



# K

## LACHTENMELDPUNT FSR INKOOP

**Opgesteld door:** Werkgroep Juridische aspecten/ Inkoop

**Datum:** 3 maart 2026

**Versie:** 2.3.

**Distributie:** Contactpersonen FSR-Inkoop en overige deelnemende instellingen.

### INHOUD

|    |                                                   |   |
|----|---------------------------------------------------|---|
| 1. | INLEIDING .....                                   | 2 |
| 2. | VOOR WIE IS HET KLACHTENMELDPUNT BEDOELD .....    | 2 |
| 3. | RELATIE KLACHTENMELDPUNT MET MBO RAAD .....       | 3 |
| 4. | SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE .....             | 3 |
| 5. | AFBAKENING .....                                  | 3 |
| 6. | WERKWIJZE .....                                   | 4 |
| 7. | MANDAAT EN ACCODERING .....                       | 4 |
|    | Bijlage Klachtenregeling bij aanbestedingen ..... | 5 |

## 1. INLEIDING

### **Aanleiding tot voornemen gezamenlijk klachtenmeldpunt aanbestedingen**

De aanbestedingswet vraagt aanbestedende diensten om hun inkoopproces te professionaliseren en gelijktijdig de toegankelijkheid van het midden- en kleinbedrijf te vergroten.

Indien ondernemers, maar ook aanbestedende diensten, klachten hebben over het verloop van een aanbesteding dan kan men de commissie van aanbestedingsexperts raadplegen welke zowel de ondernemer als ook de aanbestedende dienst zal informeren en adviseren over de te nemen stappen in het aanbestedingsproces. Dit maakt het voor iedere partij laagdrempelig om gehoord te worden zonder er gelijk een juridische procedure van te maken.

“Toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden nietodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Ondernemers voelen zich door een goede klachtafhandeling gehoord en hun klacht wordt geadresseerd zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven te grijpen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtafhandeling nuttig zijn. Zowel aanbestedende diensten als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van de standaard voor klachtafhandeling bijdragen aan verdere professionalisering van de onderwijsinstelling en ondernemers.”

Als bovenstaande situatie zich voor doet zal de eerste vraag zijn van de klachtencommissie; “heeft u de vraag al voorgelegd aan de aanbestedende dienst?”

Het is dan ook van wezenlijk belang dat men als onderwijsinstelling (aangebestedende dienst) organiseert waar men met deze vraag terecht kan binnen de eigen organisatie. Voorgesteld wordt dat binnen het klachtenmeldpunt van de eigen organisatie minimaal 2 personen kennis hebben van de aanbestedingswet en het proces aanbesteden en dat iemand anders dan de “inkoper” de klacht afhandelt. Bij een eerste inventarisatie in werkgroep inkoop FSR-regio Zuid blijkt dat men dan al gelijk op een probleem stuit en de meeste onderwijsinstellingen niet over een dergelijk georganiseerd klachtenmeldpunt (kunnen) beschikken. Door gebruik te maken van een gezamenlijk klachtenmeldpunt voldoet men aan alle verplichtingen die in dit kader voortvloeien vanuit flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012.

Als antwoord daarop is in onderling overleg besloten om hier gezamenlijk invulling aan te geven door hiervoor een centraal klachtenmeldpunt in te richten.

## 2. VOOR WIE IS HET KLACHTENMELDPUNT BEDOELD

Het klachtenmeldpunt is bedoeld voor iedere mbo-instelling, ROC en AOC welke een lidmaatschap heeft van de FSR en vertegenwoordigd is in een van de inkoopwerkgroepen (Regio Noord, Midden of Zuid). Elke aangesloten instelling kan op vrijwillige basis gebruik maken van het klachtenmeldpunt.

### 3. RELATIE KLACHTENMELDPUNT MET MBO RAAD

De, door de klachtencommissie van de FSR, te behandelen klachten en vragen hebben in geen enkele wijze een relatie met procedures, richtlijnen of juridische verbondenheid tot de MBO Raad. De MBO Raad kan dan ook niet op enige wijze betrokken raken in de gedane adviezen. De medewerking van de MBO Raad m.b.t. het klachtenmeldpunt beperkt zich tot het verstrekken van een centraal email adres ([inkoop@mboraad.nl](mailto:inkoop@mboraad.nl)) wat door de klachtencommissie gebruikt zal worden om partijen te adviseren.

