



Klachtenprocedure Inkoop

CPO bureau

CPO Bureau

Definitief

Versie 3.3

Versie datum 2 mei 2022

Rubricering niet vertrouwelijk

© Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Politie.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Voorwoord.....	4
Inleiding.....	5
1. Klachtenmeldpunt inkoop	6
2. Het proces van klachtenafhandeling	7
2.1. Definitie klacht	7
2.2. Ontvangst melding (vraag en/of klacht)	7
2.3. Afhandeling vraag of opmerking bij lopende aanbesteding	7
2.4. In behandeling nemen van een klacht	7
2.5. Start procedure	8
2.6. Behandeling klacht en advies	8
2.7. Klachtbehandelteam	8
2.8. Behandeling advies	8
2.9. Uitsluitel aan indiener van de klacht.....	8
Bijlage 1 Klachtformulier.....	9

Voorwoord

In dit document is de **Klachtenprocedure** Inkoop en Aanbesteden Politie en het gebruik van een **Klachtenmeldpunt** Inkoop uitgewerkt. Van belang hierbij te melden dat vragen, opmerkingen, in het kader van een lopend inkoop- of aanbestedingsproces in eerste instantie aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde contactpersoon dienen te worden voorgelegd. Dit betreft namelijk geen klacht in de zin van deze klachtenprocedure.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of wijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

De klachtenprocedure beoogt een laagdrempelige procedure te zijn waarbij natuurlijke en rechtspersonen de mogelijkheid wordt geboden om hun klachten over aanbestedingen aan de politie voor te leggen. Het streven is om zoveel mogelijk klachten door onderling overleg op te lossen en zo mogelijk misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen te herstellen zonder dat dit escaleert. "Een klacht is een gratis advies!"

Ook los van lopende aanbestedingstrajecten kan een klacht over het handelen van de politie als aanbestedende dienst, waaronder ook eventuele meldingen over vermeende integriteitschendingen, via het Klachtenmeldpunt inkoop worden ingediend.

De afhandeling van de klachten inzake mogelijke integriteitschendingen worden in samenspraak met de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) uitgevoerd.

Voor klachten omtrent een concrete gedraging van een ambtenaar van politie, bestaat een aparte klachtenprocedure. Hiervoor verwijzen wij u naar de themapagina <https://www.politie.nl/onderwerpen/klachtenregeling-politie.html>

In deze klachtenprocedure wordt op de laatste twee zaken verder niet in gegaan.

Inleiding

De politie in Nederland is nationaal georganiseerd. Hierdoor is ook één aanbestedende dienst ontstaan. De Dienst Verwerving van het Politiedienstencentrum (PDC) is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de organisatie en de uitvoering van aanbestedingen.

De politie is waakzaam en dienstbaar aan de waarden van de rechtsstaat. De burger in Nederland moet daarop kunnen rekenen. Daarom is het van belang dat de politie (tijdig) kan beschikken over kwalitatief goede producten en diensten. Dit betekent niet alleen een doorlopende zoektocht naar die juiste producten en diensten maar ook een professionele relatie met leveranciers, waar beide partijen bereid zijn tot samenwerking en tot het delen van kennis en expertise.

De politie moet verplicht aanbesteden volgens de Europese aanbestedingswet bij opdrachten met een waarde boven een bepaalde drempel. Dat betekent onder meer dat deze opdrachten door een opdrachtgever vooraf bekend moeten worden gemaakt in het Europese Publicatieblad. Hierdoor kunnen ondernemers uit alle EU-lidstaten inschrijven op de opdracht. De aanbestedingsplicht geldt alleen voor opdrachten van zogenaamde aanbestedende diensten.

De Dienst Verwerving begeleidt de Europese Aanbesteding. Daarbij wordt voor alle Europese aanbestedingen een stuurgroep samengesteld waarin (indien relevant) ook de operatie en andere relevante diensten en directies van de politie zijn vertegenwoordigd.

De politie doet uitsluitend zaken met leveranciers van wie de integriteit op geen enkele manier ter discussie staat. Leveranciers moeten dan ook beschikken over een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden die wordt afgegeven door de minister van Veiligheid en Justitie. Op [de website van de Dienst Justis](#) van het Ministerie van Veiligheid en Justitie vindt u meer informatie en kunt u een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) aanvragen.

Voor alle leveranciers heeft de politie een website waar algemene informatie te vinden is. Ook kan men hier contact leggen met de Dienst Verwerving en wordt er kort uitgelegd hoe men gebruik kan maken van het Klachtenmeldpunt Inkoop. Deze pagina is hier te vinden: <https://www.politie.nl/themas/inkoop-en-aanbesteding.html>.

