



Bijlage 10 | Klachtenregeling Wmo Verblijf

Indien een Aanbieder een klacht heeft over de methodiek en/of de handelswijze van de Gemeente geldt onderstaande klachtenprocedure. Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene beginselen uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De Aanbieder moet een klacht op de in deze bijlage genoemde wijze indienen en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de inkoopprocedure de klacht betrekking heeft.

- Aanbieder stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: inkoop@nmdsamenwerking.nl
- In deze klacht maakt Aanbieder duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de Aanbieder.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht en meldt in de bevestiging de naam en e-mailadres van de onafhankelijke behandelaar, niet zijnde een medewerker die bij de inkoop is betrokken.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de Aanbieder en de Gemeente aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de procedure.
- Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de Gemeente. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor de Gemeente.
- Wanneer de Gemeente na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Gemeente corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Gemeente dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de Aanbieder. Ook de andere (potentiële) Aanbieders worden op de hoogte gesteld.
- Wanneer de Gemeente na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en stelt de betreffende Aanbieder op de hoogte.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de Aanbieder of de Gemeente voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Gemeente wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de Gemeente.