



## **Bijlage H Klachtenregeling Aanbestedingen gemeente Hilversum**

Auteur: Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum: 4 mei 2026

Naam aanbesteding: Enterprise Service Bus

Kenmerk: 1893008

### Klachtenregeling Aanbestedingen gemeente Hilversum

Burgemeester en wethouders van de gemeente Hilversum,

Gelet op de artikelen 4:81, eerste lid en 1:3, vierde lid van de Algemene wet bestuursrecht, de Aanbestedingswet 2012 en hoofdstuk 4 van de Gids Proportionaliteit;

Overwegende,

dat het voor de gemeente Hilversum als aanbestedende dienst wenselijk en noodzakelijk is regels vast te stellen over de afhandeling van klachten bij aanbestedingen;

dat zij op grond van artikel 160, eerste lid onder a van de Gemeentewet bevoegd zijn tot het vaststellen van de Klachtenregeling bij aanbestedingen gemeente Hilversum,

Besluiten

de volgende Klachtenregeling Aanbestedingen gemeente Hilversum vast te stellen:

#### **Artikel 1 Definities**

- a. Aanbesteding: een Europese, nationale of (meervoudig) onderhandse aanbesteding die binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 valt;
- b. Gemeente: gemeente Hilversum, in haar hoedanigheid van aanbestedende dienst;
- c. Klager: een belanghebbende ondernemer, (potentiële) inschrijver, (potentiële) gegadigde, brancheorganisatie of aanbestedingsadviescentrum, die een klacht heeft over een (onderdeel van een) Aanbesteding;

- d. Klacht: een schriftelijke melding, gericht aan de Gemeente, waarin Klager gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met een specifieke Aanbesteding of onderdeel daarvan;
- e. Klachtenmeldpunt Aanbesteden: het onafhankelijke, door de Gemeente ingestelde aanspreekpunt, dat is ingericht voor formele of inhoudelijke behandeling van Klachten in aanbestedingsprocedures van de Gemeente.

## **Artikel 2       Hoe wordt een klacht ingediend?**

- 1. De Klacht moet schriftelijk worden ingediend door een e-mail te sturen naar [klachten.inkoop@hilversum.nl](mailto:klachten.inkoop@hilversum.nl) . Uitsluitend Klachten die via dit e-mailadres zijn ingediend worden in behandeling genomen.
- 2. De Klacht bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
  - a. de dagtekening;
  - b. naam, adres en woonplaats van de Klager;
  - c. de gegevens van de contactpersoon van de Klager (zoals naam, telefoonnummer, e-mailadres);
  - d. de naam en het kenmerk van de Aanbesteding waarover de Klacht wordt ingediend;
  - e. een beschrijving en motivering van de Klacht;
  - f. alle overige relevante informatie die nodig is om de Klacht te kunnen behandelen.
- 3. Ontbreekt bij de indiening van de Klacht in lid 2 onder a tot en met d bedoelde informatie, dan wordt Klager eenmaal in de gelegenheid gesteld de ontbrekende informatie alsnog toe te sturen.
- 4. Ontbreekt bij de indiening van de Klacht de hiervoor in lid 2 onder e en f bedoelde informatie, dan wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
- 5. Het indienen van een Klacht is kosteloos.
- 6. Een Klacht kan alleen in de Nederlandse taal worden ingediend.
- 7. Door de Klager met de Klacht gemaakte kosten (zoals juridisch advies/bijstand) kunnen niet worden verhaald op de Gemeente.

## **Artikel 3       Onderwerp van de Klacht**

- 1. Een Klacht kan worden ingediend over een door de Gemeente aangekondigde of gestarte Aanbesteding, of over een voorgenomen gunningsbeslissing die is gepubliceerd op de voet van artikel 4.16 Aanbestedingswet 2012 (gunning na vrijwillige transparantie vooraf).
- 2. Een Klacht moet betrekking hebben op het handelen of nalaten van de Gemeente in een concrete Aanbesteding dat in strijd is met de wet of met andere voorschriften die voor de Aanbesteding gelden.
- 3. Vragen ter verduidelijking of voor verkrijging van informatie, of verzoeken over een lopende aanbesteding worden niet als Klacht aangemerkt en niet als Klacht in behandeling genomen. Deze vragen of verzoeken moeten door de Klager op de (in de aanbestedingsdocumenten) voorgeschreven manier aan de Gemeente worden gesteld en worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen.
- 4. Voordat de Klager een Klacht over een selectiebeslissing of voorgenomen gunningsbeslissing, anders dan op de voet van artikel 4.16 Aanbestedingswet 2012 indient, moet de Klager eerst om

een nadere toelichting hebben gevraagd bij de Gemeente. Is dat niet gebeurd, dan wordt de Klacht niet in behandeling genomen.

5. Klachten over het inkoopbeleid van de Gemeente worden niet in behandeling genomen.
6. Klachten die na definitieve gunning worden ingediend worden niet in behandeling genomen.
7. De Klager ontvangt schriftelijk bericht als een Klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen.

#### **Artikel 4 Termijnen voor het indienen van een klacht**

1. Klachten moeten in een zo vroeg mogelijk stadium worden ingediend, zodat de Gemeente in staat is de belangen van alle andere belanghebbenden te waarborgen en de Klacht zoveel als mogelijk onvolkomenheden in de lopende aanbestedingsprocedure kan verhelpen. Klachten die evident uitsluitend zijn bedoeld om de planning te frustreren, worden niet in behandeling genomen.
2. Klachten over een selectiebeslissing of voorgenomen gunningsbeslissing anders dan bedoeld in lid 3 moeten, onverminderd het in artikel 3 lid 4 en lid 1 van dit artikel bepaalde, uiterlijk op de vijfde werkdag na de datum van de selectie- of gunningsbeslissing door de Gemeente zijn ontvangen.
3. Een Klacht over een voorgenomen gunning die is gepubliceerd op de voet van artikel 4.16 Aanbestedingswet (gunning na vrijwillige transparantie vooraf) moet uiterlijk op de zevende kalenderdag na de publicatie waarin het voornemen tot gunning van een opdracht bekend is gemaakt, door de Gemeente zijn ontvangen.

#### **Artikel 5 Samenstelling Klachtenmeldpunt Aanbesteden**

1. Het Klachtenmeldpunt Aanbesteden bestaat uit ten minste twee leden, die niet betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de Aanbesteding waar de Klacht betrekking op heeft, waarvan tenminste één kennis heeft van aanbestedingsregels.
2. Het Klachtenmeldpunt Aanbesteden hoeft niet altijd door dezelfde personen te worden uitgevoerd. De samenstelling kan per Aanbesteding verschillen, opdat de onafhankelijkheid gewaarborgd blijft.

#### **Artikel 6 Behandeling van de klacht**

1. Na het indienen van een Klacht ontvangt de Klager een ontvangstbevestiging.
2. Als een Klacht onmiskenbaar ongegrond is, of niet in overeenstemming is met de eisen zoals geformuleerd in deze regeling, of als de Klacht wordt ingediend over een onderwerp waarover geen Klacht kan worden ingediend, zal deze niet in behandeling worden genomen. De Klager krijgt hierover zo snel mogelijk bericht.
3. Het Klachtenmeldpunt Aanbesteden behandelt de Klacht met uiterste zorg en streeft ernaar om de Klacht zo snel mogelijk te behandelen en haar advies uit te brengen. Er zal daarbij rekening worden gehouden met de doorlooptijd en planning van de Aanbesteding. Indien nodig zal het Klachtenmeldpunt Aanbesteden contact opnemen met de Klager voor een nadere toelichting van de Klacht.

4. Wanneer door een andere belanghebbende dan Klager een kort geding wordt gestart over hetzelfde onderwerp als waar de Klacht op ziet, dan schort de Gemeente de behandeling van de Klacht op tot onherroepelijk in het kort geding is beslist.

#### **Artikel 7      Geen automatisch opschortende werking**

Het indienen van een Klacht heeft geen automatisch opschortende werking. Dit houdt in dat het de Gemeente vrij staat de aanbestedingsprocedure voort te zetten tijdens de behandeling van de Klacht. Het Klachtenmeldpunt Aanbesteden adviseert de Gemeente of de lopende aanbestedingsprocedure of standstill-termijn opgeschort moet worden. De Gemeente neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.

#### **Artikel 8      Uitkomst behandeling Klacht**

1. Het Klachtenmeldpunt Aanbesteden geeft schriftelijk advies aan de Gemeente over de te nemen beslissing met betrekking tot de Klacht. Het Klachtenmeldpunt Aanbesteden geeft aan of de Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond is. Ook adviseert het Klachtenmeldpunt Aanbesteden de Gemeente over corrigerende en/of preventieve maatregelen. De Gemeente beslist over de Klacht aan de hand van het oordeel van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden. Als de Gemeente afwijkt van het advies van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden, dan wordt dit zorgvuldig gemotiveerd.
2. De beslissing wordt zo snel mogelijk door de Gemeente aan de Klager meegedeeld.
3. Als de beslissing van de Gemeente op enigerlei wijze van belang is voor de zorgvuldige voortgang van de betreffende Aanbesteding, wordt deze geanonimiseerd bekend gemaakt aan de andere (potentiële) gegadigden of inschrijvers, via bijvoorbeeld de Nota van Inlichtingen of de berichtenmodule van TenderNed. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen aan de andere (potentiële) gegadigden of inschrijvers bekend worden gemaakt op hetzelfde moment dat de Klager het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

#### **Artikel 9      Niet eens met de afhandeling van de klacht**

1. Er is geen bezwaar en beroep mogelijk tegen het advies naar aanleiding van een Klacht. Als de Klager het niet eens is met het advies van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden dan kan de Klager een Klacht indienen bij de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts ([www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl)).
2. Het Klachtenmeldpunt Aanbesteden kan op verzoek van de Klager of de Gemeente voorstellen dat een Klacht, voordat daarop advies wordt uitgebracht, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

#### **Artikel 10      Kort geding**

1. Naast het indienen van een Klacht, kan de Klager een kort geding tegen de Gemeente starten bij de Rechtbank Midden-Nederland te Utrecht.
2. Wanneer een Klager een kort geding start, beëindigt het Klachtenmeldpunt Aanbesteden de behandeling van de Klacht.

**Artikel 11      Hardheidsclausule/onvoorziene gevallen**

1. De Gemeente kan in bijzondere gevallen afwijken van de bepalingen in de klachtenregeling, als toepassing hiervan tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.
2. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de Gemeente.

**Artikel 12      Inwerkingtreding en citeertitel**

1. De klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2025.
2. Deze regeling wordt geciteerd als “Klachtenregeling Aanbestedingen gemeente Hilversum”.