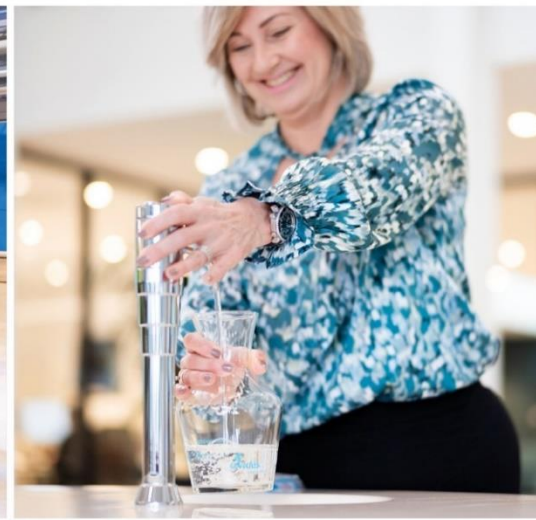




## Reglement klachten



## Klachtenafhandeling bij aanbesteden



## INHOUD

1	Definities .....	2
2	Doel en taken .....	2
3	Klachtenloket .....	2
4	Wie kan een klacht indienen .....	2
5	Algemene uitgangspunten klacht(en) .....	3
6	Klachtenprocedure .....	3



## 1 DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

**klacht:** Een klacht is een uiting van een ondernemer (Gegadigde of Inschrijver) van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter voor zover dit valt binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012;

**klachtenloket:** onafhankelijk perso(o)n(en) die klachten van Gegadigden of Inschrijvers behandelt.

## 2 DOEL EN TAKEN

Doel van deze Regeling en het instellen van een klachtenloket is door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten bij te dragen aan de oplossing van aanbestedingsklachten.

Het klachtenloket heeft tot taak:

- a. het bemiddelen tussen partijen naar aanleiding van klachten;
- b. het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van klachten.

## 3 KLACHTENLOKET

- 3.1 Evides N.V. heeft een klachtenloket ingesteld voor klachten voortvloeiende uit een aanbesteding van Evides of van een tot de groep van Evides behorende aanbestedende diensten.
- 3.2 Het klachtenloket bestaat uit één persoon (of meerdere personen) met verstand van inkopen en aanbestedingsregels. Het klachtenloket is onafhankelijk. Dit betekent dat de persoon (of meerdere personen) die de klacht behandelt niet inhoudelijk betrokken is (geweest) bij de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft of anderszins niet onafhankelijk is. Onafhankelijkheid betekent bijvoorbeeld niet dat de klacht moet worden behandeld door iemand van buiten de inkoopafdeling.
- 3.3 Het klachtenloket/behandeling van klachten hoeft niet altijd door dezelfde persoon te worden uitgevoerd, maar kan per aanbesteding wisselen.
- 3.4 Bij elke aanbesteding vermeldt Evides in de aanbestedingsstukken waar Gegadigde/Inschrijver een klacht kan indienen en hoe de klachtprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenloket verder verloopt.
- 3.5 Evides bepaalt uiteindelijk op welke wijze zij inhoudelijk op de klacht reageert. Het is wenselijk dat Evides, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en op passende wijze aan de klager laat weten wat hij beslist heeft (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) en wat zij met de klacht gaat doen.
- 3.6 Het klachtenloket behandelt klachten over alle soorten aanbestedingsprocedures, zowel boven als onder de Europese drempelwaarden.
- 3.7 Het klachtenloket is bereikbaar via: [aanbestedingsklacht@evides.nl](mailto:aanbestedingsklacht@evides.nl)

## 4 WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

- 4.1 Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. ondernemers die een opdracht willen verwerven, hieronder vallen onder andere:
    - (potentiële) Gegadigde(n)
    - (potentiële) Inschrijver(s)
  - b Een brancheorganisatie of een branche gerelateerd aanbestedingsadviescentrum kan een klacht indienen namens haar leden.
  - c. aanbestedende diensten of speciale- sectorbedrijven.

- 4.2 Een klacht die wordt ingediend door een klager als bedoeld in artikel 5.1, die zijn identiteit niet kenbaar wenst te maken, wordt niet in behandeling genomen.

## 5 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN KLACHT(EN)

- 5.1 De ondernemer kan een klacht indienen over:
- de fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving (designklacht) van een lopende aanbesteding;
  - een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding;
  - een geval waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de ondernemer wel had moeten.
- 5.2 De bij artikel 4.1 genoemde ondernemers, organisaties of bedrijven dienen Evides zo vroeg als mogelijk in de aanbestedingsprocedure op een probleem te wijzen.
- 5.3 In beginsel dient er eerst een vraag aan Evides gesteld te worden, welke door Evides in de Nota van Inlichtingen beantwoordt zal worden.
- 5.4 Indien desbetreffende vragensteller niet tevreden is met de beantwoording of beantwoording blijft uit, kan desbetreffende vragensteller een klacht indienen bij het klachtenloket van Evides. Het betreft hier een klacht over de fase vóór uiterste datum van aanmelding/inschrijving.
- 5.5 Bij klachten over selectie- en gunningsbeslissing is het uitgangspunt dat ook hier eerst Evides om toelichting wordt gevraagd door middel van het stellen van een vraag. Indien de toelichting/vraag niet naar tevredenheid is of de toelichting/beantwoording blijft uit kan er een klacht ingediend worden bij het klachtenloket van Evides.