Hebt u als leverancier vragen (in de meest algemene zin van het woord) voor onze Dienst Verwerving, vul dan het formulier in onderaan deze webpagina, uw bericht wordt dan rechtstreeks naar de afdeling inkoop verzonden, welke afdeling ervoor zorgt dat uw vraag bij de juiste persoon terecht komt.

De klachtenprocedure is gebaseerd op de uitgangspunten van de [Standaard Klachtafhandeling](#) in het kader van aanbestedingen die in maart 2013 door het Ministerie van Economische Zaken op de website van PIANOo is gepubliceerd.

1. Klachtenmeldpunt inkoop

In de Inschrijvingsleidraad, ook wel offerteaanvraag genoemd, en op www.politie.nl wordt verwezen naar het Klachtenmeldpunt. Hiertoe is een standaardtekst beschikbaar waarin de contactgegevens van het Klachtenmeldpunt zijn vermeld en waarin beknopt het afhandelingsproces is beschreven.

Om de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling te borgen is het Klachtenmeldpunt gepositioneerd bij de directie Facility Management, binnen de staf Korpsleiding gevestigd te Den Haag.

Het Klachtenmeldpunt is ingericht zodat leveranciers klachten kunnen melden over de handelswijze van de politie in een concrete aanbesteding of inkooptraject of over inkoop van de politie in het algemeen. Indien de behandeling van een vraag niet tot een bevredigende afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden ingediend bij het Klachtenmeldpunt.

Voor het indienen van een klacht dient altijd gebruik te worden gemaakt van het klachtformulier (bijlage 1). Stuur dit klachtformulier volledig ingevuld mee in uw mail aan het klachtenmeldpunt-inkoop.korpsstaf@politie.nl.

Proceseigenaar van het klachtenproces is de directie Facility Management in de persoon van de Chief Procurement Officer (CPO).

2. Het proces van klachtenafhandeling

2.1. Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

Een indiener van een klacht kan aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding of in algemene zin in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die betrekking hebben op inkopen van de Politie.

2.2. Ontvangst melding (vraag en/of klacht)

Het Klachtenmeldpunt inkoop fungeert als het ontvangstbureau van alle meldingen en registreert alle binnenkomende vragen en/of klachten.

2.3. Afhandeling vraag of opmerking bij lopende aanbesteding

Het Klachtenmeldpunt stelt vast of er sprake is van een inhoudelijke vraag of opmerking die betrekking heeft op een lopend aanbestedingstraject. In dat geval vindt enkel registratie plaats onder een uniek kenmerk en wordt de melder binnen twee werkdagen terugverwezen naar de verantwoordelijk inkoop. Het Klachtenmeldpunt registreert de melding als afgehandeld.

Beantwoording van de vraag of opmerking kan afhankelijk van de fase waarin de aanbesteding zich bevindt via een Nota van Inlichtingen plaatsvinden door de verantwoordelijk inkoop.

Let wel: het doen van een melding bij het Klachtenmeldpunt heeft **geen schorsende** werking in een lopend aanbestedingstraject. In sommige gevallen kunnen wij wel overgaan tot het hanteren van een zogenaamde stand-still periode. We volgen hierin de richtlijn van EZK.

2.4. In behandeling nemen van een klacht

Zoals eerder aangegeven kan ook los van lopende aanbestedingstrajecten een klacht over het handelen van de politie als aanbestedende dienst, waaronder ook eventuele meldingen over vermeende integriteitschendingen, via het Klachtenmeldpunt inkoop worden ingediend.

De afhandeling van de klachten inzake mogelijke integriteitschendingen worden in samenspraak met de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) uitgevoerd.

De initiële beoordeling van de klacht houdt tevens in dat het Klachtenmeldpunt verifieert of de vereiste informatie volledig is ingevuld op het verplicht te gebruiken formulier. Indien dit formulier (bijlage 1) niet volledig, niet juist of onvoldoende leesbaar / duidelijk is ingevuld, dan vraagt het Klachtenmeldpunt de benodigde gegevens op bij de melder. Het Klachtenmeldpunt informeert de CPO en informeert namens de CPO de directeur Verwerving over de ontvangen klacht en vraagt hem om binnen enkele werkdagen een klachtbehandelteam te laten samen stellen. De directeur Verwerving benoemt een hoofdklachtbehandelaar en geeft de opdracht een klachtbehandelteam samen te stellen. Het klachtbehandelteam bestaat uit medewerkers die **niet** direct betrokken zijn bij het inkoop- of aanbestedingstraject waarop de klacht betrekking heeft.

