

**Nationaal Coördinator  
Groningen**

**Kenmerk**  
NCG / 20131523

# **NCG SIC Klachtenloket Aanbestedingen**

## **Procedure Klachtafhandeling**

Groningen, 5 mei 2020

Versie 2

# **NCG SIC Klachtenloket Aanbestedingen**

## **Procedure Klachtafhandeling**

### **Inhoudsopgave**

1	Inleiding.....	5
2	De Klacht .....	6
1.1	Aan welke formele voorwaarden dient een klacht te voldoen? .....	6
1.2	Wie kunnen een klacht indienen?.....	7
2	Procedure intern NCG-SIC voor het in behandeling nemen van een klacht ....	8
2.1	NCG-SIC medewerkers betrokken bij het Klachtenloket.....	8
2.2	Stappen voor het in behandeling nemen van een klacht .....	8
2.3	Communicatie bij klachten over rijksbrede aanbestedingen.....	14
3	Inzicht in de klachten en evaluatie.....	15
3.1	Inzicht in aantallen en soorten afgehandelde klachten .....	15
3.2	Evaluatie in 2020.....	15

## **1 Inleiding**

In de Aanbestedingswet 2012 is vastgelegd dat er een standaard is voor aanbestedende diensten voor de afhandeling van klachten van de markt met betrekking tot aanbestedingsprocedures<sup>2</sup>. Deze bestaat uit twee trajecten: een op vrijwillige basis door de aanbestedende dienst in te stellen klachtenloket en een extern onafhankelijk klachtenloket (de Commissie van Aanbestedingsexperts). Het doel van deze onafhankelijke klachtenafhandeling is het tijdig doorvoeren van wijzigingen in aanbestedingsstukken om rechtszaken te voorkomen. NCG vindt het daarom belangrijk om over een eigen intern klachtenloket te beschikken ten behoeve van het Specialistisch Inkoop Centrum (SIC).

---

<sup>2</sup> Definitieve versie van de "Klachtenafhandeling bij Aanbesteden", deel 1: Standaard voor klachtenafhandeling voor aanbestedende diensten en ondernemers (d.d. 7 maart 2013) Zie daarvoor:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

## 2 De Klacht

Voor ondernemingen en organisaties die inschrijven op aanbestedingsprocedures is een Klachtenloket ingericht. Dit Klachtenloket neemt de klachten over deze aanbestedingsprocedures in behandeling. Het Klachtenloket is georganiseerd bij NCG-SIC.

In het directieteam en de Tenderboard van NCG is het inrichtingsvoorstel voor het Klachtenloket besproken en goedgekeurd. In dit stuk wordt het proces beschreven dat bij NCG-SIC van start gaat op het moment dat een klacht over een aanbestedingsprocedure in de postbus van het Klachtenloket NCG-SIC wordt ontvangen.

NCG-SIC heeft een speciaal e-mailadres geopend, waar klachten over aanbestedingsprocedures kunnen worden ingediend:  
[inkoopklachten@nationaalcoordinatorgroningen.nl](mailto:inkoopklachten@nationaalcoordinatorgroningen.nl) .

Het beheer van het Klachtenloket is belegd bij het secretariaat van het team NCG-SIC.

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer *gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan*. Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers een klacht indienen. <sup>3</sup>

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk (zie ook § 2.2) na indiening in behandeling genomen. Er wordt rekening gehouden met de belangen van de indiener en andere bij de aanbesteding betrokken partijen.

### 1.1 Aan welke formele voorwaarden dient een klacht te voldoen?

Klachten dienen aan de volgende eisen te voldoen:

1. de klacht moet schriftelijk met dagtekening ingediend worden bij (digitale) postbus van het Klachtenloket;
2. het moet duidelijk zijn dat het een klacht betreft;
3. de klacht heeft betrekking op een *aanbestedingsprocedure* die valt binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 en wordt uitgevoerd door de NCG-SIC in opdracht van een afnemer van de NCG-SIC;
4. de klacht mag niet anoniem zijn (naam en adres van de indiener moeten vermeld zijn);
5. de klacht moet in een zo vroeg mogelijk stadium ( zie ook § 2.2) van de aanbestedingsprocedure worden ingediend.

