



Monitor klachtenloketten bij aanbestedende diensten

Eindrapport | 0-meting

5 maart 2025

Inhoud

1. Inleiding
2. Onderzoeksverantwoording
3. Samenvattend overzicht
4. Indicatoren en stand van zaken
 1. Hebben aanbestedende diensten een klachtenloket?
 2. Op welke wijze is klachtenafhandeling vormgegeven?
 3. Hoe vaak wordt gebruikgemaakt van de klachtenloketten door ondernemers en hoe is de afhandeling door aanbestedende diensten?
 4. Hoe ervaren ondernemers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten met een klachtenloket?
5. Bijlagen
 - i. Verantwoording enquête

1. Inleiding

Aanleiding en doel

In de Aanbestedingswet staan regels en procedures voor aanbesteden. De wet wordt (momenteel) op een aantal punten aangevuld en/of verduidelijkt om rechtsbescherming bij aanbesteden voor ondernemers te verbeteren. Uit eerder [onderzoek](#) kwam namelijk naar voren dat inschrijvers de rechtsbescherming bij aanbesteden als onvoldoende ervaren. Naar aanleiding van dit onderzoek is de Tweede Kamer geïnformeerd over maatregelen om de rechtsbescherming bij aanbesteden te verbeteren. Een van de maatregelen is de uitvoering van [motie Palland en Aartsen over de monitoring van klachtenafhandeling bij aanbestedingen](#). Deze motie roept onder andere op om de wijze van klachtenafhandeling op lokaal niveau en de voortgang in de versterking van de lokale klachtenloketten te monitoren en hierover te rapporteren aan de Tweede Kamer.

Naar aanleiding van het eerdere onderzoek heeft het ministerie van Economische Zaken (hierna: EZ) gewerkt aan een [wetsvoorstel](#) om de Aanbestedingswet te wijzigen, zodat rechtsbescherming bij aanbesteden beter wordt geborgd. De ministerraad heeft op 24 januari 2025 ingestemd met het wetsvoorstel. Het voorstel wordt op het moment waarop dit rapport is opgesteld beoordeeld door de Raad van State.

Sinds de aankondiging van de maatregelen heeft EZ de [Handreiking Klachtenafhandeling bij aanbesteden gepubliceerd](#). Deze handreiking geeft aanbestedende diensten handvatten om hun klachtenloket professioneel in te richten ter voorbereiding op de wetwijziging rechtsbescherming bij aanbesteden.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verschaffen in de huidige stand van zaken van klachtenloketten en de wijze van klachtenafhandeling bij aanbestedende diensten.

Onderzoeksvragen

De hoofdvraag voor het onderzoek luidde zodoende als volgt:

Op welke wijze is klachtenafhandeling vormgegeven bij aanbestedende diensten, als onderdeel van laagdrempelige en effectieve rechtsbescherming?

Voor het onderzoek hebben we vier deelvragen uitgewerkt:

1. *Hebben aanbestedende diensten een klachtenloket?*
2. *Op welke wijze is klachtenafhandeling vormgegeven?*
3. *Hoe vaak wordt gebruikgemaakt van de klachtenloketten door ondernemers en hoe is de afhandeling door aanbestedende diensten?*
4. *Hoe ervaren ondernemers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten met een klachtenloket?*

Voor de deelvragen 2, 3 en 4 hebben we ook aanvullende deelvragen uitgewerkt. Deze komen in de desbetreffende hoofdstukken aan bod.

Dit onderzoek is een '0-meting'. Vanwege de motie tot monitoring van klachtenafhandeling hebben we het onderzoek zo ingericht dat het herhaalbaar is en uitkomsten van vervolgmetingen vergelijkbaar. We hebben daarom per deelvraag indicatoren geformuleerd. Deze indicatoren lichten we steeds aan het begin van het hoofdstuk kort toe.

2. Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksperiode

We hebben het onderzoek eind 2024 en begin 2025 uitgevoerd. Als onderzoeksperiode hebben we de tijd vanaf januari 2023 tot en met augustus 2024 (einde van het derde kwartaal) gehanteerd. We hebben dus gekeken naar hoe aanbestedende diensten in deze periode hun klachtenloketten en klachtenafhandeling hebben georganiseerd. We hebben een periode van bijna twee jaar gekozen, omdat een deel van de aanbestedende diensten slechts sporadisch een aanbesteding uitzet. Een kortere periode hanteren zou daarom een onvolledig beeld geven. We hebben Q4 van 2024 niet meegenomen, omdat we in Q4 zijn gestart met het onderzoek. Voor een vervolgonderzoek raden wij aan om ofwel dezelfde periode te hanteren (geheel 2025 en de eerste drie kwartalen van 2026), of twee volledige jaren.

Methoden

Voor het onderzoek hebben we vier onderzoeksmethoden ingezet. We lopen de onderzoeksmethoden hierna langs.

Documentenonderzoek

Ten behoeve van het opstellen van de enquête en het geautomatiseerde documentenonderzoek hebben we de relevante bepalingen in het [wetsvoorstel](#), de [Memorie van Toelichting](#) en de [IAK](#) geanalyseerd. Daarnaast hebben we het [Consultatieverslag](#) gebruikt om de inzichten uit ons onderzoek aan te vullen. Ook hebben we het eerdere onderzoek naar [rechtsbescherming in de aanbestedingspraktijk](#) bestudeerd voor dit onderzoek.

Naast het geautomatiseerde documentenonderzoek hebben we ook handmatig aanbestedingsdocumenten bestudeerd. In totaal hebben we van circa veertig aanbestedingen de documenten bestudeerd.

Enquêtes

We hebben voor het onderzoek enquêtes uitgezet onder aanbestedende diensten en onder inschrijvers. De enquête heeft opengestaan van half december 2024 tot half januari 2025.

Voor aanbestedende diensten geldt dat we de enquête onder alle aanbestedende diensten hebben verspreid. In totaal zijn er circa 2.400 aanbestedende diensten. We hebben 299 volledig ingevulde vragenlijsten ontvangen. Voor het verspreiden van de enquête onder aanbestedende diensten hebben we voor de meeste aanbestedende diensten gebruikgemaakt van een enquêtemodule die TenderNed heeft ontwikkeld. Aanbestedende diensten konden in de omgeving van TenderNed de vragenlijst invullen. De waterschappen en provincies hebben we – op verzoek van de waterschappen en provincies – direct aangeschreven. In bijlage I hebben we een overzicht opgenomen van de verdeling van type aanbestedende diensten dat de enquête heeft ingevuld.

Voor inschrijvers geldt dat we de enquête hebben verspreid via VNO-NCW en via Techniek Nederland onder beide achterbannen. Dat heeft (met meerdere herinneringen) uiteindelijk geresulteerd in 26 volledig ingevulde enquêtes. Dat maakt dat we met name de uitkomsten van de enquête onder inschrijvers voorzichtig moeten interpreteren. We hebben in het hierna volgende rapport steeds aangegeven als uitkomsten voorzichtig moeten worden geïnterpreteerd. In bijlage I hebben we een overzicht opgenomen van de verdeling van type inschrijvers dat de enquête heeft ingevuld.

We hebben in het rapport de figuren die uitkomsten van de enquête bevatten steeds geel gearceerd.

2. Onderzoeksverantwoording

Geautomatiseerd documentenonderzoek – Large Language Model (LLM)

Een derde onderzoeksmethode die we hebben toegepast is een geautomatiseerde analyse van aanbestedingsdocumenten van aanbestedende diensten. Het doel hiervan was om na te gaan of een geautomatiseerde analyse van aanbestedingsdocumenten een voldoende valide beeld oplevert om monitoring op te kunnen baseren.