## 6 KLACHTENPROCEDURE

- 6.1 De klager dient zijn klacht schriftelijk (digitaal) in bij het klachtenloket op (email) [aanbestedingsklacht@evides.nl](mailto:aanbestedingsklacht@evides.nl). In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat:
- a. het over een klacht/bezwaar/probleem gaat;
  - b. waarover hij klaagt;
  - c. welke motivatie ten grondslag van de klacht ligt;
  - c hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen.

De klacht bevat verder:

- d. de dagtekening;
- e. naam en contactgegevens van de klager;
- f. de aanduiding van de aanbesteding.

Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.

- 6.2 Het klachtenloket stuurt een ontvangstbevestiging van ingediende klacht.
- 6.3 Het klachtenloket neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht niet voldoet aan het gestelde in artikel 6.1
- 6.4 Wanneer het klachtenloket een klacht niet in behandeling neemt, wordt dit aan de klager – schriftelijk en gemotiveerd – medegedeeld.
- 6.5 De klager is bereid om, indien nodig naar het oordeel van het klachtenloket, op korte termijn in overleg te treden met het klachtenloket voor een toelichting.
- 6.6 Het klachtenloket kan ook besluiten om Evides om nadere toelichting te vragen.
- 6.7 Het klachtenloket geeft zo nodig aan Evides aan of de lopende aanbestedingsprocedure of standstill-termijn opgeschort moet worden. Evides neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.

- 6.8 Wanneer het klachtenloket een klacht in behandeling neemt, wordt dit aan de klager en Evides schriftelijk medegedeeld en wordt een indicatieve beschrijving van het verdere procedureverloop gegeven.
- 6.9 Het klachtenloket bepaalt of de behandeling van de klacht plaatsvindt door één of meer leden en of daarbij de ondersteuning van één of meer experts wordt ingeroepen.
- 6.10 Wanneer het klachtenloket bij de behandeling van een klacht één of meer experts betreft, dan deelt zij de naam/namen van de expert(s) aan partijen mee. Het klachtenloket wijst bij de behandeling van een specifieke klacht alleen experts aan die schriftelijk verklaard hebben onafhankelijk en onpartijdig te zijn en te zullen handelen in overeenstemming met de Evides Gedragsregels.
- 6.11 Klager of Evides licht het klachtenloket onverwijld in als een klacht die aan het klachtenloket is voorgelegd niet meer bestaat of als ter zake van het onderwerp van de klacht bij de rechter een geding aanhangig is.
- 6.12 Het klachtenloket kan de behandeling van een aan haar voorgelegde klacht beëindigen in de volgende gevallen:
- wanneer de klacht niet meer bestaat;
  - wanneer de aanbestedingsprocedure waarop de klacht betrekking heeft is ingetrokken of voortijdig beëindigd;
  - wanneer de klager niet meer reageert op berichten van het klachtenloket;
  - wanneer de klacht bij de (bevoegde) rechter aanhangig is gemaakt;
  - in geval van bijzondere gevallen, door de klachtencommissie te bepalen
- 6.13 Het klachtenloket communiceert de uitkomst van de klachtafhandeling (het advies) aan Evides en de klager die de klacht heeft ingediend.
- 6.14 Evides zal het advies van het klachtenloket overnemen en kijkt alleen af van het advies als zij hier op redelijke gronden niet in mee kan gaan en motiveert dit dan zorgvuldig.
- 6.15 Evides communiceert haar beslissing (inclusief motivering indien wordt afgeweken van het advies) aan de klager.
- 6.16 De beslissing wordt door Evides geanonimiseerd bekend gemaakt aan betrokken Gegadigde(n)/Inschrijvers via de Nota van Inlichtingen of via de berichten-/mededelingsmodule van het gebruikte aanbestedingsplatform.
- 6.17 In het geval dat een door het klachtenloket in behandeling genomen klacht verband houdt met (het nalaten van) een aanbestedingsprocedure in verband waarmee vervolgens ook bij de rechter een geding aanhangig is gemaakt, houdt het klachtenloket de behandeling van de klacht aan totdat de rechter uitspraak heeft gedaan. In afwijking hiervan kan het klachtenloket besluiten de behandeling van de klacht te hervatten in het geval daartoe een verzoek wordt gedaan door de rechter naar aanleiding van een verzoek aan hem van één van beide of beide partijen gezamenlijk, vooropgesteld dat de rechter in een dergelijk geval behandeling van de zaak aanhoudt.
- 6.18 Het klachtenloket kan op verzoek van de klager of Evides voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Evides wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. (Zie voor nadere informatie <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>)