---

<sup>3</sup> Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

Een indiener formuleert een klacht in directe bewoordingen. Een model , welke hiervoor gebruikt kan worden, kan worden gedownload van de site van de NCG.

## **1.2 *Wie kunnen een klacht indienen?***

Alleen ondernemers en organisaties die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen:

- geïnteresseerde ondernemers;
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden;
- brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

## **2 Procedure intern NCG-SIC voor het in behandeling nemen van een klacht**

Kenmerk  
NCG / 20131523

Op het moment dat een klacht is ingediend via de postbus van het Klachtenloket NCG-SIC: [inkoopklachten@nationaalcoordinatorgroningen.nl](mailto:inkoopklachten@nationaalcoordinatorgroningen.nl) worden de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van klachten bij het Klachtenloket zo snel mogelijk geïnformeerd en wordt de klacht in behandeling genomen.

### ***2.1 NCG-SIC medewerkers betrokken bij het Klachtenloket***

Het Klachtenloket NCG-SIC wordt door de volgende personen beheerd:

- Senior juridisch adviseur en aanbestedingsjurist;
- Senior juridisch adviseur namens klachtencoördinator NCG;
- Manager Inkoop
- Medewerker Inkoop
- Secretariaat

De verantwoordelijke voor het Klachtenloket is de manager Inkoop. De beheerder van het klachtenloket zijn die personen die betrokken zijn bij het beheer van de postbus. Bij vertrek van personen die het Klachtenloket bezetten is het de taak van de verantwoordelijke voor het Klachtenloket om per direct vervanging te organiseren.

Het is niet zo dat iedere medewerker van het Klachtenloket betrokken is bij iedere klacht die in behandeling wordt genomen. Op het moment dat een klacht in behandeling wordt genomen, wordt op de volgende aspecten gelet:

- wat is de exacte inhoud van de klacht;
- hoe ernstig en veelomvattend is de klacht;
- welke medewerkers kunnen de klacht gaan afhandelen.

Bij het bepalen welke medewerkers de klacht gaan behandelen wordt rekening gehouden met de onafhankelijkheid van de medewerkers met betrekking tot de betreffende aanbesteding, capaciteit, beschikbaarheid alsmede eventuele kennis en ervaring. Een medewerker die in een eerder stadium nauw betrokken geweest is bij de Europese of nationale aanbesteding (bijvoorbeeld voorbereiding, advisering, tegenlezen, etc.) waarover een klacht is ingediend, wordt niet toegewezen aan de groep medewerkers die de klacht gaat behandelen. Bij de afhandeling van de klacht wordt altijd een aanbestedingsjurist betrokken.

### ***2.2 Stappen voor het in behandeling nemen van een klacht***

Hieronder worden de stappen beschreven die genomen moeten worden om een klacht in behandeling te nemen. Hierbij zijn tevens de actor(en) en een tijdsplanning aangegeven.

Het kan voorkomen dat de klacht niet voor het Klachtenloket van NCG-SIC is bestemd, dan wordt de klacht indien mogelijk, na afstemming met de indiener, doorgestuurd naar het juiste loket (zie ook stap 1).

Indien een klacht wordt ingediend na verzending van de gunningsbeslissing, dus tijdens de stand still termijn van ten minste twintig dagen, dient de klacht te worden behandeld binnen een termijn die de mogelijkheid voor het maken van formeel bezwaar in acht neemt.

Stappenplan voor ingediende klachten welke betrekking hebben op NCG-SIC.

Stap	Activiteit	Actor(en)	Tijdsplanning
1	<p>Er wordt een klacht ontvangen in de postbus. De beheerder van de postbus pakt de klacht op en voert de acties onder stap 1 t/m 5 uit. Allereerst wordt gekeken of de klacht wel een project van NCG-SIC betreft.</p> <p>Als het geen project van NCG-SIC betreft, wordt de klacht indien mogelijk direct doorgestuurd naar de CDI-office BZK. De klager wordt hierover geïnformeerd.</p>	Beheerder van de postbus	Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen.
2	<p>Voldoet de klacht aan de formele eisen (zie § 1.1) die aan een klacht worden gesteld? Zo ja dan worden de teamleider NCG-SIC en de manager van de afdeling bedrijfsvoering geïnformeerd.</p> <p>Vastgesteld wordt of informatie ontbreekt die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen.</p> <p>Indien niet aan de voorwaarden voor indiening van een klacht wordt voldaan, wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd met motivatie van de afwijzing.</p>	Beheerder van de postbus samen met andere leden van het Klachtenloket	Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen.
3	Er wordt een standaard ontvangstbevestiging gestuurd naar de persoon die de klacht	Beheerder van de postbus	Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie

