

Bijlage 14 Klachtenregeling

Op deze toetredingsprocedure is de volgende klachtenregeling van toepassing. Deze klachtenregeling is ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012 en voldoet ook aan de uitgangspunten geformuleerd in de 'Handreiking Klachtenafhandeling bij aanbesteden' ([Handreiking](#)) van het Ministerie van EZK van januari 2022.

Een jeugdhulpaanbieder kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een gerechtelijke (kortgeding-)procedure te starten bij de bevoegde (voorzieningen-)rechter wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een jeugdhulpaanbieder zowel een klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart, dan wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de (voorzieningen-)rechter. Mogelijk staat na de behandeling van een klacht in het kader van deze klachtenregeling ook een klachtenprocedure bij de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE) open.

De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn als volgt:

1. Eerst vragen, dan klagen. Wanneer het in de toetredingsprocedure nog mogelijk is om vragen te stellen aan de Gemeenten, dan wordt de jeugdhulpaanbieder geacht dat als eerste doen. Via de Q&A (ook wel Nota van Inlichtingen) kunnen de Gemeenten dan reageren op de vragen. Een klacht over een onderwerp waar in eerste instantie geen vragen over zijn gesteld, wordt niet in behandeling genomen, tenzij van de jeugdhulpaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij gedurende de Q&A over het klachtonderwerp vragen zou stellen. Overigens geldt dit alleen als het gaat om een zogenaamde “designklacht”. Dit zijn klachten over de fase vóór de uiterste inschrijvings- of aanmelddatum. Deze klachten betreffen de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden.
2. Een onafhankelijk Klachtenmeldpunt. Op basis van deze Klachtenregeling beschikken de Gemeenten over een (extern) onafhankelijk klachtenmeldpunt. Dit klachtenloket behandelt klachten over alle soorten aanbestedingsprocedures, zowel boven als onder de Europese drempelwaarden.
3. Een derde algemeen uitgangspunt van deze Klachtenregeling is dat de jeugdhulpaanbieder tijdig klaagt en dat de Gemeenten deze klacht tijdig afhandelt. Bij “designklachten” geldt dat het Klachtenmeldpunt deze klachten afhandelt vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van de toetredingsprocedure. Wanneer dat noodzakelijk is, verlengt de Gemeenten de inschrijvings- c.q. aanmeldingstermijn. In het geval van klachten over de selectie- of gunningsbeslissing geldt dat de Gemeenten de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschort.

Een ingediende klacht schort de betreffende toetredingsprocedure niet automatisch op. De Gemeenten kunnen– in samenspraak of op advies van de Klachtbehandelaar van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden ([KMA](#)) – besluiten tot opschorting van de lopende toetredingsprocedure zodat de jeugdhulpaanbieder na klachtenafhandeling nog voldoende tijd heeft om, desgewenst, andere/verdere rechtsbeschermingsmogelijkheden te benutten. Dit is in overeenstemming met de Handreiking en hoofdstuk 4 van de Gids proportionaliteit.

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van een jeugdhulpaanbieder van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen, moet een jeugdhulpaanbieder duidelijk kenbaar maken dat het om een klacht/bezwaar/probleem gaat. In de schriftelijk (digitaal) ingediende klacht maakt de jeugdhulpaanbieder duidelijk waarover hij klaagt en zo mogelijk hoe het knelpunt volgens hem zou kunnen worden verholpen. De klacht dient verder te bevatten de datum van versturen, de naam en contactgegevens van de betreffende jeugdhulpaanbieder en de aanduiding van de toetredingsprocedure waarover geklaagd wordt. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen. Wel kan een brancheorganisatie of een branche-gerelateerd aanbestedingsadviescentrum een klacht indienen namens haar leden.

Klachtenmeldpunt aanbesteden (KMA)

Klachten in het kader van onderhavige toetredingsprocedure kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend bij het KMA via de volgende link: <https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/rigg/>.

Het KMA is een extern en onafhankelijk Klachtenmeldpunt en bestaat uit meerdere personen met uitstekende kennis van inkopen en het aanbestedingsrecht en zij zijn niet werkzaam bij de Gemeenten. Ook zijn de klachtbehandelaars op geen enkele wijze betrokken geweest bij de toetredingsprocedure waarover de klacht is ingediend. De onafhankelijkheid van het KMA is hiermee geborgd.

Voorwaarden voor het indienen van een klacht

De jeugdhulpaanbieder verstrekt alle informatie die gevraagd wordt in het digitale klachtenformulier van het KMA, waaronder:

- de naam en de contactgegevens (adres, telefoon en email) van de jeugdhulpaanbieder en van de contactpersoon die namens de jeugdhulpaanbieder de klacht indient;
- de naam en het kenmerk/referentienummer van de toetredingsprocedure;
- een duidelijke beschrijving van de klacht, het vraagnummer van de Q&A (Nota van Inlichtingen) waarin de klacht eventueel in eerste instantie is gemeld én een voorstel voor een oplossing;
- geüploade documenten die relevant (kunnen) zijn voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht waaronder in ieder geval het aanmeldingsdocument van de toetredingsprocedure en de Q&A (Nota van Inlichtingen).

Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een klacht

De klacht is ontvankelijk en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- De klacht voldoet aan alle hierboven genoemde voorwaarden/uitgangspunten voor het indienen van een klacht.
- De klacht heeft betrekking op onderhavige toetredingsprocedure en is voldoende gemotiveerd en/of gedocumenteerd.
- Over de klacht is niet reeds een gerechtelijke procedure aanhangig of heeft de rechter reeds een uitspraak gedaan.
- De klacht is tijdig gedaan, d.w.z. binnen de door de Gemeenten in de klachtenregeling gestelde termijn althans, indien geen termijn is benoemd, de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de Q&A (Nota van Inlichtingen) indien de klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest. Het voorgaande geldt niet indien het een klacht betreft over een situatie waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de jeugdhulpaanbieder wel had moeten.
- Het onderwerp van de klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van de Gemeenten in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met beleidsregels van de Gemeenten of een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige toetredingsprocedure.
- De klacht heeft geen betrekking op het algemene inkoopbeleid van de Gemeenten.
- Indien de klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer.
- Indien de klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij de Q&A (Nota van Inlichtingen) dan wel anderszins, toont de jeugdhulpaanbieder aan dat de reactie van de Gemeenten niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de jeugdhulpaanbieder.
- De klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De Klachtbehandelaar behoudt zich het recht voor om de klacht niet-ontvankelijk te verklaren indien naar zijn/haar oordeel op objectieve gronden kan worden vastgesteld dat de jeugdhulpaanbieder oneigenlijk gebruik dan wel misbruik maakt van de klachtenregeling. De Klachtbehandelaar kan in een dergelijke situatie de Gemeenten adviseren een klacht over de betreffende jeugdhulpaanbieder in te dienen bij de jeugdhulpaanbieder zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.

De klachtprocedure

De klachtprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. De jeugdhulpaanbieder dient zijn klacht in bij het KMA via de volgende link:

<https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/rigg/>.

2. Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht aan de jeugdhulpaanbieder en aan de Gemeenten.

3. De klacht wordt in behandeling genomen door één van de Klachtbehandelaars van het KMA. De Klachtbehandelaar neemt alleen de klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot de Gemeenten, onderhavige toetredingsprocedure en de jeugdhulpaanbieder die de klacht heeft ingediend.

4. De Klachtbehandelaar beoordeelt of de klacht ontvankelijk is.

Indien de niet-ontvankelijkheid hersteld kan worden, zal de jeugdhulpaanbieder hiertoe via het KMA in de gelegenheid worden gesteld.

Indien de niet-ontvankelijkheid niet hersteld kan worden, dan bericht de Klachtbehandelaar de Gemeenten hierover zo spoedig mogelijk via het KMA. Het bepaalde in stap 7 is vervolgens van toepassing.

5. Indien de klacht ontvankelijk is wordt deze voortvarend en **binnen een termijn van 5 werkdagen**, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de klacht, inhoudelijk beoordeeld door de Klachtbehandelaar. Slechts bij uitzondering en afhankelijk van de aard en de omvang van de klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen. Dit zal worden gemotiveerd door de Klachtbehandelaar.

Voor eventuele aanvullende gegevens die de Klachtbehandelaar nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de jeugdhulpaanbieder en/of de Gemeenten.

Eventueel kan de behandelende Klachtbehandelaar een tweede Klachtbehandelaar inschakelen voor een second opinion.

De behandeling van de klacht resulteert in een gemotiveerd doch niet-bindend advies van de Klachtbehandelaar aan de Gemeenten. Het advies bevat de naam en contactgegevens van de Klachtbehandelaar die de klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede Klachtbehandelaar die een second opinion heeft gegeven.

6. Via het KMA wordt het advies van de Klachtbehandelaar naar de Gemeenten gestuurd.

7. Op basis van het advies van de Klachtbehandelaar neemt de Gemeenten zo spoedig mogelijk een beslissing over de klacht die kan luiden als volgt:

- de klacht is niet-ontvankelijk;
- de klacht is gegrond; of
- de klacht is ongegrond; of
- de klacht is gedeeltelijk gegrond.

Elke beslissing op de klacht wordt behoorlijk gemotiveerd. Tevens geeft de Gemeenten aan welke conclusie hij uit de klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft. De Gemeenten maakt zelf haar beslissing op de klacht bekend aan de jeugdhulpaanbieder.

8. Wanneer de Gemeenten niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de jeugdhulpaanbieder het niet eens is met de beslissing van de Gemeenten, dan kan de jeugdhulpaanbieder de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling.