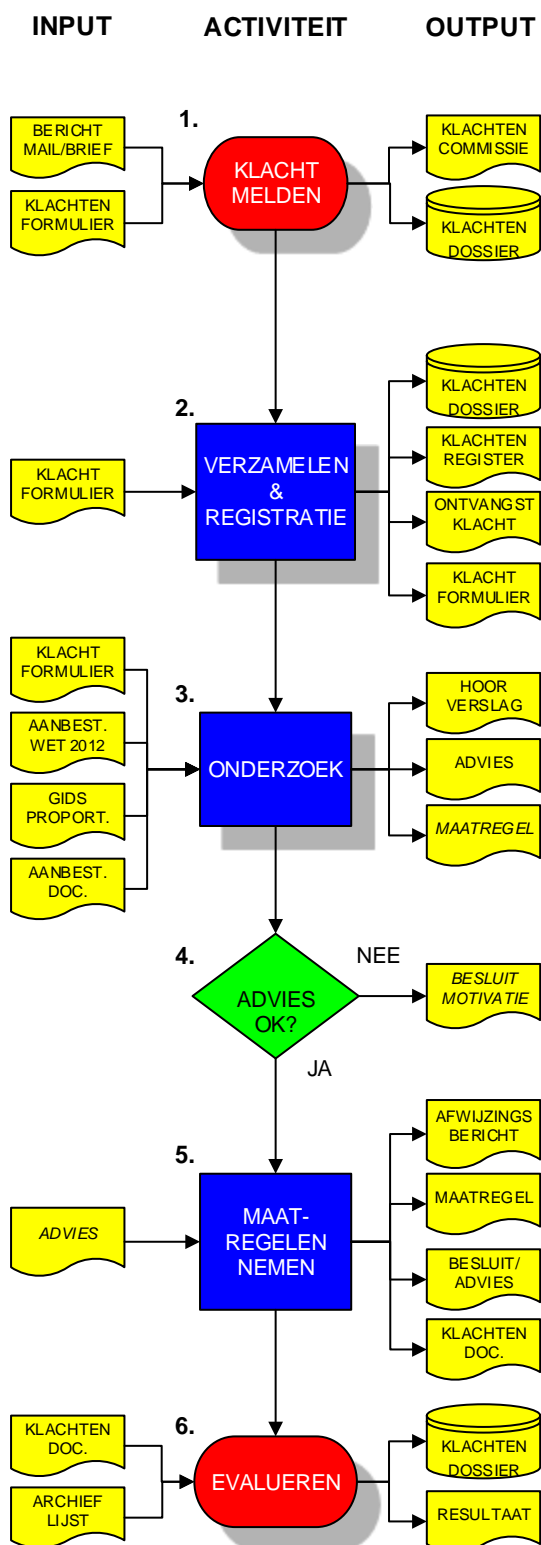


# Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen Veiligheidsregio's

Datum: 05-08-2015

Revisie:1.1



## VERANTWOORDELIJKE

### 1. IFV

- Richt een **Klachtenmeldpunt\*** in voor de afhandeling, registreren en archiveren van klachten over de aanbestedingen door Veiligheidsregio's.
- Zorgt voor benoeming **Klachtencommissie\*\*** voor het onderzoeken van klachten, conform 'Klachtenregeling'

#### \*KLACHTENMELDPUNT

- Ontvangt ondertekende klacht van Ondernemer over een specifieke aanbesteding met klachtenformulier en aanvullende informatie/motivatie.
- Controleert of klacht kenbaar is gemaakt bij Aanbestedende dienst.
- Controleert het klachtenformulier en informatie op volledigheid
- Richt klachtendossier in en stelt klachtenregister op

### 2. KLACHTENMELDPUNT

- Verzamelt klacht in klachtendossier en registreert in klachtenregister
- Bericht zo nodig de Aanbestedende dienst over ontvangst klacht
- Bericht de Klager per omgaande schriftelijk over ontvangst klacht en geeft aan dat de afhandeling volgens deze procedure verloopt.
- Informeert Klachtencommissie met (kopie) klachtenformulier en alle relevante informatie.

### 3. KLACHTENCOMMISSIE

- Onderzoekt klacht en schakelt zo nodig materiedeskundige of aanbestedingsjurist in.
- Hooft zo nodig Klager en Aanbestedende dienst en maakt verslag.
- Toetst klacht o.b.v. Abw. 2012, Gids proportionaliteit en relevante aanbestedingsstukken.
- Doet uitspraak of en zo ja in welke mate de klacht terecht is.
- Stelt advies op met maatregelen en informeert Klager en Aanbestedende dienst.

### 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 Klager en Klachtencommissie.

### 5. AANBESTEDENDE DIENST

- Informeert Klager met afwijzingsbericht, indien de klacht **niet terecht** is.
- Neemt maatregelen om de klacht op te lossen, indien de klacht **terecht of gedeeltelijk terecht** is. Schort zo nodig aanbesteding op.
- Verstuurt besluit met maatregelen en advies aan Klager en zo nodig aan (potentiële) Inschrijvers.
- Voert maatregelen uit en sluit klacht af.
- Geeft volledige klachten documentatie aan Klachtenmeldpunt

### 6. KLACHTENMELDPUNT

- Archiveert afgesloten klachten documentatie in het klachtendossier
- Zorgt voor vertrouwelijke afhandeling en veilige opslag
- Evalueert iedere 2 jaar of na > 3 klachten de klachtenregeling
- Toetst het proces op volledigheid, integriteit en transparantie en of de vastgestelde doelstellingen gehaald zijn.
- Gebruikt resultaat bij de jaarlijkse aanpassing van het inkoopbeleid

\*Klachtenmeldpunt:

Uitvoering: Functionaris IFV die niet betrokken is bij aanbesteding(en).

\*\*Klachtencommissie:

Bestaat uit een voorzitter en 3 roterende leden (uit een 'pool' van Inkoopers van deelnemende diensten, die niet betrokken zijn of meelifen bij de betreffende aanbesteding)