Inkoop sociaal domein

Centraal Gelderland

Inburgering

Bijlage Algemene inkoopdocumenten

Bijlage 1
Klachtenprocedure

Vooraf

Opdrachtgever tracht middels het uitvoeren van een zorgvuldige inkoopprocedure en het op voorhand betrekken van marktpartijen middels marktverkenningen te voorkomen dat klachten ontstaan. Ingeval er desondanks klachten ontstaan heeft opdrachtgever voor de afhandeling daarvan een laagdrempelig klachtenmeldpunt ingericht.

1. Algemeen

Wanneer een inschrijver een klacht heeft, kan deze schriftelijk worden gemeld via ***inkoop@inkoopsdcg.nl***.

In de e-mail vermeldt inschrijver dat het over een klacht gaat, waarover wordt geklaagd en hoe dit knelpunt volgens inschrijver kan worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de inschrijver en de aanduiding van "*Inkoop sociaal domein regio Centraal Gelderland*".

1.1 De procedure

Opdrachtgever hanteert de volgende procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek en houdt daarbij rekening met de planning van de inkoopprocedure.
3. Wanneer opdrachtgever na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt opdrachtgever 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 inkoopprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de procedure bij opdrachtgever aan de betrokkenen in de procedure worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
4. Wanneer opdrachtgever na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij inschrijver.
5. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de inschrijver of opdrachtgever voorstellen dat de klacht, voordat daarop door opdrachtgever wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
6. Als opdrachtgever aan inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als opdrachtgever nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
7. Indien de inschrijver over het onderwerp van zijn klacht een kort geding aanhangig maakt bij de rechtbank, wordt de behandeling van de klacht gestaakt.

NB1
Het indienen van een klacht zet een inkoopprocedure niet stil. De opdrachtgever blijft vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

NB2
Deze klachtenregeling regelt de afhandeling van klachten over de inkoopprocedure, **geen** klachten met betrekking tot de inhoud, kwaliteit of uitvoering van de zorg.