



Klachtenregeling aanbestedingen Lowys Porquinstichting

Behorende bij de aanbesteding 'Integraal beheer en onderhoud vastgoedportfolio Lowys Porquinstichting', kenmerk LPS 2026141]

1. Inleiding

Goede communicatie tussen partijen in een aanbestedingsprocedure is essentieel om tot een goed resultaat te komen. Wanneer partijen van mening verschillen, is het belangrijk snel en laagdrempelig tot een oplossing te komen. Een goede afhandeling van klachten is daarvoor essentieel. Deze klachtenregeling kan daarbij helpen. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

2. Afbakening

Een klacht is een schriftelijke melding van een betrokken inschrijver of gegadigde waarin hij gemotiveerd aangeeft waarom hij het niet eens is met (een onderdeel van) de aanbesteding. Klachten over het inkoopbeleid van de Lowys Porquinstichting of voorstellen ter verbetering vallen buiten het kader van deze klachtenregeling. Opmerkingen daarover kunnen worden gericht aan: bestuursbureau@lpsnet.nl.

Klachten in het kader van deze regeling dienen betrekking te hebben op een concrete aanbestedingsprocedure. Niet elke vraag tijdens een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren, en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenregeling te leiden. Een klacht indienen kan te allen tijde tijdens de aanbestedingsprocedure, maar steeds geldt dat eerst een vraag dient te worden gesteld over het betreffende onderwerp via de Nota van Inlichtingen. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van bepaalde aspecten van de aanbestedingsprocedure moeten tijdig aan het aanbestedingsteam van de Lowys Porquinstichting worden voorgelegd, zodat het aanbestedingsteam daarop op één van de volgende wijzen kan reageren:

- via de Nota van Inlichtingen, of;
- wanneer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid bestaat, in een schriftelijk antwoord buiten de Nota van Inlichtingen om.

Wanneer de gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen of het vertrouwelijk verstrekte antwoord, kan hij daarna bij de Lowys Porquinstichting een klacht indienen.

3. Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke mededeling waarin de klager gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Klachten houden verband met aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen, en kunnen onder meer betrekking hebben op:

- De transparantie van het proces;
- De gelijke behandeling;



- De proportionaliteit;
- De aanbestedingsdocumenten;
- De gestelde termijnen;
- Het feitelijk gedrag van de Lowys Porquinstichting tijdens de aanbestedingsprocedure.

4. Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door:

- een (potentieel of betrokken) gegadigde; of
- een (potentieel of betrokken) inschrijver; of
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, voor zover zij niet klagen over de relatie hoofdaannemer–onderaannemer; of
- een brancheorganisatie en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers.

Anoniem klagen is niet mogelijk. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

5. Het klachtenmeldpunt

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in deze klachtenregeling aangeduid als ‘het klachtenmeldpunt’. De Lowys Porquinstichting is aangesloten bij het gezamenlijk klachtenmeldpunt van Stichting Inkoopbureau West-Brabant. Dit gezamenlijk klachtenmeldpunt is bereikbaar via:

klachtenmeldpunt@inkoopwestbrabant.nl

Behandeling van de klacht geschiedt door één of meer leden van het klachtenmeldpunt die niet bij de betreffende aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

6. De klachtenprocedure

6.1 Hoe kan een klacht worden ingediend?

Klachten in het kader van de betreffende aanbesteding kunnen alleen worden ingediend door het sturen van een e-mail naar klachtenmeldpunt@inkoopwestbrabant.nl met de volgende informatie:

- Onderwerp: vermeld ‘klacht’ + naam van de betreffende aanbesteding + 2026141 + Lowys Porquinstichting.
- Gegevens contactpersoon klagende partij: naam bedrijf; naam, functie en contactgegevens contactpersoon.
- Inhoud van de klacht: beschrijving van de klacht; verwijzing naar het deel van het aanbestedingsdocument waarop de klacht betrekking heeft (paginanummer / paragraafnummer); of de klacht reeds aan de orde is geweest in de Nota van Inlichtingen, met vermelding van het vraagnummer; in hoeverre en waarom de marktpartij niet akkoord is met het antwoord van de Lowys Porquinstichting.
- Een voorstel voor een oplossing.
- Eventuele relevante documenten als bijlage.
- Ondertekening e-mail: datum + naam en contactgegevens contactpersoon.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en geeft een richttermijn waarbinnen een beslissing kan worden verwacht. Indien de klacht niet eerder als vraag aan het aanbestedingsteam is voorgelegd, zal het klachtenmeldpunt de klacht aanmerken als een



vraag die ter afhandeling wordt doorgezonden aan het aanbestedingsteam. Het klachtenmeldpunt informeert de klager hierover per e-mail.

6.2 Afhandeling van de klacht

- Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van de Lowys Porquinstichting voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en het aanbestedingsteam aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek en houdt rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Het klachtenmeldpunt informeert de Lowys Porquinstichting over de uitkomst van het onderzoek en stelt deze aan haar beschikbaar.
- Wanneer de Lowys Porquinstichting na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht (deels) terecht is en zij corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, deelt het klachtenmeldpunt dit namens de Lowys Porquinstichting zo spoedig mogelijk schriftelijk mede aan de klager. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld indien het transparantie- of gelijkheidsbeginsel dat vereist (in beginsel via een Nota van Inlichtingen).
- Wanneer de Lowys Porquinstichting na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, of dat de klacht — gegeven de stand van de aanbestedingsprocedure — te laat is ingediend, wijst het klachtenmeldpunt de klacht namens de Lowys Porquinstichting gemotiveerd af en bericht het de klager.
- Nadat op de klacht is beslist of nadat is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager de klacht ook zonder toestemming van de Lowys Porquinstichting voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht kan echter niet aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd indien de Lowys Porquinstichting niet de gelegenheid heeft gehad om binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te beslissen.

6.3 Geen automatische opschorting; rechterlijke procedure

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om een aanbestedingsgeschil met de Lowys Porquinstichting te doen beslechten door de bevoegde rechter (rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda). Indien een klacht echter verband houdt met (het nalaten van) een aanbestedingsprocedure waarover ook bij de rechter een geding aanhangig is gemaakt, kan het klachtenmeldpunt besluiten om de betreffende klacht niet in behandeling te nemen.