onterecht is:	
Afwijzingsbrief met motivatie aan Klagende partij d.d.	_____ - _____ - _____

Opvolging maatregelen en afsluiting Klacht (in te vullen door Klachtenmeldpunt)

- Maatregelen op uitvoering geverifieerd d.d. _____ - _____ - _____
- Klacht afgesloten en Klachtendossier gearhiveerd d.d. _____ - _____ - _____

Notities m.b.t. klachtonderzoek (door Klachtencommissie)

Large empty area with horizontal dotted lines for notes, overlaid with a large diagonal watermark reading "INTERN DOCUMENT".