Interne klachtenprocedure aanbesteden

OKTOBER 2026

Quadraam

Elke leerling tot leren brengen

Inleiding

Het advies Klachtafhandeling bij aanbesteden is onderdeel van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012. Het advies biedt ondernemers en aanbestedende diensten een laagdrempelig instrument voor het oplossen van geschillen met betrekking tot aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.

Gestimuleerd wordt dat partijen geschillen in onderling overleg oplossen en niet onnodig aan de rechter voorleggen. Bovendien kunnen beiden van de klachtafhandeling leren en opgedane kennis bij toekomstige aanbestedingen benutten. Hierdoor draagt het advies bij aan de professionalisering van de aanbestedingspraktijk.

Het advies Klachtafhandeling bij aanbesteden bestaat uit:
- een standaard voor klachtafhandeling door aanbestedende diensten en ondernemers en;
- toelichting op de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Voortvloeiend uit het advies Klachtafhandeling bij aanbesteden is de interne Klachtenprocedure aanbesteden Quadraam Gelderse Onderwijsgroep van toepassing.

1. Interne Klachtenprocedure aanbesteden Quadraam

De interne Klachtenprocedure aanbesteden is van toepassing wanneer bestekinhoud, of onderdelen hiervan, dan wel handelwijze van Quadraam als aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding niet rechtmatig wordt geacht. Wanneer naar mening van een gegadigde een of meer aanbestedingsbeginselen dan wel van toepassing zijnde regelgeving strijdig zijn, dient gegadigde dit zo spoedig mogelijk te melden, zo mogelijk in de fase Nota van Inlichtingen en met benoeming hoe Quadraam het knelpunt zou kunnen verhelpen. Als Quadraam de melding/vraag dan wel suggestie niet honoreert blijkens haar antwoord in de Nota van Inlichtingen, dan kan gegadigde een klacht indienen bij het door Quadraam ingestelde Klachtenmeldpunt, e-mailadres r.jansen@quadraam.nl. De heer mr. R.B.P. Jansen, secretaris College van Bestuur Quadraam is op geen enkele wijze betrokken geweest bij de totstandkoming van het bestek of Nota's van Inlichtingen.

Klacht

Een klacht is een herkenbare schriftelijke melding aan Quadraam als aanbestedende dienst, van een belanghebbende/gegadigde waarin gemotiveerd aangegeven wordt op welke punten hij/zij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Klachtenmeldpunt

De heer mr. R.B.P. Jansen r.jansen@quadraam.nl

Procedure indienen klacht

a. Gegadigde stuurt zijn/haar klacht aan het e-mailadres van het Klachtenmeldpunt.

b. In deze schriftelijke klacht maakt hij/zij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij/zij klaagt en hoe volgens hem/haar het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat een dagtekening, naam en adres van gegadigde en de aanduiding van de aanbesteding onder vermelding van referentienummer.

c. Het Klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.

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

e. Het Klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de aanbestedende dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het Klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het Klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend.

f. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het Klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan gegadigde. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gebracht. Afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen die getroffen worden, door de contactpersoon van de aanbesteding aan de betrokkenen van de aanbesteding worden geïnformeerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

g. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan deelt het Klachtenmeldpunt deze gemotiveerd schriftelijk mee aan gegadigde.

h. Het Klachtenmeldpunt kan op verzoek van gegadigde of aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

i. Als reactie van aanbestedende dienst, of het uitblijven hiervan binnen een redelijke termijn, naar het oordeel van de klager daartoe aanleiding geeft dan kan de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd. Deze Commissie is ingesteld door de minister van Economische Zaken (art. 4.27 Aanbestedingswet).

j. Als gegadigde een klacht indient bij bovengenoemde Commissie, dan dient hij/zij de procedure te volgen zoals weergegeven op de website van de Commissie, zijnde https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/indienen-klacht/reglement-commissie-van-aanbestedingsexperts.

k. Het indienen van een klacht (bij aanbestedende dienst of bovengenoemde Commissie) zet de aanbestedingsprocedure niet automatisch stil, tenzij de aanbestedende dienst expliciet besluit de procedure op te schorten.

l. Het advies van het Klachtenmeldpunt of Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor aanbestedende dienst.

Stap	Gegadigde	Aanbestedende dienst Quadraam	Antwoord akkoord
1	Vraag aan aanbestedende dienst Quadraam	Nota van Inlichtingen	Nee, optie stap 2 of 4
2	Klacht naar Klachtenmeldpunt aanbestedende dienst Quadraam	Nota van Inlichtingen of bericht naar klager	Nee, optie stap 3 of 4
3	Klacht naar Commissie van aanbestedingsexperts	Nota van Inlichtingen of bericht naar klager	Nee, optie 4
4	Kort geding-procedure*	Verweer ter zitting	

*een gegadigde kan in beginsel een kort geding aanhangig maken

Bijlage 1: Klachtafhandeling bij aanbesteden

Deel 1: Standaard voor klachtafhandeling voor aanbestedende diensten en ondernemers
Deel 2: Commissie van Aanbestedingsexperts