

## Klachtenprocedure Aanbestedingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **aanbesteding:** een Europese, nationale of (meervoudig) onderhandse aanbesteding;
- b. **aanbestedende dienst:** de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen;
- c. **belanghebbende:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die belang heeft bij de verwerving van een specifieke opdracht van Volkskredietbank Noord-Oost Groningen. Daaronder vallen: geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemer;
- d. **klacht:** een als klacht herkenbare schriftelijke melding aan de aanbestedende dienst van een belanghebbende waarin de belanghebbende gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan;
- e. **klachtenmeldpunt:** Afdeling Bedrijfsbureau van de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen;
- f. **klager:** de belanghebbende die een klacht heeft ingediend;
- g. **schriftelijk:** door middel van geschreven documenten, waaronder mede begrepen fax- en e-mailcommunicatie.

### Artikel 2

- 1 Een belanghebbende heeft het recht om bij het klachtenmeldpunt een klacht in te dienen over een door de aanbestedende dienst gestarte aanbesteding.
- 2 Een klacht over de inhoud van het aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst in het algemeen wordt niet in behandeling genomen.

### Artikel 3

- 1 De klachtafhandeling zal verzorgd worden door medewerkers van het klachtenmeldpunt. De leden van het klachtenmeldpunt zijn onafhankelijk en zijn in geen geval direct betrokken bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 4

- 1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend door middel van een e-mailbericht dat wordt gezonden aan (info@volkskredietbank.nl) met als onderwerp "Klacht inzake aanbesteding" en bevat ten minste:
  - a. naam en het adres van zowel de organisatie/ onderneming van de indiener als de naam en contactgegevens van de indiener zelf;
  - b. dagtekening;
  - c. aanduiding van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een gemotiveerde omschrijving van de klacht;
  - e. een omschrijving van de wijze waarop de klacht kan worden verholpen.
- 2 Het klachtenmeldpunt kan de klager verzoeken om aanvullende informatie.

### Artikel 5

- 1 Het klachtenmeldpunt bevestigt schriftelijk, binnen 2 werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager en brengt de contactpersoon van de aanbestedende dienst voor de desbetreffende aanbesteding op hoogte van het gegeven dat er een klacht is ingediend.
- 2 Indien de klager in zijn klacht aangeeft gebruik te willen maken van de klachtenprocedure in de zin van Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht neemt het klachtenmeldpunt de klacht niet zelf in behandeling maar stuurt deze ter behandeling door naar het bevoegde orgaan van de aanbestedende dienst

- 3 Het klachtenmeldpunt neemt de behandeling van de klacht zo spoedig mogelijk ter hand en onderzoekt of de klacht terecht is. Hierbij houdt het klachtenmeldpunt rekening met de planning van de betreffende aanbestedingsprocedure.
- 4 Het indienen van een klacht bij het klachtenmeldpunt heeft geen schorsende werking, tenzij het klachtenmeldpunt de klager na overleg met de aanbestedende dienst schriftelijk bericht van het tegendeel.
- 5 Het klachtenmeldpunt verstrekt een advies naar aanleiding van het onderzoek naar de klacht aan zowel de klager als de aanbestedende dienst.
- 6 Indien de aanbestedende dienst tot het oordeel komt dat aan de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, kan de aanbestedende dienst passende maatregelen nemen. De aanbestedende dienst zal de klager zo spoedig mogelijk hierover berichten onder vermelding van de inhoud van de maatregelen. De maatregelen worden gelijktijdig gepubliceerd in de nota van inlichtingen van de betreffende aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst kan de sluitingstermijn voor het indienen van de aanmeldingen/inschrijvingen, betreffende de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft, verlengen.
- 7 Indien een maatregel van de aanbestedende dienst leidt tot een correctie die de betekenis wijzigt van de belangrijkste voorwaarden van de opdracht, zal de aanbestedende dienst opnieuw aanbesteden of rectificeren met aanpassing van de termijnen.
- 8 Indien het klachtenmeldpunt van oordeel is dat de klacht ongegrond is, wordt dit deugdelijk gemotiveerd medegedeeld aan de klager.
- 9 De klacht kan op voorstel van zowel de aanbestedende dienst als de klager voor bemiddeling of advies worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- 10 Indien na het indienen van de klacht de klager een kort geding over de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft aanhangig maakt en de zaak ter behandeling bij de rechter ligt, zal het klachtenmeldpunt de behandeling van de klacht opschorten. Het klachtenmeldpunt zal de klager en de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
- 11 De klager kan zijn klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen wanneer de aanbestedende dienst op de klacht heeft beslist of als de aanbestedende dienst verzuimt om binnen een redelijke termijn van 10 werkdagen op de klacht te beslissen.

#### **Artikel 6**

De aanbestedende dienst draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

#### **Artikel 7**

- 1 Deze regeling treedt in werking per 1-5-2016
- 2 Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenprocedure aanbestedingen Volkskredietbank Noord-Oost Groningen

## Klachtenformulier

### Uw gegevens

Naam organisatie: .....

Contactpersoon: .....

Werk e-mailadres: .....

Telefoonnummer: vast.....mobiel .....

Postadres: .....

Postcode/ plaats: .....

Beschrijf de opdracht waar de klacht over gaat

.....  
.....  
.....

Op welk aspect heeft uw klacht betrekking?

- Programma van eisen (bestek, inclusief conceptvoorwaarden)
- Samenvoegen of niet splitsen van opdracht
- De keuze van de procedure
- De keuze van de ondernemers bij meervoudig onderhandse procedure
- Uitsluitingsgronden
- Minimum Geschiktheidseisen
- Selectiecriteria en het selecteren
- Gunningcriteria en het beoordelen
- Gunningbeslissing en de motivering daarvan
- Termijnen
- Gebrekkige communicatie door aanbestedende dienst
- Gedrag van de onderneming
- Anders

**Uw klacht:**

Beschrijf puntsgewijs uw klacht. Graag kort en bondig.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Geef aan waarom u meent dat uw klacht gegrond is. Verwijs hierbij, waar mogelijk naar relevante artikelen van de Aanbestedingswet, naar relevante jurisprudentie en naar relevante paragrafen van de Gids Proportionaliteit. Verwijs aanvullend naar passages in door u bijgevoegde stukken.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Wat is uw voorstel om uw klacht op te lossen? Beschrijf uw voorstel zo concreet mogelijk.

.....  
.....  
.....

Voeg relevante stukken toe die uw klacht onderbouwen. Wij verzoeken u geen stukken toe te voegen die niet bijdragen aan de verheldering van uw klacht.