

# **K** LACHTENMELDPUNT FSR INKOOP

**Opgesteld door:** Werkgroep Juridische aspecten / Inkoop  
**Datum:** 07-11-2022  
**Versie:** 1.1 concept

**Distributie:** Contactpersonen FSR-Inkoop en overige deelnemende instellingen.

## INHOUD

1.	INLEIDING.....	2
2.	VOOR WIE IS HET KLACHTENMELDPUNT BEDOELD?.....	2
3.	RELATIE KLACHTENMELDPUNT MET MBO RAAD.....	3
4.	SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE .....	3
5.	AFBAKENING .....	3
6.	WERKWIJZE.....	3
7.	MANDAAT EN ACCODERING .....	4
	Bijlage 1: Klachtenafhandeling bij aanbesteden (definitieve versie) .....	4

## 1. INLEIDING

### Aanleiding tot voornemen gezamenlijk klachtenmeldpunt aanbestedingen

De aanbestedingswet vraagt aanbestedende diensten om hun inkoopproces te professionaliseren en gelijktijdig de toegankelijkheid van het midden- en kleinbedrijf te vergroten.

Indien ondernemers, maar ook aanbestedende diensten, klachten hebben over het verloop van een aanbesteding dan kan men de commissie van aanbestedingsexperts raadplegen welke zowel de ondernemer als ook de aanbestedende dienst zal informeren en adviseren over de te nemen stappen in het aanbestedingsproces. Dit maakt het voor iedere partij laagdrempelig om gehoord te worden zonder er gelijk een juridische procedure van te maken.

“Toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Ondernemers voelen zich door een goede klachtafhandeling gehoord en hun klacht wordt geadresseerd zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven te grijpen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtafhandeling nuttig zijn. Zowel aanbestedende diensten als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van de standaard voor klachtafhandeling bijdragen aan verdere professionalisering van de onderwijsinstelling en ondernemers.”

Indien bovenstaande situatie zich voor doet zal de eerste vraag zijn van de klachtencommissie; “heeft u de vraag reeds voorgelegd aan de aanbestedende dienst?”

Het is dan ook van wezenlijk belang dat men als onderwijsinstelling (aangebestedende dienst) organiseert waar men met deze vraag terecht kan binnen de eigen organisatie. Voorgesteld wordt dat binnen het klachtenmeldpunt van de eigen organisatie minimaal 2 personen kennis hebben van de aanbestedingswet en het proces aanbesteden en dat iemand anders dan de “inkoper” de klacht afhandelt. Bij een eerste inventarisatie in werkgroep inkoop FSR regio Zuid blijkt dat men dan al gelijk op een probleem stuit en de meeste onderwijsinstellingen niet over een dergelijk georganiseerd klachtenmeldpunt (kunnen) beschikken. Door gebruik te maken van een gezamenlijk klachtenmeldpunt voldoet men aan alle verplichtingen die in dit kader voortvloeien vanuit flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012.

Als antwoord daarop is in onderling overleg besloten om hier gezamenlijk invulling aan te geven door hiervoor een centraal klachtenmeldpunt in te richten.

## 2. VOOR WIE IS HET KLACHTENMELDPUNT BEDOELD

Het klachtenmeldpunt is bedoeld voor iedere MBO instelling, ROC en AOC welke een lidmaatschap heeft van de FSR en vertegenwoordigd is in een van de inkoopwerkgroepen (Regio Noord, Midden of Zuid). Elke aangesloten instelling kan op vrijwillige basis gebruik maken van het klachtenmeldpunt.

### 3. RELATIE KLACHTENMELDPUNT MET MBO RAAD

De, door de klachtencommissie van de FSR, te behandelen klachten en vragen hebben in geen enkele wijze een relatie met procedures, richtlijnen of juridische verbondenheid tot de MBO Raad. De MBO raad kan dan ook niet op enige wijze betrokken raken in de gedane adviezen. De medewerking van de MBO raad m.b.t. het klachtenmeldpunt beperkt zich tot het verstrekken van een centraal email adres ([inkoop@mboraad.nl](mailto:inkoop@mboraad.nl)) wat door de klachtencommissie gebruikt zal worden om partijen te adviseren.

### 4. SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie bestaat uit ervaren Inkoopers van diverse ROC' s welke zich verdiept hebben in de aanbestedingswet en samen de werkgroep Juridische aspecten vormen. Deze werkgroep laat zich in voorkomende gevallen ondersteunen door het Juridisch platform van de FSR of kan zich laten ondersteunen door externen.

Per november 2022 maken onderstaande leden deel uit van deze werkgroep.

#### *Voorzitter:*

Ger Franssen                      Hoofd Inkoop, Summa College

#### *Werkgroep leden:*

Marcel Heugen	Senior inkoop, Gilde Opleidingen
Els van Meegen	Inkoopadviseur, ROC Nijmegen
Natasja Maas	Senior inkoop, Sint Lucas
Mieke van der Wees	Adviseur inkoop, Da Vinci College
Monique van der Meer	Jurist, ROC van Amsterdam

### 5. AFBAKENING

De grove richtlijnen zijn dat klachten alleen betrekking kunnen hebben op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de onderwijsinstelling in het algemeen. 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.

Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking, deze hoort via de Nota van Inlichtingen te worden afgehandeld.

### 6. WERKWIJZE

- Voor het klachtenmeldpunt is een algemeen e-mail adres aangemaakt bij de MBO-raad, te weten [inkoop@mboraad.nl](mailto:inkoop@mboraad.nl). Dit e-mail adres kan in de te publiceren documenten worden opgenomen. Indien men daartoe besluit zal de desbetreffende aanbestedende dienst, de klachtencommissie tijdig (bij iedere aanbesteding) informeren via bovenstaand emailadres.
- De Onderwijsinstelling zal, op eerste verzoek van de klachtencommissie, binnen één dag de aanbestedingsdocumenten of een link naar Tendered moeten toesturen (mailen) aan bovenstaand e-mail adres, zodat het klachtenmeldpunt kan beschikken over alle relevante stukken betreffende de aanbesteding. Dit bespoedigt de tijd welke nodig is om tot een goed advies te komen.

- Binnen het klachtenmeldpunt zal overlegd worden welke 2 werkgroepleden in roulerende samenstelling de klacht gaan bestuderen en gezamenlijk tot een advies gaan komen. Al dan niet met ondersteuning van een vakinhoudelijk specialist of het Juridisch platform.
- Binnen 5 kalenderdagen zal er een algemeen advies gegeven worden. Het advies is een vrijblijvend advies en partijen kunnen dit overnemen (de aanbestedende dienst kan bepaalde criteria aanpassen of de ondernemer kan zich vinden in de motivering).
- Vooralsnog heeft deze werkgroep geen eigen budget. Indien er kosten gemaakt moeten worden om tot een (juridisch-) goed onderbouwd advies te komen dan zullen deze bij de betreffende instelling in rekening worden gebracht. Zulks uiteraard altijd na overleg.

## 7. MANDAAT EN ACCODERING

Indien een Onderwijsinstelling (betreffende inkoper of adviseur van de onderwijsinstelling) ertoe besluit gebruik te maken van het klachtenmeldpunt dan is het aan betrokkene hiervoor overeenstemming te hebben met de eigen onderwijsinstelling. Een collega onderwijsinstelling brengt namelijk advies uit over de aanbestedingsprocedure, proportionaliteitseisen, termijnen etc. van een andere onderwijsinstelling. Over de werkwijze is achteraf geen discussie mogelijk.

### Bijlage 1: Klachtenafhandeling bij aanbesteden (definitieve versie)