



## Klachtafhandeling bij aanbesteden

Als aanbestedende dienst heeft de SVB gemeend gehoor te moeten geven aan een regeling klachtafhandeling conform het gestelde in de Aanbestedingswet 2012. Hoewel de regeling klachtafhandeling niet verplicht is voor een aanbestedende dienst, en de aanbestedingsprocedure niet wordt opgeschort gedurende de afhandeling van de klacht, heeft de SVB een klachtenmeldpunt ingericht dat verwacht wordt laagdrempelig en snel te zijn.

De procedure omtrent klachtafhandeling bij aanbesteden is als volgt ingericht:

- Belanghebbenden kunnen onder vermelding van hun naam, volledige contactgegevens en het aanbestedingsnummer (invullen) een gemotiveerde klacht indienen over de desbetreffende lopende aanbesteding bij het klachtenmeldpunt van de SVB. Het klachtenmeldpunt is slechts te bereiken via het volgende e-mailadres: [klachtenregelingaanbesteden@svb.nl](mailto:klachtenregelingaanbesteden@svb.nl).
- De SVB zal de klacht alleen in behandeling nemen indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De SVB communiceert uitsluitend schriftelijk per post en/of per e-mail over klachten. Vragen worden niet in behandeling genomen.
- De SVB verstrekt zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener.
  - Indien de SVB besluit om de klacht in behandeling te nemen, zal de SVB de Belanghebbende daarover informeren. De interne klachtencommissie van de SVB zal vervolgens de klacht bestuderen en tot een oordeel komen. Bij de afhandeling van de klacht zijn uitsluitend functionarissen betrokken die niet betrokken zijn bij de lopende aanbesteding.
  - Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de Belanghebbende opgevraagd worden.
  - Indien de klacht naar het oordeel van de SVB niet binnen de reikwijdte van deze klachtenregeling past, zal de SVB dit zo spoedig mogelijk aan de Belanghebbende mededelen.
  - Indien de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor iedereen die belang of interesse heeft in de aanbesteding, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De Belanghebbende wordt hiervan op de hoogte gesteld waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- Indien de SVB van mening is dat de klacht (deels) gegrond dan wel (deels) ongegrond is, zal dat aan Belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

- De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen indien:
  - De klacht door Belanghebbende wordt voorgelegd aan de rechter of een commissie van aanbestedingsexperts conform artikel 4.27 van de Aanbestedingswet 2012.
  - Indien de klacht, naar mening van de SVB, te laat in de procedure dan wel na definitieve gunning wordt ingediend.
  - Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn na publicatie van de aanbesteding aan de SVB is voorgelegd.
- Een beslissing inzake deze klachtenprocedure is op geen enkele wijze een besluit of beschikking in de zin van artikel 1:3 Algemene Wet Bestuursrecht.