

## Klachtenprocedure aanbestedingen Zaanstad

De Aanbestedende dienst heeft een klachtenmeldpunt ingericht waar belanghebbenden klachten kunnen melden met betrekking tot de aanbestedingsprocedure. Inschrijver kan klachten schriftelijk indienen bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst met gebruikmaking van het volgende e-mailadres: [j.jansen@zaanstad.nl](mailto:j.jansen@zaanstad.nl)

Om de onafhankelijkheid en objectiviteit te waarborgen, zullen eventuele klachten behandeld worden door een niet direct bij de aanbesteding betrokken team, bestaande uit twee leden van de afdeling Business Control (waaronder het afdelingshoofd) en een aanbestedingsjurist, van de Aanbestedende dienst, op basis van onderstaande procedure:

- Bij het indienen van een klacht dient inschrijver duidelijk te maken dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe het knelpunt volgens hem verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van inschrijver en de aanduiding van deze aanbesteding: 264 - Partner selectie voor de ontwikkeling en realisatie van de locatie 'Figaro'.
- Nadat de klacht is binnengekomen bij het klachtenmeldpunt, ontvangt inschrijver hiervan per omgaande een ontvangstbevestiging.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht binnen de reikwijdte van de Klachtenregeling aanbesteden valt (zie: [Microsoft Word - DOMUS-#13033589-v2-klachtenafhandeling\\_1\\_2.DOC \(pianoo.nl\)](#)) en terecht is.
- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen neemt, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan inschrijver mee. Ook de andere inschrijvers worden op de hoogte gesteld.
- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan ontvangt inschrijver een gemotiveerde afwijzing op zijn klacht.
- Als de Aanbestedende dienst heeft laten weten hoe hij de klacht afhandelt en inschrijver het hier niet mee eens is of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan inschrijver de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. Inschrijver kan zijn klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts indienen door het invullen het formulier op de website [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl)

Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op; dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.