We hebben voor deze onderzoeksmethode aanbestedingsdocumenten van aanbestedende diensten geanalyseerd welke openbaar gepubliceerd zijn op TenderNed. We hebben daarvoor van alle aanbestedende diensten de laatste openbare aanbesteding geanalyseerd, als deze in het tijdvak januari 2023 tot en met augustus 2024 viel. In dit tijdvak hebben 1.086 aanbestedende diensten een openbare aanbesteding op TenderNed gepubliceerd. Het dus gaat om openbare aanbestedingen (en niet de enkelvoudige en meervoudige onderhandse aanbestedingen).

Vervolgens hebben we voor deze 1.086 openbare aanbestedingen alle aanbestedingsdocumenten gedownload (variërend van een tot tientallen documenten per aanbesteding) en geanalyseerd met de behulp van kunstmatige intelligentie.

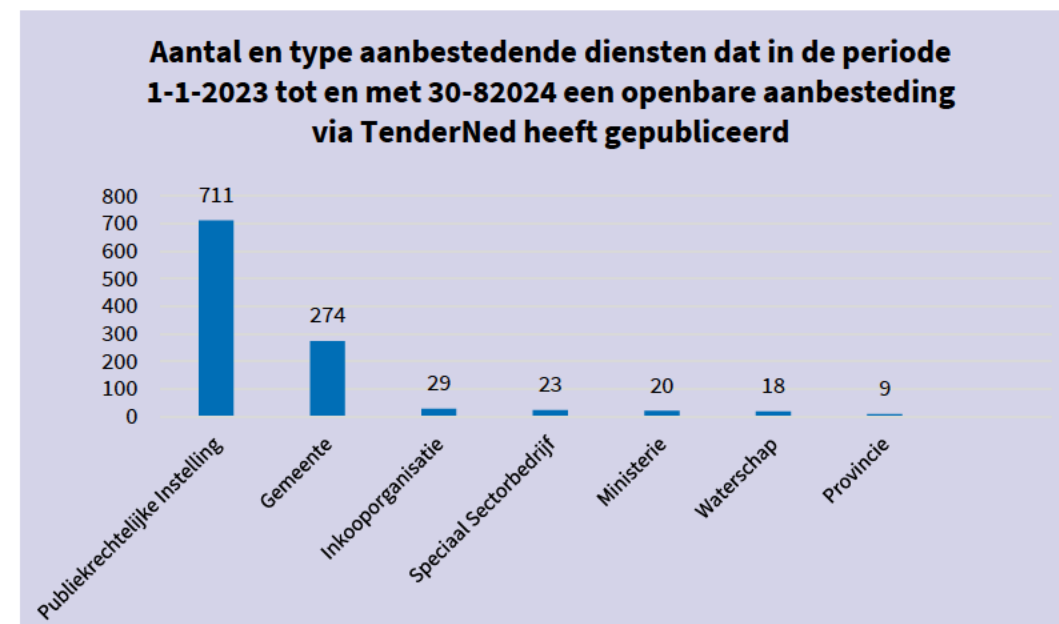
We hebben met behulp van een *Large Language Model* (LLM) steeds een analyse gemaakt welke passages in de aanbestedingsdocumenten informatie bevatte over de klachtenafhandeling van de desbetreffende aanbesteding. Deze passages hebben we vervolgens bevraagd middels het zelfde LLM.

We hebben vragen- en antwoordcategorieën ontwikkeld die we het LLM konden meegeven over de relevante passages. Hiervoor hebben we een iteratief proces doorlopen waar we vragen steeds verder hebben aangescherpt en getest op een selectie van aanbestedingen (10 random geselecteerde aanbestedingen). We hebben de vragen en het LLM geoptimaliseerd totdat we een 100% score hebben bereikt op deze selectie van aanbestedingen.

