

## **Bijlage 4 klachtenprocedure klachtenmeldpunt Hanze**

### **Klachtenprocedure bij aanbesteden**

#### Artikel 1 Het klachtrecht

1. De aanbestedende dienst vermeldt bij iedere aanbesteding waar de ondernemer een klacht kan indienen onder vermelding van de contactgegevens van het klachtenmeldpunt.
2. Een klacht kan worden ingediend door de ondernemers die belang heeft bij de verwerving van een specifieke opdracht van de aanbestedende dienst. Daaronder vallen alleen:
  - a. geïnteresseerde ondernemers
  - b. (potentiële) inschrijvers en gegadigden
  - c. onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden
  - d. brancheorganisaties en -gerelateerde adviescentra van ondernemers.
3. Klachten kunnen slechts betrekking hebben op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.
4. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst in het algemeen.

#### Artikel 2 De wijze van indiening van een klacht

1. De ondernemer dient de klacht schriftelijk, eventueel per e-mail, in bij het klachtenmeldpunt.
2. De klacht vermeldt uitdrukkelijk dat het om een klacht gaat, de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft, de gronden waarop de klacht berust en hoe volgens de ondernemer het knelpunt zou kunnen worden verholpen.
3. De klacht vermeldt voorts: - de dagtekening - de naam en het adres (en eventueel het e-mailadres) van de ondernemer.
4. Het anoniem indienen van een klacht is niet mogelijk.

#### Artikel 3 De procedure

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. De klachtenprocedure schort de aanbestedingsprocedure niet op tenzij de aanbestedende dienst anders beslist.
3. De klachtbehandelaar vangt zo spoedig mogelijk aan met het onderzoek naar de klacht.
4. De klachtbehandelaar zet het onderzoek voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. De klachtbehandelaar is bevoegd bij de ondernemer en de aanbestedende dienst inlichtingen in te winnen en aanvullende gegevens op te vragen indien hij dit in het kader van het onderzoek nodig acht.

6. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
  - c. de klager niet binnen een door de behandelaar gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

#### Artikel 4 De beoordeling

1. De behandelaar stelt de ondernemer en de aanbestedende dienst schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de daaruit voortvloeiende aanbeveling(-en). Het oordeel vermeldt of de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond dan wel ongegrond is.
2. De aanbestedende dienst deelt de ondernemer zo spoedig mogelijk gemotiveerd en schriftelijk mee of hij het oordeel van de klachtbehandelaar (al dan niet geheel of gedeeltelijk) overneemt.
3. Wanneer de aanbestedende dienst het oordeel dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is overneemt, deelt hij dit tevens zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de andere (potentiële) inschrijvers/gedagdigden.

#### Artikel 5 Geheimhouding

De klachtbehandelaar, de secretaris van het klachtenmeldpunt en diens medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen hen in de uitoefening van hun functie bekend is geworden.

Artikel 6 Onpartijdigheid en onafhankelijkheid De door de aanbestedende dienst aangewezen klachtbehandelaar is niet direct betrokken (geweest) bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft en beoordeelt de klacht zonder last of ruggespraak van de aanbestedende dienst.

Artikel 7 Rechtsmiddelen Deze klachtenregeling laat onverlet dat de ondernemer zich met een klacht kan wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts of tot de rechter.

#### Artikel 8 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2013