

## Klachtenregeling Stichting Carmelcollege

In dit document wordt de klachtenregeling beschreven die Stichting Carmelcollege hanteert in het geval er klachten ontstaan over een aanbestedingsprocedure die door of namens Stichting Carmelcollege wordt uitgevoerd en waartegen een klacht wordt ingediend.

### 1. Wat is een klacht

Een klacht is een melding van een ondernemer die belang heeft bij de aanbesteding waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

### 2. Wie kan een klacht indienen

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:

- Geïnteresseerde ondernemers,
- (Potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- Onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- Brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Anoniem klagen is niet toegestaan. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een aanbestedingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

### 3. Wanneer kan een klacht worden ingediend

Een klacht over een aanbestedingsprocedure kan worden ingediend als is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- De klacht is voorgelegd aan de aanbestedingscommissie van Stichting Carmelcollege en deze is in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren.
- De klacht is voldoende gemotiveerd.
- De klacht is niet voorgelegd aan de rechter.
- Een klacht kan zowel tijdens als na afloop van een aanbestedingsprocedure worden ingediend.

### 4. Waarover kan een klacht worden ingediend

De ondernemer maakt duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en eventueel welke suggestie(s) hij doet om de klacht te verhelpen.

De klacht bevat de naam en het adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van Stichting Carmelcollege in het algemeen.

Een klacht heeft betrekking op een bepaald handelen of nalaten van Stichting Carmelcollege, dat in strijd is met wettelijke bepalingen, één of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van

transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit, of andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden.

## **5. Hoe kan een klacht worden ingediend**

De klager dient zijn klacht in via het emailadres: [klachtenmeldpunt@anbesteden@carmel.nl](mailto:klachtenmeldpunt@anbesteden@carmel.nl) of via een volledig ingevuld klachtenformulier op de website [www.carmel.nl](http://www.carmel.nl).

In de e-mail of webformulier:

- Verstrekt de klager informatie over zichzelf en over de partij waartegen hij een klacht indient;
- Verstrekt de klager informatie over de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft;
- Beschrijft de klager zijn klacht;
- Motiveert de klager zijn klacht.

Tevens geeft klager ook aan hoe naar zijn mening de klacht kan worden verholpen. Hij voegt alle relevante informatie toe die noodzakelijk is de klacht goed te kunnen behandelen.

## **6. Ontvankelijkheid**

Indien de klacht niet voldoet aan alle voorwaarden, is de klacht niet ontvankelijk.

## **7. Samenstelling interne klachtencommissie**

De klachten worden behandeld door een interne klachtencommissie die enerzijds bestaat uit medewerkers van Stichting Carmelcollege, niet betrokken bij de aanbestedingsprocedure waar de klacht betrekking op heeft. Anderzijds bestaat de klachtencommissie uit externe en onpartijdige aanbestedingsrechtelijke deskundigheid. De klacht wordt behandeld door drie leden van deze klachtencommissie. De voorzitter van de commissie is altijd een lid van het managementteam van het Bestuursbureau van Stichting Carmelcollege. De commissie die de klacht behandelt bevat tenminste één jurist of bestuurskundige. Geen van de leden van de commissie die de klacht behandelt heeft bemoeienis met de aanbesteding waar de klacht op ziet.

## **8. Klacht wel/niet behandelen**

De voorzitter kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als de behandeling van de klacht onvoldoende bijdraagt aan de doelen van de commissie. Hiervan kan sprake zijn wanneer er geen of weinig mogelijkheden zijn voor een effectieve rol van de commissie.

Als een klacht in behandeling wordt genomen wordt dit aan de indiener en de wedepartij medegedeeld. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener een gemotiveerde afwijzing.

## **9. Behandeling klachten**

De voorzitter besluit of bij de behandeling van een specifieke klacht experts worden betrokken en zo ja, welke. Hij betreft alleen experts bij de behandeling van een specifieke klacht die in verband daarmee onafhankelijk en onpartijdig zijn.

De voorzitter beslist of hij eerst een poging doet om te bemiddelen.

De commissie kan aanvullende informatie opvragen bij de ondernemer en of de binnen Stichting Carmelcollege bij de aanbesteding betrokken personen. Zij is daartoe niet verplicht.

Bij de behandeling van de klacht kan de commissie hoor en wederhoor toepassen.

Partijen zijn verplicht de commissie onmiddellijk op de hoogte te stellen als een klacht niet meer bestaat of door de rechter in behandeling is genomen. De commissie staakt in beide gevallen de behandeling van de klacht.

De commissie behandelt de klacht en stukken vertrouwelijk en verspreidt deze niet verder dan nodig is voor de behandeling van de klacht.

De commissie is geen bestuursorgaan. De Wet openbaarheid bestuur (Wob) is niet van toepassing.

## **10. Doorlooptijd klacht**

Stichting Carmelcollege laat zo snel mogelijk en per e-mail aan de klager weten wat hij beslist heeft; de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht en wat hij met de klacht gaat doen.

Indien Stichting Carmelcollege naar aanleiding van de klacht maatregelen neemt die gevolgen heeft voor de aanbesteding, worden de betrokkenen bij de aanbesteding anders dan klager eveneens hierover geïnformeerd.

Bij het informeren van de klager en de overige betrokkenen wordt het gelijkheidsbeginsel in acht genomen.

## **11. Advies**

Op basis van de informatie waarover de commissie beschikt, adviseert de commissie hoe de klacht het beste opgelost kan worden, zonder daarover een uitspraak in rechte te doen. Bij het opstellen van het advies laat de commissie zich niet alleen leiden door juridische bepalingen van de Aanbestedingswet 2012, maar betreft zij daarbij ook hetgeen in de goede inkooppraktijk gebruikelijk is.

Het advies van de commissie is niet bindend. De commissie maakt haar advies bekend aan zowel de klager als aan de wederpartij.

## **12. Publicatie adviezen**

De commissie kan besluiten de geanonimiseerde adviezen te publiceren op de website van Stichting Carmelcollege. Deze publicatie vindt alsdan plaats nadat de aanbestedingsprocedure is afgerond en de opdracht definitief is gegund.

Als Stichting Carmelcollege aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij heeft beslist over de klacht, of als Stichting Carmelcollege nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan de ondernemer de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

## **13. Kosten indienen klacht**

De commissie brengt geen kosten in rekening voor de behandeling van een klacht.

## **14. Datum inwerkingtreding klachtenregeling**

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2019.