2.5. Start procedure

De datum van ontvangst van de klacht door het Klachtenmeldpunt wordt aangemerkt als de startdatum van de afhandeling van de klacht. Het Klachtenmeldpunt zorgt ervoor dat de indiener van de klacht binnen twee werkdagen na indiening van zijn klacht een ontvangstbevestiging ontvangt.

2.6. Behandeling klacht en advies

Een klachtbehandelaar neemt namens het klachtbehandelteam zo nodig contact op met de klager en vraagt om nadere toelichting (hoor). Tevens verzoekt de klachtbehandelaar de direct bij het onderwerp van de klacht betrokken medewerkers om een gemotiveerde reactie op de klacht (wederhoor). In vervolg daarop komt het klachtbehandelteam in onderling overleg tot een schriftelijk en gemotiveerd conceptadvies. In het conceptadvies wordt per (onderscheiden) klacht gemotiveerd aangegeven of deze gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt geacht.

2.7. Klachtbehandelteam

Het klachtbehandelteam bestaat uit klachtbehandelaars die werkzaam zijn bij de Politie. De standaardsamenstelling van het team bestaat uit tenminste:

- de hoofdklachtbehandelaar of een door hem aangewezen inkoopmanager, deze fungeert als voorzitter en verdeelt de taken binnen het klachtbehandelteam;
- een strategisch inkoper;
- een jurist;

Als belangrijke voorwaarde geldt dat geen van deze klachtbehandelaars betrokken is geweest bij de aanbesteding waaruit de klacht is voort gekomen.

2.8. Behandeling advies

De hoofdklachtbehandelaar legt het conceptadvies via het Klachtenmeldpunt voor aan de CPO. De CPO neemt een besluit conform het aan hem voorgelegde conceptadvies. Indien de CPO het conceptbesluit niet integraal wenst over te nemen, dan informeert het Klachtenmeldpunt het klachtbehandelteam. De CPO formuleert zijn advies en onderbouwt deze. Tevens stelt de CPO een motivering op waarom hij het conceptadvies van klachtbehandelteam niet heeft gevolgd.

Indien het op basis van het conceptadvies noodzakelijk is, worden daarin corrigerende maatregelen genoemd. Bij een spoedeisend karakter van de corrigerende maatregel neemt een lid van het klachtbehandelteam per omgaande contact op met de CPO voor direct overleg. In dit overleg wordt besproken of, wanneer, hoe en door wie de spoedeisende maatregelen zullen worden genomen. Het klachtbehandelteam legt de gemaakte afspraken schriftelijk vast en stuurt dat verslag naar het Klachtenmeldpunt.

2.9. Uitsluitel aan indiener van de klacht

Het klachtbehandelteam legt binnen tien werkdagen na de ontvangstdatum van de klacht, zijn bevindingen en het conceptadvies aan de CPO voor.

De CPO informeert uiterlijk veertien werkdagen na de ontvangstdatum van de klacht de klager over de uitkomst van de klachtafhandeling.

Mocht voor de beantwoording van de klacht een langere doorlooptijd nodig zijn dan kan deze termijn verlengd worden naar maximaal achtentwintig werkdagen. Het Klachtenmeldpunt zal hierover de klager vooraf inlichten en om uitstel vragen.

Bijlage 1 Klachtformulier

INDIENEN KLACHT

Stuur dit ingevulde formulier naar klachtenmeldpunt-inkoop.korpsstaf@politie.nl. U ontvangt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst.

KLACHT	
Omschrijving klacht	
Hoe kan de klacht volgens u verholpen worden?	
Heeft u de klacht eerder ingediend of besproken met de inkoper van de aanbestedende dienst?	Indien nee; doet u dat dan eerst! Indien ja; Naam contactpersoon d.d.

ALGEMEEN GEGEVENS INDIENER KLACHT	
Datum indiening klacht bij het meldpunt	
Naam rechtspersoon	
Vestigingsplaats	
Handelsregisternummer	
Naam contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	

INFORMATIE AANBESTEDING/ INKOOPTRAJECT	
Naam aanbesteding/ offerteaanvraag	
Eventueel TenderNed/ Inkoop referentienummer	
Naam contactpersoon aanbesteding	
Indien bekend e-mailadres contactpersoon aanbesteding	
Indien bekend telefoonnummer contactpersoon aanbesteding	