### 4. SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie bestaat uit ervaren Inkopers van diverse ROC's welke zich verdiept hebben in de aanbestedingswet en samen de werkgroep Juridische aspecten vormen. Deze werkgroep laat zich in voorkomende gevallen ondersteunen door het Juridisch platform van de FSR of kan zich laten ondersteunen door externen.

Per november 2022 maken onderstaande leden deel uit van deze werkgroep.

|                                            |                                             |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>Voorzitter:</b><br>Monique van der Meer | Senior Jurist, ROC van Amsterdam -Flevoland |
| <b>Werkgroep leden:</b>                    |                                             |
| Marcel Heugen                              | Senior Inkoper, Gilde Opleidingen           |
| Els van Meegen                             | Inkoopadviseur, ROC Nijmegen                |
| Natasja Maas                               | Senior inkoper, Sint Lucas                  |
| Mieke van der Wees                         | Adviseur inkoop, Da Vinci College           |
| Michael Ashcroft                           | Strategisch inkoper en jurist, Firda        |

### 5. AFBAKENING

De grove richtlijnen zijn dat klachten alleen betrekking kunnen hebben op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de onderwijsinstelling in het algemeen. Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd.

Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking, deze hoort via de Nota van Inlichtingen te worden afgehandeld.

## 6. WERKWIJZE

- Voor het klachtenmeldpunt is een algemeen e-mailadres aangemaakt bij de MBO-raad, te weten [inkoop@mboraad.nl](mailto:inkoop@mboraad.nl). Dit e-mailadres kan in de te publiceren documenten worden opgenomen.
- De Bijlage Klachtenregeling bij aanbestedingen kan als bijlage aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd worden. Hierin wordt de werkwijze van het klachtenmeldpunt toegelicht en is informatie opgenomen die van belang is voor inschrijvers.
- De klachtencommissie zal binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging sturen naar de klagende partij.
- De Onderwijsinstelling zal, op eerste verzoek van de klachtencommissie, binnen één werkdag de aanbestedingsdocumenten of een link naar Tendered moeten toesturen (mailen) aan bovenstaand e-mailadres, zodat het klachtenmeldpunt kan beschikken over alle relevante stukken betreffende de aanbesteding. Dit bespoedigt de tijd welke nodig is om tot een goed advies te komen.
- Binnen het klachtenmeldpunt zal overlegd worden welke 2 werkgroep leden in roulerende samenstelling de klacht gaan bestuderen en gezamenlijk tot een advies gaan komen. Al dan niet met ondersteuning van een vakinhoudelijk specialist of het Juridisch platform.
- Binnen 5 werkdagen na het versturen van de ontvangstbevestiging naar de klagende partij zal er een advies gegeven worden. Het advies is een vrijblijvend advies en partijen kunnen dit overnemen (de aanbestedende dienst kan bepaalde criteria aanpassen of de ondernemer kan zich vinden in de motivering).
- Vooralnog heeft deze werkgroep geen eigen budget. Als er kosten gemaakt moeten worden om tot een (juridisch-) goed onderbouwd advies te komen dan zullen deze bij de betreffende instelling in rekening worden gebracht. Zulks uiteraard altijd na overleg.

## 7. MANDAAT EN ACCODERING

Als een Onderwijsinstelling (betreffende inkoper of adviseur van de onderwijsinstelling) ertoe besluit gebruik te maken van het klachtenmeldpunt dan is het aan betrokkene hiervoor overeenstemming te hebben met de eigen onderwijsinstelling. Een collega onderwijsinstelling brengt namelijk advies uit over de aanbestedingsprocedure, proportionaliteitseisen, termijnen etc. van een andere onderwijsinstelling. Over de werkwijze is achteraf geen discussie mogelijk.

## Bijlage Klachtenregeling bij aanbestedingen versie 03.03.2026