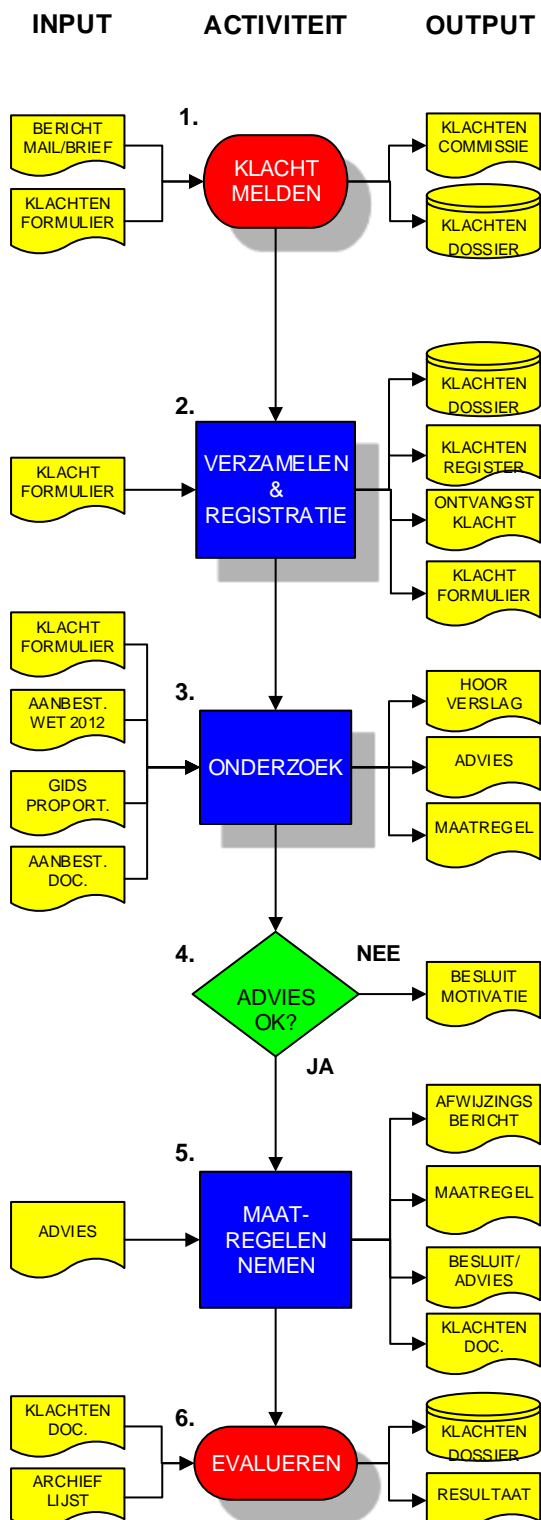


0.1 Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door IFV

Datum: 11-11-2015. Revisie: 1.1 (definitief)

Document eigenaar: Hoofd Afdeling Ontwikkeling & Realisatie



VERANTWOORDELIJKE

1. IFV

-Richt een **Meldpunt klachten*** in voor de afhandeling, registreren en archiveren van klachten over de aanbestedingen door Veiligheidsregio's
-Benoemt **Contact persoon**** en **Klachtencommissie***** voor het respectievelijk coördineren en onderzoeken van de klachten

*MELDPUNT KLACHTEN

-Ontvangt schriftelijk een 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. MELDPUNT KLACHTEN

-Verzamelt klacht informatie en registreert in klachtenregister
-Bericht de Klager per omgaande schriftelijk over ontvangst klacht en geeft aan dat de afhandeling volgens deze procedure verloopt.
-Informeert zo nodig de Aanbestedende dienst en Contactpersoon over ontvangen klacht en overweging de sluitingsdatum uit te stellen

*CONTACT PERSOON

-Organiseert klachtencommissie i.o.m. leden en o.b.v. beschikbaarheid.
-Informeert Klachtencommissie met relevante klacht informatie.

3. KLACHTEN COMMISSIE

-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. 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 met maatregelen en informeert Klager en Aanbestedende dienst met kenmerk.

4. AANBESTEDENDE DIENST/PROJECTGROEP

-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/PROJECTGROEP

-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 ondertekend en gekenmerkt besluit met maatregelen en advies aan Klager en zo nodig aan (potentiële) Inschrijvers.
-Voert maatregelen uit en informeert Klachtencommissie.
-Informeert Contact persoon over status klacht en controle op volledigheid van het klachtendossier en sluit klacht af.

6. MELDPUNT KLACHTEN

-Archiveert alle afgesloten klachten documentatie in het klachtendossier
-Zorgt voor vertrouwelijke afhandeling en veilige opslag
-Initieert evaluatie van de klachtenregeling na 2 jaar of na > 3 klachten
-Gebruikt resultaat bij o.a. aanpassing van het inkoopbeleid

*Meldpunt klachten:

**Contact persoon:

***Klachtencommissie:

Klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl: Beheerder Inkoopmedewerker en Stafbureau IFV
Coördinatie klacht: Inkoopfunctionaris IFV die niet betrokken is bij de betreffende aanbesteding.
Bestaat uit een door de leden gekozen voorzitter (en plaatsvervanger) en 1 à 2 onafhankelijk Inkoopers die niet betrokken zijn of mee liften, bij de betreffende aanbesteding