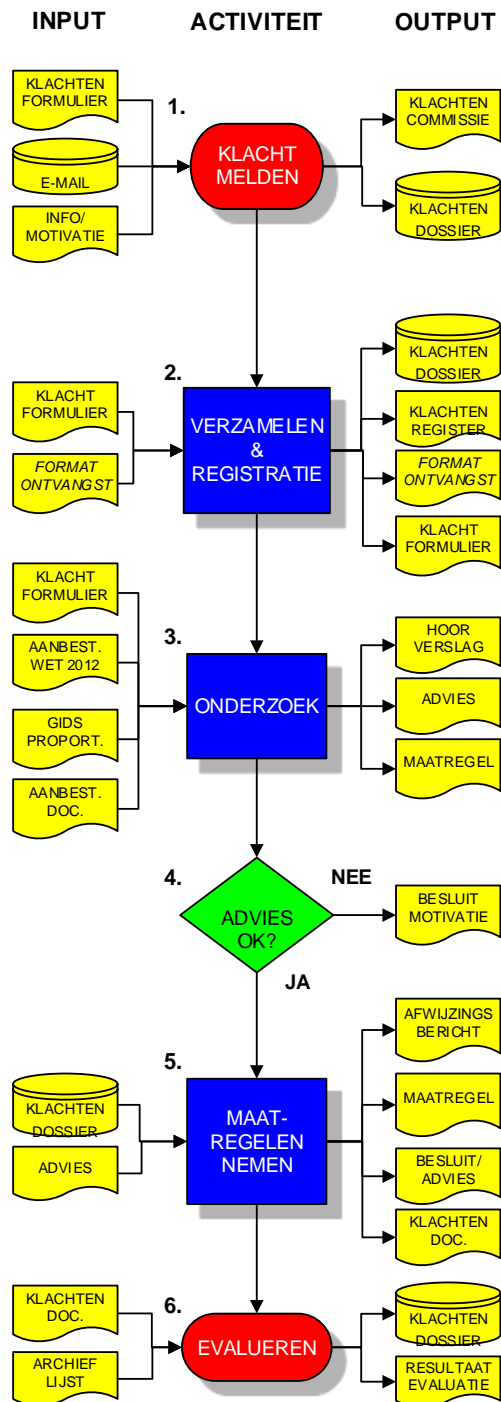


0.1 Procedure Klachtenafhandeling bij Europese Aanbestedingen door IFV en/of Veiligheidsregio's

Datum: maart 2018. Revisie: 1.6 (definitief)

Document eigenaar: Hoofd Afdeling Ontwikkeling & Realisatie
(laatste revisie is *cursief* weergegeven)



VERANTWOORDELIJKE

1. IFV/Team Verwerving

- Richt een Klachtenmeldpunt* in voor de coördinatie, afhandeling, registratie en archivering van Klachten over aanbestedingen.
- Benoemt **Klachtencommissie**** voor het onderzoeken van de Klachten.

*KLACHTENMELDPUNT

- Ontvangt schriftelijk een Klacht van een (Klagende) partij over een specifieke aanbesteding met Klachtenformulier en aanvullende informatie/motivatie.
- Controleert of deze Klacht bekend is bij aanbestedende dienst.
- Controleert het klachtenformulier en informatie op volledigheid.
- Richt klachtendossier in en stelt klachtenregister op.

2. KLACHTENMELDPUNT

- Verzamelt Klacht informatie en registreert in klachtenregister (jaar + nr.).
- Bericht de Klagende partij per omgaande schriftelijk over ontvangst Klacht en dat de afhandeling volgens deze procedure verloopt.
- Informeert de aanbestedende dienst over ontvangen Klacht en vraagt of opschorten aanbesteding/sluitingsdatum van toepassing is.
- Organiseert Klachtencommissie o.b.v. beschikbaarheid en informeert Klachtencommissie met relevante klacht informatie.

3. KLACHTENCOMMISSIE

- Onderzoekt Klacht en schakelt zo nodig een expert in.
- Hooft zo nodig Klagende partij en aanbestedende dienst en maakt verslag.
- Toetst Klacht o.b.v. Aw. 2012, Gids proportionaliteit en relevante aanbestedingsstukken.
- Doet uitspraak of en zo ja in welke mate de Klacht terecht is.
- Stelt (*niet bindend*) ondertekend advies op en informeert Klagende partij en aanbestedende dienst met advies via Klachtenmeldpunt.

4. AANBESTEDENDE DIENST

- Beslist of het advies van Klachtencommissie overgenomen wordt:
- *Indien **ja**: vervolg is afhankelijk van de inhoud van het advies (zie 5.).
- *Indien **niet**: besluit met motivatie naar Klagende partij en Klachtencommissie.

5. AANBESTEDENDE DIENST

- Informeert Klagende partij met afwijzingsbericht indien de Klacht **niet terecht** is.
- Neemt maatregelen over om de Klacht op te lossen, indien de Klacht **terecht of gedeeltelijk terecht** is. Schort indien nodig aanbesteding op.
- Verstuurt ondertekend besluit met maatregelen en advies aan Klagende partij.
- Voert voorgestelde maatregelen uit en informeert Klachtencommissie.
- Informeert Klachtenmeldpunt over status klacht en sluit Klacht af.

6. KLACHTENMELDPUNT

- Archiveert alle afgesloten Klachten documentatie in het klachtendossier en controleert klachtendossier op volledigheid.
- Zorgt voor vertrouwelijke afhandeling en veilige opslag.
- Initieert periodiek een evaluatie van de klachtenregeling.
- Gebruikt resultaat bij o.a. aanpassing van het inkoopbeleid.

*Klachtenmeldpunt:

**Klachtencommissie:

Beheerder Inkoopmedewerker IFV/Team verwerving. klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl. Bestaat uit (minimaal) twee inkoopers uit veiligheidsregio's die deelnemen aan dit Klachtenreglement maar die beiden niet betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding en/of het opstellen van het beschrijvend document waarover de Klacht is ingediend.