

**REGLEMENT
KLACHTENAFHANDELING
BIJ (EU) AANBESTEDINGEN DOOR VEILIGHEIDSREGIO'S**

*MAART 2017
VERSIE 1.3 (DEFINITIEF)*

**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 3304600

E. klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

DEELNEMENDE DIENSTEN ZIJN:

- INSTITUUT FYSIEKE VEILIGHEID (IFV)
- VEILIGHEIDSREGIO'S:
 - AMSTERDAM-AMSTELLAND
 - GELDERLAND-MIDDEN
 - GOOI- EN VECHTSTREEK
 - GRONINGEN
 - KENNEMERLAND
 - LIMBURG NOORD
 - MIDDEN- EN WEST BRABANT
 - TWENTE
 - NOORD- EN OOST-GELDERLAND
 - ZAA NSTREEK-WATERLAND
 - ZEELAND
 - ZUID LIMBURG

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

Op basis van art. 6 van dit reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's wordt voor de werkwijze van het Meldpunt en de Commissie het volgende bepaald:

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **Klacht:** Een uiting van ongenoegen van een partij over het handelen of het nalaten van een andere partij voor zover dat handelen of nalaten binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 valt;
- b) **Klachtenmeldpunt:** Secretariaat wordt uitgevoerd door een functionaris die niet betrokken is bij de aanbestedingen van de veiligheidsregio's. Klachten aangaande specifieke aanbestedingen van de deelnemende Veiligheidsregio's kunt u schriftelijk richten, gebruikmakend van het klachtenformulier, aan Klachtenmeldpunt IFV postbus 7112, 2701 AC Zoetermeer of per mail klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl;
- c) **Klachtencommissie:** De behandeling van de klachten wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit *een door de leden gekozen voorzitter (en plaatsvervanger) en twee roulerende leden*, inkoopprofessionals van de Veiligheidsregio's die niet direct betrokken zijn geweest bij de voorbereiding en uitvoering van de specifieke aanbesteding

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

- d) **Klachtenformulier:** Is een standaardformulier om klachten in te dienen en waarin alle relevante informatie voor de afhandeling van de klacht wordt vastgelegd. Tevens wordt het klachtenformulier gebruikt om de status van de klachtafhandeling door het Klachtenmeldpunt en Klachtencommissie vast te leggen;
- e) **Aanbestedende dienst:** Een groep projectleden die namens de Veiligheidsregio's, c.q. de penvoerder de aanbesteding uitvoert;
- f) **Website:** Website van www.brandweernederland.nl/FLIBN

Artikel 2. Doel en Taken

1. Doel van het klachtenreglement is door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten bij te dragen aan een potentiële oplossing van aanbestedingsklachten. 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.
2. De Klachtencommissie heeft tot taak:
 - a. Het bemiddelen tussen partijen naar aanleiding van klachten;
 - b. Het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van klachten.

Artikel 3. Klachtencommissie samenstelling, en benoeming

1. De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervanger en twee (2) leden.
2. De deelnemende Veiligheidsregio's kiezen uit hun midden een voorzitter voor twee (2) jaar.
3. De commissieleden worden op basis van beschikbaarheid en per aanbesteding benoemd uit een 'pool' van roterende leden van de Veiligheidsregio's.
4. De voorzitter en de commissieleden zijn onafhankelijk van de betreffende aanbesteding en onpartijdig.
5. De commissieleden worden benoemd op grond van hun deskundigheid op het gebied van aanbestedingen en overheidsinkoop.

Artikel 4. Experts

1. De Klachtencommissie kan zich bij de goede invulling van de in artikel 2 genoemde taken laten bijstaan door één of meer experts.

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

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. Een expert is onafhankelijk en onpartijdig wat betreft zijn werkzaamheden voor zowel de aanbesteding als de Klachtencommissie.
4. *Eventuele kosten voor experts komen ten laste van de Aanbestedende dienst.*

Artikel 5. Klachtenmeldpunt

1. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een Klachtenmeldpunt.
2. Het Klachtenmeldpunt is voor de werkzaamheden in deze zin uitsluitend verantwoording schuldig aan de Klachtencommissie.

Artikel 6. Werkwijze, bekendmaking, beheer van bescheiden

1. De Klachtencommissie heeft haar eigen werkwijze schriftelijk vastgesteld in dit reglement.
2. De Klachtencommissie zorgt voor bekendmaking van dit reglement alsmede de procedure in de aanbestedingsdocumentatie en door middel van publicatie op www.brandweernederland.nl/FLIBN/klachtenmeldpunt
3. *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).*

Artikel 7. Indieners van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - 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.
2. Anoniem klagen kan niet.

