



**De Haagse
Scholen**



Klachtenprocedure bij aanbesteden DHS

Documentennaam: Klachtenprocedure bij aanbesteden DHS
Datum herzien: 24 juli 2025



Inleiding

In het kader van de herziening van de Aanbestedingswet 2012 in 2016 (hierna: AW), die per 7 juli 2016 is ingegaan, is door de wetgever ook een "Klachtenafhandeling bij Aanbesteden" uitgewerkt (zie: [Klachtenafhandeling bij Aanbesteden](#)). Deze is tegelijkertijd met de AW 2016 (als flankerend beleid) in werking getreden. De "Klachtenafhandeling bij Aanbesteden" is van toepassing op:

- Europese aanbestedingsprocedures (\geq € 221.000 (EUR) exclusief BTW);
- Nationale aanbestedingsprocedures (\geq € 150.000 (EUR) exclusief BTW);
- en meervoudige onderhandse aanbestedingsprocedures (\geq € 70.000 (EUR) exclusief BTW).

DHS heeft de "Klachtenafhandeling bij Aanbesteden" vertaalt naar onderhavige interne Klachtenprocedure bij aanbesteden DHS.

Klachtenloket

De behandeling van een klacht over een betreffende (Europese) aanbestedingsprocedure binnen DHS wordt altijd door de voorzitter van het College van Bestuur (of diens waarnemer) opgepakt. De klachtenprocedure wordt vervolgens in behandeling genomen door een onafhankelijke jurist die geen enkele betrokkenheid heeft gehad bij de aanbestedingsprocedure.

Wie kan een klacht indienen

De Klachtenprocedure bij aanbesteden DHS is bedoeld voor geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) gegadigden of diens onderaannemers, (potentiële) inschrijvers of diens onderaannemers, brancheorganisatie(s) en/ of branche gerelateerde adviescentra van ondernemers. Voornoemde "klagers" kunnen concrete klachten over lopende (Europese) aanbestedingsprocedures en/ of het niet respecteren van aanbestedingsbeginselen aan DHS melden.

Er mag niet anoniem worden geklaagd. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij één of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

Definitie van een klacht

DHS hanteert de volgende definitie van een klacht:

Een klacht is een schriftelijke melding van een klager die belang heeft bij een (Europese) aanbestedingsprocedure van DHS. De klager geeft gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de aanbestedingsprocedure of met welk onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van DHS in een concrete (Europese) aanbestedingsprocedure in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die (Europese) aanbestedingsprocedure gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van DHS wanneer dit inbreuk maakt op een of meer van de voor die (Europese) aanbestedingsprocedure geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Een



klager formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd.

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 de Aanbestedende dienst inbrengen, conform het gestelde in het aanbestedingsdocument. 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 de Aanbestedende dienst, of een reactie uitblijft, kan hij bij de Aanbestedende dienst een klacht indienen. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen.

Klachten hebben betrekking op één of meer aspecten van een aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst.

Indienen van een klacht

Indien een (potentiële) klager een klacht wil indienen volgt deze de volgende procedure:

1. Eerst dient de potentiële klager een vraag te stellen (middels de Nota van Inlichtingen conform de procedure als beschreven in de aanbestedingsdocumenten), waarop DHS vervolgens antwoord geeft (dit is conform de werkwijze binnen de huidige wet- en regelgeving);
2. Indien de potentiële klager niet akkoord gaat met het antwoord van DHS, dient deze een schriftelijke klacht in te dienen bij DHS via het sturen van een e-mail naar:
aanbestedingklacht@dehaagsescholen.nl.

De klager dient de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen;

3. De klacht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten;
 - Dat het een klacht betreft;
 - De dagtekening;
 - Kenmerk van de aanbesteding;
 - De inhoud van de klacht waarbij de klacht duidelijk als zodanig wordt benoemd;
 - Hoe volgens de ondernemer de klacht verholpen zou kunnen worden;
 - De naam en het adres van de ondernemer;
 - De naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager.

Indien de klacht niet aan bovenstaande voldoet, heeft DHS het recht om de klacht niet in behandeling te nemen.



In het geval dat de klager, voordat het klachtenloket de gelegenheid heeft gehad over de ingediende klacht te beslissen, de klacht voorlegt aan de daartoe aangewezen rechter verklaart het klachtenloket de klager (alsnog) niet-ontvankelijk.

Behandeling van een klacht

4. Klager ontvangt binnen twee (2) werkdagen een ontvangstbevestigingsmail;
5. Het Klachtenloket onderzoekt vervolgens (zo spoedig mogelijk en rekening houdend met de planning van de (Europese) aanbestedingsprocedure), eventueel aan de hand van door de klager en/ of DHS aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is en raadpleegt hiervoor eventueel de betrokkenen bij deze (Europese) aanbestedingsprocedure;
6. Naar aanleiding van het ontvangen van een klacht en de behandeling hiervan zijn er een drietal mogelijke uitkomsten:

Klacht wordt (gedeeltelijk) terecht gegrond verklaard	Klacht wordt niet gegrond verklaard	Klacht wordt voorgelegd aan CvA ¹
Het Klachtenloket acht de klacht (gedeeltelijk) gegrond en adviseert corrigerende en/ of preventieve maatregelen.	Het Klachtenloket acht de klacht niet gegrond.	Het Klachtenloket kan op eigen verzoek of op verzoek van de klager voorstellen dat de klacht aan het CvA wordt voorgelegd, alvorens tot een advies te komen.
De uitkomst van het onderzoek en het hieruit voortvloeiende advies worden zo spoedig mogelijk, edoch binnen uiterlijk twee (2) weken na ontvangst van de klacht, per e-mail aan de bij de (Europese) aanbestedingsprocedure direct betrokken functionaris teruggekoppeld.	De uitkomst van het onderzoek en het hieruit voortvloeiende advies worden zo spoedig mogelijk, edoch binnen uiterlijk twee (2) weken na ontvangst van de klacht, per e-mail aan de bij de (Europese) aanbestedingsprocedure direct betrokken functionaris teruggekoppeld.	Zie: " Klachtenafhandeling bij Aanbesteden " voor verdere verloop procedure.
De beslissing van het Klachtenloket wordt per ommegaande schriftelijk gecommuniceerd naar de klager* en de corrigerende en/ of preventieve maatregelen worden uitgevoerd.	De beslissing van het Klachtenloket wordt per ommegaande schriftelijk gecommuniceerd naar de klager. Indien de klager het niet eens is met de beslissing van het Klachtenloket kan de klager de klacht voorleggen aan de CvA.	

* De afdeling Inkoop draagt zorg dat ook de andere (potentiële) inschrijvers/gedagidgen op de hoogte worden gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de beslissing van DHS, door de betrokken functionaris van de aanbesteding aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

¹ Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag.



Tevens blijft de mogelijkheid voor een klager bestaan om naar de rechter stappen (conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten), eventueel ook zónder eerst een klacht in te dienen bij DHS en/ of bij de CvA te Den Haag.

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 de Aanbestedende dienst de klacht sowieso niet meer in de lopende procedure kan verhelpen.

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

Bijlage: [Handreiking klachtafhandeling](#).