Bijlage 8 – Klachtenprocedure VNOG Inclusief Klachtenformulier

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.
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.