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

Artikel 8. Indiening van klachten

1. Klachten dienen in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk in gediend te worden door gebruik te maken van het klachtenformulier en te richten aan het Klachtenmeldpunt IFV postbus 7112, 2701 AC Zoetermeer of per mail klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl.
2. *De Klachtencommissie neemt alleen klachten in behandeling, indien de Klager deze reeds aan de Aanbestedende dienst en/of Wederpartij kenbaar heeft gemaakt in bijvoorbeeld de inlichtingenronde en hij deze in de gelegenheid heeft gesteld binnen een redelijke termijn te reageren op de klacht. De Klachtencommissie kan vanwege bijzondere omstandigheden hiervan afwijken.*
3. *De Klachtencommissie neemt alleen klachten in behandeling die gemotiveerd en gedocumenteerd zijn. De Klager dient zich akkoord te verklaren met behandeling van de klacht in overeenstemming met de inhoud van dit reglement.*
4. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van een Aanbestedende dienst.
5. De Klachtencommissie onderzoekt of er sprake is van een klacht zoals bedoeld in de zin van de Aanbestedingswet 2012 en streeft ernaar daarbij rekening te houden met de planning van de aanbesteding.
6. De Klager heeft te allen tijde het recht de klacht schriftelijk in te trekken.
7. Het Klachtenmeldpunt registreert en bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht aan de Klager en Aanbestedende dienst.
8. Zie procedure Klachtenafhandeling bij (EU) aanbestedingen Veiligheidsregio's (Flow Chart).

Artikel 9. Procedure voorleggen van een klacht aan de Klachtencommissie

1. *De Klager dient zijn klacht in met het klachtenformulier in de aanbestedingsstukken of op de website. De klager maakt duidelijk waarover hij klaagt, motiveert zijn klacht en voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen. De Klager geeft in het formulier ook aan hoe de klacht kan worden verholpen*
2. De klacht en de daarmee samenhangende stukken zullen door het Klachtenmeldpunt, de Klachtencommissie en de betrokken experts vertrouwelijk worden behandeld.
3. De indiening van een klacht schort een lopende aanbestedingsprocedure niet op. De Klachtencommissie kan evenwel de Aanbestedende dienst verzoeken om beslissingen in een lopende aanbestedingsprocedure uit te stellen totdat de Klachtencommissie haar advies heeft uitgebracht.

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

4. Het Klachtenmeldpunt zal geen termijn noemen voor het afhandelen van de klacht.
5. Aan de indiening van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 10. De beslissing een klacht in behandeling te nemen

1. De Klachtencommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:
 - a) De klacht niet in overeenstemming is met artikel 8;
 - 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;
2. Wanneer de Klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, wordt dit aan de Klager gemotiveerd medegedeeld.
3. Wanneer de Klachtencommissie een klacht in behandeling neemt, wordt dit aan de Klager en de Wederpartij medegedeeld en wordt een indicatieve beschrijving van het verdere procedureverloop gegeven. 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.

Artikel 11. De behandeling van klachten

1. De Klachtencommissie ontvangt de klacht van het meldpunt met de nodige informatie.
2. Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen beslist de Klachtencommissie of er eerst een poging wordt gedaan om te bemiddelen om tot een onderlinge oplossing tussen partijen te komen, voordat over wordt gegaan tot het uitbrengen van een advies.
3. De Klachtencommissie kan aanvullende informatie opvragen bij de Klager en/of Aanbestedende dienst/Wederpartij.
4. Bij de behandeling van de klacht zal in beginsel hoor en wederhoor worden toegepast, van dit horen wordt een verslag gemaakt.
5. *De Klachtencommissie streeft consensus na.*
6. Partijen lichten de Klachtencommissie onverwijld in als een klacht die aan de Klachtencommissie is voorgelegd niet meer bestaat of als ter zake van het onderwerp van de klacht bij de rechter een geding aanhangig is.
7. De Klachtencommissie staakt de behandeling van een aan haar voorgelegde klacht wanneer die klacht niet meer bestaat of de rechter over de klacht uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een aan haar voorgelegde klacht inmiddels ook bij de rechter aanhangig is, houdt de

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

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.

Artikel 12. 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 advies inclusief motivatie zowel aan de Aanbestedende dienst als de Klager schriftelijk bekend maken.*
5. Het advies van de Klachtencommissie is niet bindend.

Artikel 13. 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 **niet** overneemt, motiveert zij haar besluit en informeert de Klager en de Klachtencommissie schriftelijk.*
- 3) *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.*
- 4) *De Aanbestedende dienst zal in alle gevallen haar besluit gemotiveerd en zo spoedig mogelijk schriftelijk berichten aan de Klager.*
- 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 Klager wordt bericht.

Reglement Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door Veiligheidsregio's

Artikel 14. Commissie van aanbestedingsexperts

1. *Indien de Klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de Aanbestedende dienst kan bezwaar worden aangetekend en de klacht voorgelegd worden 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 15. Klachtendossier

1. Het Klachtenmeldpunt stelt een klachtendossier per aanbesteding en per klacht samen en registreert de klachten in een *klachtenregister*.
2. Het Klachtenmeldpunt beheert, onderhoudt en archiveert het klachtendossier.
3. Het Klachtenmeldpunt zorgt voor een vertrouwelijke behandeling en dat de aangeleverde stukken niet openbaar worden gemaakt.

Artikel 16. Evaluatie

1. De klachtenregeling wordt na twee (2) jaar of bij meer dan drie (3) klachten na inwerkingtreding geëvalueerd.
2. *Getoetst wordt op het verloop van het proces of de klachten volledig, integer en transparant behandelt zijn en of de doelen van de klachtenregeling bereikt zijn.*

Artikel 17. Vaststelling en inwerkingtreding

1. De deelnemende Aanbestedende diensten, vermeld op bladzijde 2, stellen de klachtenregeling vast.
2. Dit reglement treedt inwerking, na de vaststelling door de deelnemende Aanbestedende diensten.