

### **Klachtenprocedure aanbesteden**

Klachten over de handelwijze van het COA bij een aanbesteding dienen bij de aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Dit kan bij de Nota van Inlichtingen (NvI) of via de berichtenservice van het aanbestedingsplatform. Als het COA deze klacht niet honoreert of niet naar tevredenheid afhandelt, dan kan de klacht worden voorgelegd aan het [Klachtenmeldpunt](#) van het COA.

### **Klachtenmeldpunt COA**

Het klachtenmeldpunt bestaat uit een groep mensen binnen de COA-organisatie, die niet betrokken zijn bij onderhavige aanbestedingsprocedure, maar wel de processen kennen en een juridische of inkoop technische achtergrond hebben.

Men kan een klacht indienen over de volgende zaken:

- a. De fase vóór de uiterste datum van aanmelding/inschrijving van een lopende aanbesteding.
- b. Een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding.
- c. Een geval waarin een aanbestedende dienst niet heeft aanbesteed terwijl dit volgens de ondernemer wel had moeten.

De ondernemer dient de volgende zaken aan te leveren:

- Datum van indiening;
- Naam, vestigingsplaats en handelsregisternummer van klager;
- Naam en adresgegevens (waaronder e-mailadres en telefoonnummer) van contactpersoon van de klager;
- Naam en TenderNed-nummer van de aanbesteding, waarop de klacht betrekking heeft;
- Gemotiveerde omschrijving van de klacht;
- Omschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen kan worden.

Het Klachtenmeldpunt neemt de klacht binnen 24 uur in behandeling. Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. Wel kan de aanbestedende dienst, als gevolg van de klacht, besluiten de procedure op te schorten.

*Let op: De klacht dient volledig te zijn. Het COA-klachtenmeldpunt heeft geen verplichting om klachten, die onvoldoende gemotiveerd zijn, van een nadere toelichting door klager te laten voorzien.*

Bovenstaande dient gemeld te worden naar [Klachtenmeldpuntaanbesteding@coa.nl](mailto:Klachtenmeldpuntaanbesteding@coa.nl)

### **Handelswijze COA-klachtenmeldpunt**

1. De klacht komt binnen bij het COA-klachtenmeldpunt.
2. Er wordt binnen 24 uur na het versturen van de klacht een ontvangstbevestiging per mail verstuurd naar de klager.
3. Het klachtenmeldpunt neemt de klacht op en onderzoekt of de “standstill-termijn” van de lopende aanbestedingsprocedure moet worden opgeschort.
  - a. Ja → Brengt advies uit aan het aanbestedingsteam zodat er een nieuwe termijn kan worden bepaald. Het aanbestedingsteam neemt dit advies ten alle tijden over. Binnen 4 werkdagen na advies vanuit het klachtenmeldpunt dient het aanbestedingsteam het advies ook kenbaar te maken aan alle betreffende aanbesteding participerende ondernemingen.
  - b. Nee → Geeft dit door aan het aanbestedingsteam.
4. Het klachtenmeldpunt neemt de klacht inhoudelijk in behandeling, komt tot een unaniem besluit en communiceert de uitkomst aan het aanbestedingsteam en de klager. Dit advies wordt binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging gegeven.
5. Indien er een verdere opvolging van het advies nodig is, loopt de communicatie via het aanbestedingsteam naar de klager en overige betrokkenen van de aanbesteding. Dit volgend advies wordt binnen 8 werkdagen na ontvangstbevestiging gegeven).