

Externe Klachtenregeling Aanbesteden SVB

Versie 19-02-2025



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Artikel 1 Doel en uitgangspunten de klachtenregeling

- 1.1 Een klachtenregeling is – naast de reguliere mogelijkheden voor communicatie – een belangrijk instrument om problemen die ondernemers ervaren in een aanbestedingsprocedure op een vroeg moment aan te kaarten.
Misverstanden, onbedoelde fouten en/of ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen onder andere door adequate klachtafhandeling tijdig worden hersteld.
- 1.2 Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over aanbestedingsprocedures bij de SVB. Hiervoor is onderstaande klachtenprocedure ingericht. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten door het klachtenloket. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter.
- 1.3 De klager behoudt het recht om de kwestie ook in een kort geding aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht kan leiden tot opschorting, schorsing en/of uitstel van een aanbestedingsprocedure, indien het klachtenloket daartoe besluit. Een besluit van het klachtenloket is geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

- 2.1 Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door belanghebbende(n). Dit zijn:
- a) ondernemers die de opdracht willen verwerven;
 - b) onderaannemers van ondernemers die de opdracht willen verwerven; en
 - c) brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de opdracht willen verwerven.
 - d) onderaannemers kunnen een klacht indienen over de SVB, maar kunnen geen klacht indienen die gaat over hun relatie met een ondernemer of derden.

Artikel 3 Hoe kan een klacht worden ingediend?

- 3.1 Een klacht moet aan de volgende vereisten voldoen:
- a) De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenloket van de SVB via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. Het klachtenloket zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres het klachtenloket heeft bereikt.
 - b) De klacht bevat een beschrijving van de klacht en een onderbouwing van de klacht en zo mogelijk hoe het knelpunt kan worden verholpen.
 - c) De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.
 - d) De klager geeft ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.
 - e) De klacht bevat verder:
 - de dagtekening;
 - de naam en het adres van de klager;
 - de aanduiding van de aanbesteding (naam en referentienummer aanbesteding).

Artikel 4 Wanneer en waarover kan een klacht worden ingediend?

- 4.1 Een belanghebbende(n) kan een klacht indienen over:
- de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van een lopende aanbesteding;
 - een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
 - een geval waarin de SVB niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de belanghebbende(n) wel had moeten.
- 4.2 Belanghebbende(n) kunnen tijdens een aanbestedingsprocedure in contact treden met de SVB over vragen en/of problemen die ze tegenkomen.
- 4.3 In de fase voorafgaand aan aanmelding/inschrijving kan een belanghebbende(n) vragen stellen die in de Nota van Inlichtingen worden beantwoord en na de selectie- of gunningsbeslissing kan een belanghebbende(n) contact opnemen met de SVB voor een toelichting.
- 4.4 Op het moment dat de beantwoording of toelichting niet naar tevredenheid is of als deze uitblijft, komt de klachtenregeling van de aanbestedende dienst in beeld.

Artikel 5 Samenstelling klachtenloket SVB

- 5.1 Het klachtenloket wordt gevormd door meerdere personen die niet inhoudelijk betrokken zijn bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 6 Procedure afhandeling van de klacht

- 6.1 De klager kan uitsluitend per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met het klachtenloket contact opnemen over ingediende klachten, tenzij het klachtenloket een andere wijze van communiceren toestaat.
- 6.2 Het klachtenloket bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- 6.3 Het klachtenloket stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- 6.4 Het klachtenloket heeft de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
- a) De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of niet aan de vereisten voldoet.
 - b) De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c) De klacht te laat in de procedure dan wel na voorlopige of definitieve gunning wordt ingediend.
 - d) De klacht betrekking heeft op het Inkoop - en aanbestedingsbeleid van de SVB.
 - e) De klacht om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- 6.5 Als het klachtenloket een klacht niet in behandeling neemt, dan laat het klachtenloket dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- 6.6 Het klachtenloket neemt een besluit over de klacht.
- 6.7 Het klachtenloket kan advies inwinnen bij een externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- 6.8 Indien het klachtenloket over de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door het klachtenloket bij de klager worden opgevraagd.
- 6.9 Als het klachtenloket van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

- 6.10 Het besluit van het klachtenloket op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld. De andere Deelnemers in de aanbestedingsprocedure worden op de hoogte gesteld, voor zover het transparantiebeginsel en/of gelijkheidsbeginsel dat vereist.
- 6.11 Nadat op de klacht is besloten of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een besluit te nemen, kan de klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. Een klacht kan niet aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd als het klachtenloket niet de gelegenheid heeft gehad om binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te besluiten.

Artikel 7 Slotbepaling

- 7.1 In de gevallen waarin deze Externe Klachtenregeling Aanbesteden SVB niet voorziet, besluit het klachtenloket naar redelijkheid en billijkheid.