



Klachtenregeling inkoop

Stichting Nederlandse Schuld hulproute

versie 2025

Classificatie: openbaar

Inhoudsopgave

1. Context	2
2. Toepassingsbereik	2
3. Klacht.....	2
4. Indienen van een klacht	3
5. Behandeling van een klacht	4
6. Registratie van de klachten	5

1. Context

- a. Doel van deze specifieke klachtenregeling van Stichting Nederlandse Schuldhulproute (statutair ook Stichting NSR te noemen) is:
 - i) het op zorgvuldige wijze registreren en het (binnen redelijk termijn op constructieve wijze) afhandelen van klachten rondom de inkoop van goederen en diensten;
 - ii) het wegnemen van oorzaken van de betreffende klachten en
 - iii) het nemen van maatregelen om herhaling van dergelijke klachten te voorkomen en zodoende de kwaliteit van het inkoopproces te verbeteren.

Stichting NSR gaat er hierbij altijd vanuit dat alle klachten een signalerende functie kunnen hebben die bijdragen tot het verminderen van fouten en onzorgvuldigheden. Dit leidt mede tot kwaliteitsverbetering van de inkoop.

- b. Met betrekking tot een klacht die onder het bereik van deze klachtenregeling valt, is de algemene klachtenregeling van Stichting NSR niet van toepassing is.

2. Toepassingsbereik

- a. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten over handelen en/of nalaten (daaronder mede begrepen gedragingen en/of uitingen) van (medewerkers van of namens) Stichting NSR met betrekking tot de inkoop van goederen en diensten.
- b. Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door een belanghebbende ondernemer ¹.

3. Klacht

- a. Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke signalering door een belanghebbende ondernemer* dat een bepaalde handelen of nalaten (daaronder mede begrepen gedragingen en/of uitingen) in een concreet inkooptraject in strijd is met onder andere wettelijke bepalingen, eventueel van toepassing zijnde aanbestedingsbeginselen, of met andere voor de inkoopprocedure geldende voorschriften.

Een klacht binnen het inkoopproces is een uiting van ongenoegen van een (potentiële) leverancier over de gang van zaken bij de inkoop of uitvoering, bijvoorbeeld over onduidelijke criteria of communicatie, met als doel om een verbetering of toelichting te verkrijgen.

¹ De term 'belanghebbende ondernemer' wordt uitgelegd op een vergelijkbare wijze als inzake de Aanbestedingswet 2012.

Een klacht dient onderscheiden te worden van een geschil; van een geschil is sprake wanneer het meningsverschil tussen opdrachtgever en leverancier zodanig is dat beide partijen tegenovergestelde standpunten innemen over rechten of verplichtingen en er een juridische beslechting nodig is.

- b. Er is géén sprake van een klacht ingeval van een vraag, verzoek of voorstel van een ondernemer in het kader van een concrete inkoop. Een dergelijke vraag, verzoek of voorstel kan tijdig bij Stichting NSR worden aangegeven bij de contactpersoon van de inkoop, zodat Stichting NSR de mogelijkheid heeft om hierop concreet en passend te reageren.

4. Indienen van een klacht

- a. Een klacht kan door een belanghebbende ondernemer* uitsluitend schriftelijk worden ingediend door een e-mail te sturen naar klachtenfunctionaris@schuldhulproute.nl of door een brief te sturen t.a.v. Klachtenfunctionaris Stichting NSR, Wilhelm Röntgenstraat 4, 8013 NE Zwolle.
- b. Een klacht dient gemotiveerd aan de orde te stellen dat een bepaald handelen of nalaten van (een medewerker van of namens) Stichting NSR in een concreet inkooptraject in strijd is met onder andere wettelijke bepalingen, eventueel van toepassing zijnde aanbestedingsbeginselen, of met andere voorschriften die gelden voor de inkoopprocedure.
- c. In de klacht geeft een klager gemotiveerd aan op welke punten/onderdelen er ontevredenheid bestaat over de inkoop zoals door Stichting NSR georganiseerd en/of uitgevoerd.
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, handeling of nalaten waartegen de klacht zich richt;
 - de reden van de klacht.
- d. Een belanghebbende ondernemer dient een klacht zo spoedig mogelijk in.
- e. Met het indienen van de klacht wordt een belanghebbende ondernemer leverancier/dienstverlener geacht akkoord te gaan met behandeling van de klacht conform de inhoud van deze klachtenregeling.

5. Behandeling van een klacht

- a. Een belanghebbende ondernemer die een klacht heeft ingediend ontvangt hiervan, binnen 2 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging per e-mail of per brief.
- b. Stichting NSR is niet verplicht klachten in behandeling te nemen die anoniem zijn ingediend en/of naar het oordeel van Stichting NSR onduidelijk en/of onvolledig zijn en/of niet tijdig zijn ingediend. Klachten die betrekking hebben op kwesties 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 Stichting NSR.
- c. Wordt de klacht niet of niet verder in behandeling genomen, dan stelt Stichting NSR de klager hiervan schriftelijk op de hoogte.
- d. Wordt de klacht in behandeling genomen, dan wordt advies ingewonnen bij de klachtenfunctionaris (deze functionaris is niet bij de concrete inkoop betrokken geweest), waarmee de verdere interne klachtenprocedure in gang wordt gezet.
- e. Er kan bij de klager om aanvullende gegevens worden gevraagd, daarbij wordt een redelijke reactietermijn meegegeven, en/of ter zake telefonisch worden gehoord indien dit naar het oordeel van de klachtenfunctionaris van Stichting NSR gewenst is.
- f. Het advies van de klachtenfunctionaris is bedoeld voor interne beoordeling van de klacht door Stichting NSR en zal niet openbaar worden gemaakt, tenzij Stichting NSR anders mocht besluiten.
- g. Een klacht wordt door Stichting NSR, in beginsel, binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. In bijzondere omstandigheden, ter bepaling van Stichting NSR 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.
- h. Stichting NSR neemt, met inachtneming van het advies van de klachtenfunctionaris, een gemotiveerde beslissing over de klacht. Stichting NSR kan besluiten gemotiveerd af te wijken van het ingewonnen advies. Stichting NSR brengt de klager schriftelijk (per e-mail of per brief) op de hoogte van de beslissing.

6. Registratie van de klachten

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister onder verantwoordelijkheid van de daartoe aangewezen klachtenfunctionaris. Op basis van een analyse van het klachtenregister kunnen er maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening worden vormgegeven.

