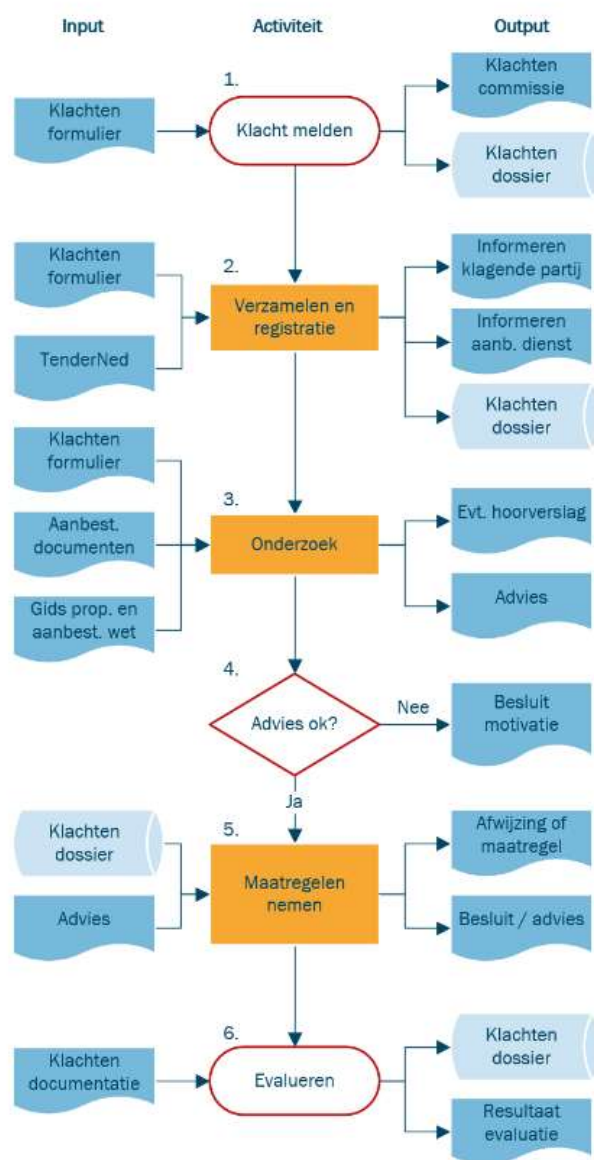


Procedure klachtenafhandeling



1. Klachtenmeldpunt*

- Ontvangt schriftelijk een klacht van een (Klagende) partij over een specifieke aanbesteding met Klachtenformulier.
- Controleert het klachtenformulier en informatie op volledigheid.
- Richt klachtendossier in en stelt klachtenregister op.
- Stelt de Klachtencommissie samen.

2. Klachtenmeldpunt

- Verzamelt klacht informatie en registreert in klachtenregister.
- Informeert Klagende partij per omgaande schriftelijk over ontvangst klacht.
- Informeert de aanbestedende dienst over ontvangen klacht.
- Informeert Klachtencommissie met relevante informatie.

3. Klachtencommissie**

- Onderzoekt klacht en schakelt zo nodig een expert in.
- Hoort zo nodig klagende partij en aanbestedende dienst en maakt verslag.
- Toetst klacht o.b.v. Aw. 2012, Gids proportionaliteit en relevante aanbestedingsstukken.
- Doet uitspraak of en zo ja in welke mate de klacht terecht is.
- Stelt (niet bindend) ondertekend advies op en informeert Klagende partij en aanbestedende dienst met advies via Klachtenmeldpunt.

4. Aanbestedende dienst

- Beslist of het advies van Klachtencommissie wordt overgenomen
- Indien **ja**: vervolg is afhankelijk van de inhoud van het advies
- Indien **niet**: besluit met motivatie formuleren

5. Aanbestedende dienst

- Informeert Klagende partij met afwijzingsbericht indien de klacht **niet terecht** is.
- Neemt maatregelen over om de klacht op te lossen, indien de klacht **terecht of gedeeltelijk terecht** is.
- Verstuur ondertekend besluit met maatregelen en advies aan Klagende partij.
- Voert voorgestelde maatregelen uit en informeert Klachtencommissie.
- Informeert Klachtenmeldpunt over status klacht en sluit klacht af.

6. Klachtenmeldpunt

- Archiveert alle afgesloten klachten documentatie in het klachtendossier.
- Zorgt voor vertrouwelijke afhandeling en veilige opslag.
- Initieert periodiek een evaluatie van de klachtenregeling.

***Klachtenmeldpunt:** Beheerder Inkoopmedewerker NIPV/Team Financiën, Control en Inkoop.
klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl.

****Klachtencommissie:** Bestaat uit (minimaal) twee functionarissen van team inkoop uit Veiligheidsregio's die deelnemen aan dit Klachtenreglement maar die beiden niet betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding en/of het opstellen van het beschrijvend document waarover de Klacht is ingediend.