

Klachtenregeling Inkoop NJi

1. De Klachtenregeling Inkoop van Stichting Nederlands Jeugdinstituut (hierna: NJi) is van toepassing op het inkoopproces van het NJi. Dit kan een nationale of Europese aanbesteding zijn. Onder een nationale aanbesteding wordt ook een enkelvoudige en meervoudig onderhandse aanbesteding begrepen.
2. Een klacht met betrekking tot een concrete inkoopprocedure in het kader van deze Klachtenregeling kan door een ondernemer schriftelijk worden ingediend door een e-mail te sturen naar info@nji.nl of een brief te sturen t.a.v. Directie NJi naar Postbus 19221, 3501 DE Utrecht.
3. Klachten kunnen gemotiveerd aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van het NJi in een concreet inkoopproces in strijd is met wettelijke bepalingen, aanbestedingsbeginselen of met andere voor het inkoopproces geldende voorschriften. In een klacht geeft een klager gemotiveerd aan op welke punten/onderdelen hij ontevreden is over een door het NJi georganiseerde inkoop. Een klacht moet in het Nederlands opgesteld zijn en ten minste de volgende onderdelen bevatten:
 - de naam en contactgegevens (adres, e-mailadres en telefoonnummer) van de klager;
 - een dagtekening;
 - een omschrijving van het feit, de omstandigheid of de gedraging waartegen de klacht zich richt en de concrete inkoopprocedure;
 - een omschrijving en de reden van de klacht.
4. Er is géén sprake van een klacht ingeval van een vraag, verzoek of voorstel van een ondernemer in het kader van een concrete inkoopprocedure. Dit kan tijdig bij het NJi worden aangegeven bij de contactpersoon van de inkoopprocedure, zodat het NJi de mogelijkheid heeft om hierop passend te reageren.
5. Deze Klachtenregeling heeft geen betrekking op klachten die zien op (niet limitatief):
 - de Algemene Inkoopvoorwaarden in het algemeen van het NJi;
 - de gedragingen van personen die namens het NJi de inkoopprocedure uitvoeren;
 - de relatie tussen ondernemers onderling of tussen hoofdaannemer-onderaannemer.
6. Alleen een ondernemer die belang heeft bij de verwerving van een specifieke opdracht in het kader van een inkoopprocedure van het NJi, kan bij het NJi een klacht indienen op de in deze regeling voorgeschreven wijze.
7. Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op een onderaannemer en/of een toeleverancier van een (potentiële) in te huren ondernemer.
8. Een ondernemer dient een klacht in het kader van een concrete inkoopprocedure zo spoedig mogelijk in zoals in deze regeling voorgeschreven. Met het indienen van een klacht wordt een ondernemer geacht akkoord te gaan met behandeling van de klacht conform de inhoud van deze Klachtenregeling.
9. Een ondernemer dient zijn klacht in directe bewoordingen te omschrijven zodat duidelijk is waarop de klacht betrekking heeft en waarbij tevens gemotiveerd wordt aangegeven hoe volgens klager het knelpunt zou kunnen worden verholpen.
10. Een ondernemer die een klacht heeft ingediend ontvangt hiervan binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging per e-mail of per brief.
11. Het NJi is niet verplicht klachten in behandeling te nemen die anoniem zijn ingediend en/of naar het oordeel van het NJi onduidelijk en/of onvolledig zijn en/of niet tijdig zijn ingediend. Klachten die reeds in behandeling zijn bij de rechter worden niet in behandeling genomen. Is een klacht in behandeling genomen en tevens in behandeling bij een rechter,

dan hoeft de klacht niet verder te worden behandeld door het NJi. Wordt de klacht niet of niet verder in behandeling genomen, dan stelt het NJi de klager hiervan schriftelijk op de hoogte.

12. Wordt de klacht in behandeling genomen, dan wordt advies ingewonnen bij een onafhankelijk (niet bij de concrete inkoopprocedure betrokken) adviseur. De klager kan om aanvullende gegevens worden gevraagd, daarbij wordt een redelijke reactie termijn meegegeven, en/of ter zake telefonisch worden gehoord indien dit naar het oordeel van het NJi gewenst is. Het advies van de onafhankelijk adviseur is bedoeld voor interne beoordeling van de klacht door het NJi en zal niet openbaar worden gemaakt, tenzij het NJi anders mocht besluiten.

13. Een klacht wordt in beginsel door het NJi binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. In bijzondere omstandigheden, ter bepaling van het NJi, kan deze termijn met ten hoogste zes weken worden verlengd. De klager wordt hiervan vóór afloop van de eerste zeswekentermijn schriftelijk (per email of per brief) op de hoogte gesteld.

14. Het NJi neemt met inachtneming van het advies van de onafhankelijk adviseur een beslissing over de klacht. Het NJi kan besluiten gemotiveerd af te wijken van het ingewonnen onafhankelijke advies. Het NJi brengt de klager schriftelijk (per e-mail of per brief) op de hoogte van de beslissing. In een aanbestedingsprocedure kan het noodzakelijk geacht worden ook de overige betrokken ondernemers een geanonimiseerde kopie van de beslissing te sturen.

15. Neemt het NJi de klacht niet in behandeling of is niet binnen voormelde termijn een beslissing genomen over de klacht of is de klager het niet eens met de genomen beslissing, dan kan de klager een klacht indienen bij de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts.

16. De klacht in het kader van deze Klachtenregeling of bij de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts heeft geen opschortende werking voor de inkoopprocedure waarop de klacht betrekking heeft, tenzij door het NJi expliciet schriftelijk anders wordt besloten.