	<p>heeft ingediend. Hierbij wordt tevens standaard aangegeven dat NCG-SIC er daarbij vanuit gaat dat de klacht geen klacht is vallend onder de Algemene Wet Bestuursrecht.</p> <p>Als informatie van de indiener ontbreekt, wordt deze informatie opgevraagd bij de indiener.</p>		<p>werkdagen nadat de klacht is ontvangen.</p>
4	<p>In de postbus wordt een nieuwe map aangemaakt in de map "Klachten in behandeling". Hierin wordt alle correspondentie (ontvangen en verzonden) opgenomen.</p>	<p>Beheerder van de postbus</p>	<p>Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen.</p>
5	<p>Er wordt een afspraak gepland met de leden van het Klachtenloket om vast te stellen wie de klacht in behandeling gaat nemen.</p> <p>Er kan ook afstemming hierover plaatsvinden per e-mail.</p>	<p>Beheerder van de postbus</p>	<p>Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen.</p>
6	<p>Er wordt vastgesteld welke medewerkers van het Klachtenloket kunnen worden ingezet voor de afhandeling van de klacht.</p> <p>Een klacht wordt altijd door minimaal twee personen behandeld. Hierbij wordt rekening gehouden met de factoren die onder punt 2.1 zijn opgenomen.</p>	<p>Leden Klachtenloket</p>	<p>Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen.</p>
7	<p>De CDI-office van BZK en het betreffende departement worden geïnformeerd over de indiening en de inhoud van de klacht.</p> <p>De CDI-office van het betreffende departement geeft</p>	<p>Verantwoordelijke voor het klachtenloket</p>	<p>Zoveel mogelijk binnen 1 werkdag. Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie</p>



	aan of er in dit geval nog andere personen zijn die over de afhandeling van de klacht moeten worden geïnformeerd.		werkdagen nadat de klacht is ontvangen.
8	De inkoopadviseur van NCG-SIC en de contractmanager die betrokken is bij het project (Europese/nationale aanbesteding of offertetraject) wordt geïnformeerd over de ingediende klacht.	Behandelaars van de klacht	Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen.
9	De inkoopadviseur van NCG-SIC wordt verzocht de opdrachtgever van het project (Europese/nationale aanbesteding of offertetraject) en de projectleider te informeren over de ingediende klacht.	Behandelaars van de klacht en de inkoopadviseur	Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen.
10	De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van NCG-SIC. Daarnaast wordt in Domus een werkmap aangemaakt voor de afhandeling, volgens de structuur: jaar-maand-dag-projectnaam.	Beheerder van de postbus	Stap 1 t/m 10 maximaal binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen
11	De behandelaars van het Klachtenloket nemen de klacht in behandeling en doen hiervoor het nodige deskresearch en gaan in gesprek met de betrokkenen van het project waar de klacht betrekking op heeft.	Behandelaars van de klacht	Zo spoedig mogelijk. Het streven is om binnen 3 weken de klacht af te handelen.
12	De correspondentie en informatie die nodig is om de klacht te behandelen wordt opgeslagen in Domus in de werkmap van de betreffende klacht.	Behandelaars van de klacht	Continue

