

## **Bijlage O Klachtenprocedure**

Ondanks dat de aanbestedende dienst de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een ondernemer een klacht heeft over deze aanbesteding. Onder een klacht verstaat de aanbestedende dienst een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Voor gewone vragen of verduidelijkingen over deze aanbesteding danwel de bezwaarprocedure wordt verwezen naar de betreffende paragrafen in de offerteaanvraag.

Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig te kunnen afhandelen. Belanghebbenden die een klacht hebben n.a.v. deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen **inkoop@dowr.nl**. De klacht moet betrekking hebben op een specifieke aanbesteding.

De klachtenprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. Een klacht dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- De klacht dient schriftelijk via bovengenoemd e-mailadres ingediend te worden.
- De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
- De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat klachten die via bovengenoemd e-mailadres ingediend worden, behandeld moeten worden conform de klachtenprocedure zoals hier beschreven. Mocht klager willen dat niet deze klachtenprocedure maar de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt gevolgd, dan dient hij dit expliciet te vermelden bij indiening van de klacht.
- De klacht dient zo spoedig mogelijk bij aanbestedende dienst te worden ingediend zodat passende maatregelen tijdig getroffen kunnen worden.

Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

2. De klacht zal in behandeling worden genomen door een inkoopadviseur welke niet inhoudelijk betrokken is geweest bij de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht en onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is en betreft indien nodig aanvullend inhoudelijk experts.

3. De uitkomst van het onderzoek inclusief eventuele vervolgstappen wordt gecommuniceerd met de klagende partij.

Een klacht kan (vervolgens) door de klager of door de aanbestedende dienst (op eigen initiatief) worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Let op! Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Tegen de klachtafhandeling staat geen bezwaar of beroep open.