EUROPESE OPENBARE PROCEDURE • DOCUMENT B

Klachtenregeling bij aanbesteden

Laagdrempelige en zorgvuldige behandeling • Europese openbare procedure

Aanbestedende dienst	Samenwerkingsstichting voortgezet onderwijs regio Venlo (OGVO)
Opdracht	Europese aanbesteding Touringcarvervoer OGVO
Procedure	Europese openbare procedure
CPV	60172000-4; aanvullend 60140000-1
Versie	1.1
Datum	29 oktober 2026

1. Doel en reikwijdte

Deze regeling geldt voor klachten over het handelen of nalaten van OGVO binnen de aanbesteding Touringcarvervoer OGVO. Een verzoek om uitleg, vraag over een eis of voorstel tot wijziging hoort in de Nota van Inlichtingen en wordt via TenderNed ingediend. Een klacht beschrijft concreet de bestreden handeling, het bezwaar en de gewenste oplossing. Een juridische wets- of artikelverwijzing is niet verplicht.

2. Indienen

- Stuur de klacht aan info@ogvo.nl met als onderwerp: Aanbestedingsklacht OGVO-EA-TCV-2026.
- Vermeld de naam en contactgegevens van de klager, het aanbestedingskenmerk, de bestreden handeling, de motivering en de gewenste oplossing.
- Dien de klacht zo spoedig mogelijk in, zodat herstel binnen de lopende procedure nog mogelijk is.
- Neem alleen vertrouwelijke informatie op die voor de behandeling noodzakelijk is en markeer die duidelijk.

3. Behandeling

- OGVO bevestigt ontvangst in beginsel binnen twee werkdagen.
- De klacht wordt waar praktisch mogelijk behandeld door een deskundige die niet rechtstreeks bij de bestreden handeling of de inhoudelijke beoordeling betrokken was.
- OGVO kan de klager om een korte verduidelijking vragen en hoort het aanbestedingsteam voordat zij beslist.
- OGVO streeft naar een gemotiveerde schriftelijke reactie binnen tien werkdagen. Als meer tijd nodig is, ontvangt de klager een status en nieuwe streefdatum.
- Als de uitkomst gevolgen heeft voor alle marktpartijen, publiceert OGVO de noodzakelijke informatie geanonimiseerd via TenderNed.

4. Gevolgen en vervolg

Een klacht schort de aanbesteding of een wettelijke termijn niet automatisch op. OGVO beoordeelt of de procedure, een beslissing of een termijn uit eigen beweging moet worden aangepast. De klachtenprocedure beperkt niet het recht om tijdig een kort geding te starten. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager advies vragen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts volgens haar dan geldende procedure.

5. Dossiervorming en gelijkheid

OGVO registreert ontvangst, behandeling, beslissing en eventuele herstelmaatregelen in het aanbestedingsdossier. De behandeling mag geen individuele informatievoorsprong creëren. Inhoud die relevant is voor het opstellen van inschrijvingen wordt daarom voor alle belangstellenden via TenderNed beschikbaar gemaakt.