

Bijlage 4 – Klachtenregeling Aanbesteder

behorende bij de Europese aanbesteding van huishoudelijke disposables met kenmerk F-EU-15-01 RH t.b.v. het LUMC

De stappen van een klachtafhandeling

Stap 1

Inschrijver dient zijn klacht schriftelijk en mailt deze naar: KMA@lumc.nl. In deze schriftelijke klacht maakt Inschrijver duidelijk:

- dat het over een klacht gaat,
- waar de klacht over gaat,
- en hoe volgens Inschrijver het knelpunt zou kunnen worden verholpen.

De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van Inschrijver en de aanduiding van de aanbesteding.

Stap 2

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat Inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als Inschrijver wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.

Stap 3

Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door Inschrijver en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.

Stap 4

Wanneer Aanbesteder na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en Aanbesteder corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Aanbesteder dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan Inschrijver. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij Aanbesteder aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op

hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

Stap 5

Wanneer Aanbesteder na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en wordt Inschrijver geïnformeerd.

Stap 6

Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van Inschrijver of Aanbesteder voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Aanbesteder wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Stap 7

Als Aanbesteder aan Inschrijver heeft laten weten hoe de klacht wordt geadresseerd, of als Aanbesteder nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan Inschrijver de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.