Bijlage J – Klachtenprocedure en klachtenformulier

Procedure klachtenafhandeling

bij Europese Aanbestedingen door NIPV en/of Veiligheidsregio's



1. **Klachtenmeldpunt***
   - Ontvangt schriftelijk een klacht van een (Klagende) partij over een specifieke aanbesteding met Klachtenformulier.
   - Controleert het klachtenformulier en informatie op volledigheid.
   - Richt klachtendossier in en stelt klachtenregister op.
   - Stelt de Klachtencommissie samen.
2. **Klachtenmeldpunt**
   - Verzamelt klacht informatie en registreert in klachtenregister.
   - Informeert Klagende partij per omgaande schriftelijk over ontvangst klacht.
   - Informeert de aanbestedende dienst over ontvangen klacht.
   - Informeert Klachtencommissie met relevante informatie.
3. **Klachtencommissie****
   - Onderzoekt klacht en schakelt zo nodig een expert in.
   - Hoort zo nodig klagende partij en aanbestedende dienst en maakt verslag.
   - Toetst klacht o.b.v. Aw. 2012, Gids proportionaliteit en relevante aanbestedingsstukken.
   - Doet uitspraak of en zo ja in welke mate de klacht terecht is.
   - Stelt (niet bindend) ondertekend advies op en informeert Klagende partij en aanbestedende dienst met advies via Klachtenmeldpunt.
4. **Aanbestedende dienst**
   - Beslist of het advies van Klachtencommissie wordt overgenomen
     Indien **ja**: vervolg is afhankelijk van de inhoud van het advies
     Indien **niet**: besluit met motivatie formuleren
5. **Aanbestedende dienst**
   - Informeert Klagende partij met afwijzingsbericht indien de klacht **niet terecht** is.
   - Neemt maatregelen over om de klacht op te lossen, indien de klacht **terecht of gedeeltelijk terecht** is.
   - Verstuurt ondertekend besluit met maatregelen en advies aan Klagende partij.
   - Voert voorgestelde maatregelen uit en informeert Klachtencommissie.
   - Informeert Klachtenmeldpunt over status klacht en sluit klacht af.
6. **Klachtenmeldpunt**
   - Archiveert alle afgesloten klachten documentatie in het klachtendossier.
   - Zorgt voor vertrouwelijke afhandeling en veilige opslag.
   - Initieert periodiek een evaluatie van de klachtenregeling.

***Klachtenmeldpunt:** Beheerder Inkoopmedewerker NIPV/Team Financiën, Control en Inkoop.
klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl.

****Klachtencommissie:** Bestaat uit (minimaal) twee functionarissen van team inkoop uit Veiligheidsregio's die deelnemen aan dit Klachtenreglement maar die beiden niet betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding en/of het opstellen van het beschrijvend document waarover de Klacht is ingediend.

Klachtenformulier aanbestedingen
In te vullen door klagende partij en versturen aan: klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl.

Gegevens klagende partij	
Naam organisatie:	
Type:	MKB / Groot Bedrijf / Brancheorganisatie / Aanbestedende Dienst / Speciale Sectorbedrijf
Adres:	
Postcode / Plaats:	
Contactpersoon:	
E-mail:	
Telefoonnummer:	

Gegevens aanbestedende dienst	
Aanbestedende dienst:	
Adres:	
Postcode / Plaats:	
Contactpersoon:	
E-mail:	
Telefoonnummer:	
Naam aanbesteding:	
Kenmerk TenderNed (indien van toepassing):	

Indien u gebruik maakt van juridische ondersteuning kunt u hieronder de contactgegevens kwijt.

Juridische ondersteuning	
Bedrijfsnaam:	
Contactpersoon:	
E-mail:	
Telefoonnummer:	

Inhoud klacht Beschrijf kort de aard en inhoud van uw klacht.

Klacht gegrond? Geef aan waarom u meent dat uw klacht gegrond is en verwijs hierbij naar relevante passages in door u bijgevoegde stukken.*

Voorstel oplossing Wat is uw voorstel om de klacht op te lossen?

Heeft u uw klacht al kenbaar gemaakt aan de partij waartegen uw klacht is gericht door middel van het stellen van een vraag in de Nota van Inlichtingen?*	Ja	Nee

*Voeg relevante documentatie toe aan uw e-mailbericht.