13	<p>Een conceptreactie op de klacht wordt afgestemd met betrokkenen van het project.</p> <p>Als de juridisch adviseur al in een eerder stadium betrokken is geweest bij het project, wordt deze rol overgenomen door een andere juridisch adviseur of indien dat niet mogelijk is een senior inkoopadviseur/jurist van het Klachtenloket.</p> <p>Indien nodig, vanwege het grote belang of politieke gevoeligheid, wordt de conceptreactie op de klacht afgestemd met de (aanbestedings)juristen van de directie Constitutionele Zaken en Wetgeving van het ministerie van BZK.</p>	Behandelaars van de klacht, juridisch specialist/adviseur en inkoopadviseur	Zo spoedig mogelijk. Het streven is om binnen 3 weken de klacht af te handelen.
14	<p>Na afstemming als hiervoor onder stap 13 omschreven, stuurt de verantwoordelijke van het Klachtenloket de conceptreactie voor de afhandeling van de klacht ter goedkeuring naar de CDI-office BZK.</p>	Verantwoordelijke voor het Klachtenloket en behandelaars van de klacht en CDI-office	Zo spoedig mogelijk uiterlijk binnen drie werkdagen na stap 13.
15	<p>Na akkoord van de CDI-office op de conceptreactie versturen de behandelaars van het Klachtenloket vanuit de postbus Klachtenloket de definitieve reactie in de vorm van een door een door een senior jurist of juridisch adviseur van het Klachtenloket ondertekende brief naar de klager (via een e-mail).</p> <p>De reactie wordt doorgestuurd aan de betrokken inkoopadviseur. De reactie wordt opgeslagen in Domus. De inkoopadviseur van NCG-SIC is</p>	Behandelaars van de klacht	De reactie dient binnen twee werkdagen te worden verstuurd aan de indiener.

	<p>zelf verantwoordelijk voor het opnemen van de reactie in het inkoopdossier binnen Negometrix. BZK krijgt desgewenst inzicht in het dossier of een afschrift ervan.</p>		
16	<p>De klacht wordt als afgehandeld geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van NCG-SIC. Het afdelingshoofd Bedrijfsvoering en de Directie NCG worden geïnformeerd over de afhandeling.</p>	<p>Behandelaars van de klacht</p>	<p>Uiterlijk twee werkdagen nadat de definitieve reactie verzonden is.</p>
17	<p>Wordt er een reactie op de afhandeling van de klacht ontvangen? Dan worden enkele hierboven beschreven stappen opnieuw uitgevoerd. Dit kan een reactie van de indiener op de klachtafhandeling betreffen of een verzoek om een reactie van de Commissie van Aanbestedingsexperts.</p> <p>Als de indiener het niet eens is met de afhandeling van een klacht en daartegen in beroep gaat bij de Commissie van Aanbestedingsexperts wordt de afhandeling van een verzoek om reactie van de Commissie van Aanbestedingsexperts voorbereid door de leden van het Klachtenloket die betrokken zijn geweest bij de eerder afhandeling van de klacht en worden de stappen 7 t/m 16 herhaald.</p>	<p>Behandelaars van de klacht</p>	
18	<p>De map in de postbus wordt verplaatst naar de map "Klachten afgehandeld".</p>	<p>De beheerder van de postbus.</p>	

**Nationaal Coördinator  
Groningen**

**Kenmerk**  
NCG / 20131523

### **2.3 *Communicatie bij klachten***

NCG-SIC informeert de CDI-office BZK over een ontvangen klacht. De CDI-office BZK is vervolgens verantwoordelijk voor het informeren van de deelnemende departementen over de klacht als het rijksbrede aanbestedingen betreft.

### **3 Inzicht in de klachten en evaluatie**

#### ***3.1 Inzicht in aantallen en soorten afgehandelde klachten***

In het klachtenregistratiesysteem van NCG-SIC worden de klachten bijgehouden. NCG-SIC heeft op deze manier inzicht in het totaal aantal ingediende klachten, het aantal klachten over Europese/nationale aanbestedingen, het aantal klachten over offertetrajecten, de inhoud van de klachten, de duur van de behandeling van een klacht, of de klacht tot een kort geding en/of klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts heeft geleid. Aan de directie NCG wordt eenmaal per half jaar een overzicht van de in die periode ingediende (en afgehandelde) klachten verstrekt en jaarlijks aan de CDI-office BZK.

Indien nodig kunnen naar aanleiding van een ingediende klacht de NCG-SIC aanpassingen in de bedrijfsvoering worden doorgevoerd.

De ervaringen van het Klachtenloket worden - voor zover relevant - in het kader van kennisdeling ook gedeeld met collega's van NCG-SIC en IUC's.

#### ***3.2 Evaluatie in 2020***

De werking van het Klachtenloket wordt in het najaar 2020 intern en met de Tenderboard geëvalueerd. Daar waar gewenst of noodzakelijk kunnen dan verbeteringen worden doorgevoerd. Bij de evaluatie kan eventueel als dat nuttig is een collega Inkooporganisatie (bijvoorbeeld RWS of RVB) betrokken worden.