

## Bijlage 3 Klachtenregeling bij aanbestedingen

Zadkine maakt gebruik van het klachtenmeldpunt aanbesteden via de FSR. Het klachtenmeldpunt is bereikbaar via mailadres [inkoop@mboraad.nl](mailto:inkoop@mboraad.nl).

Het klachtenmeldpunt bestaat uit inkopers/inkoopadviseurs van ROC's die niet bij de aanbesteding van Zadkine betrokken is.

Het klachtenmeldpunt volgt de procedure zoals opgenomen in

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/17/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>.

### a. Klacht

Een klacht/bezwaar is een schriftelijke melding van een onderneming die een belang heeft bij de aanbesteding van Zadkine, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

De inhoud van de klacht moet minimaal bevatten:

- de dagtekening;
- de naam en het adres van de ondernemer;
- de naam van de contactpersoon van de ondernemer;
- het kenmerk van de aanbesteding;
- de inhoud van de klacht, waarbij de klacht duidelijk wordt benoemd;
- de mogelijke consequenties van de klacht;
- hoe volgens de ondernemer de klacht verholpen zou kunnen worden.

### b. Wanneer gebruikmaken van klachtenprocedure

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenprocedure te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij Zadkine kenbaar maken, conform het gestelde in de Aanbestedingsleidraad. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de Aanbestedingsdocumenten. Slechts wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie (in de nota van inlichtingen) van Zadkine, of een reactie uitblijft, kan hij bij het klachtenloket een klacht indienen.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van Zadkine.

### c. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door ondernemers die belang hebben bij de verwerving van de opdracht. Daaronder vallen:

- Geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) Inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.

Het is niet mogelijk om anoniem te klagen. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot de aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

**d. Tot wanneer kan een klacht worden ingediend?**

De ondernemer doet er verstandig aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Als de klacht erg laat of te laat wordt ingediend, kan dit ertoe leiden dat Zadkine de klacht in ieder geval niet meer in de lopende procedure kan verhelpen.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. Zadkine is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

**e. Waar moet een klacht worden ingediend?**

Een klacht dient schriftelijk te worden gericht aan mailadres [inkoop@mboraad.nl](mailto:inkoop@mboraad.nl)

Tevens dient de klacht ingediend te worden bij de contactpersoon van de aanbesteding.

**f. De klachtenafhandeling:**

Na ontvangst van de klacht conform de hierboven beschreven wijze, bevestigt het klachtenmeldpunt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht. Vervolgens onderzoekt het klachtenmeldpunt, eventueel aan de hand van de door de ondernemer en Zadkine aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is.

Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure. Wanneer Zadkine na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht (deels) terecht is en Zadkine corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, deelt Zadkine dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers / gegadigden worden op de hoogte gesteld.

Wanneer het klachtenmeldpunt en/of Zadkine na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer. Als de ondernemer het niet eens is met het besluit van Zadkine, kan de ondernemer de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/indienen-klacht>

Tot slot kan de ondernemer zijn klacht in kort geding aanhangig maken bij de kantonrechter van Rotterdam.