Vervolgens hebben we negen vragen gesteld over alle 1.086 aanbestedingen. Dat betekent dat we 9.774 'unieke' vragen en antwoorden hebben gesteld en ontvangen. De uitkomsten hebben we handmatig gecheckt en opgeschoond: bij twee aanbestedingen waren de antwoorden niet bruikbaar. In totaal hebben we dus 1.084 aanbestedingen in de analyse meegenomen.

De figuur hieronder bevat een overzicht van de verdeling van aanbestedende diensten in deze analyse.

We hebben in dit rapport figuren op basis van het geautomatiseerde onderzoek paars gearceerd.



2. Onderzoeksverantwoording

Groepsgesprekken

Om de inzichten uit de enquête en het geautomatiseerde documentenonderzoek verder te verrijken hebben we drie groepsgesprekken gevoerd met aanbestedende diensten en inschrijvers. Respondenten op de enquête konden aangeven of zij deel wilde nemen aan een groepsgesprek. We hebben een selectie van respondenten uitgenodigd. De indeling was als volgt:

- Groepsgesprek met aanbestedende diensten met klachtenloket
- Groepsgesprek met aanbestedende diensten zonder klachtenloket
- Groepsgesprek met inschrijvers

Begeleidingscommissie

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie. Deze begeleidingscommissie is twee keer bij elkaar gekomen: bij de bespreking van de onderzoeksaanpak en bij de bespreking van het conceptrapport. De begeleidingscommissie bestond uit:

- Het ministerie van Economische Zaken
- Vertegenwoordigers van aanbestedende diensten (VNG en provincies)
- Vertegenwoordigers van inschrijvers (VNO-NCW en Techniek Nederland)

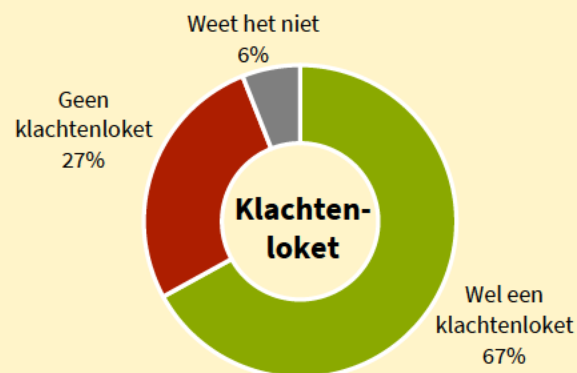
Suggesties voor een vervolgmeting

Dit rapport betreft de 0-meting van de wijze waarop klachtafhandeling is vormgegeven bij aanbestedende diensten. Voor een vervolgmeting geven we enkele punten mee die interessant zijn om – aanvullend – te meten:

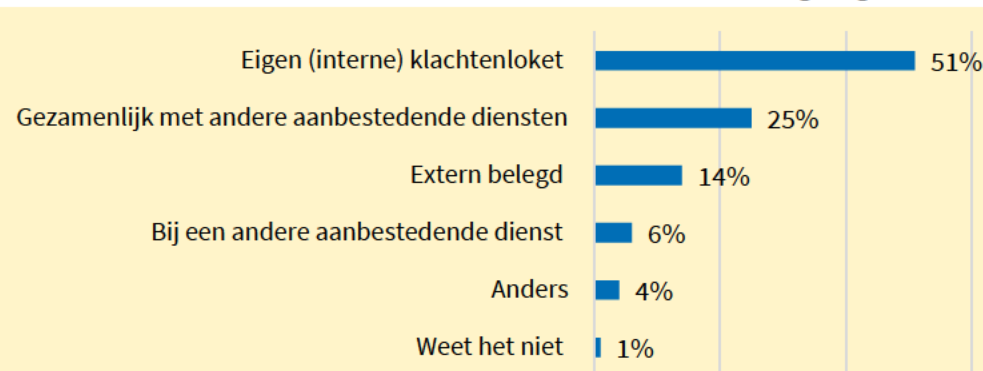
- Een klacht (en daarmee de rol van een klachtenloket) is een 'sluitstuk' in een heel aanbestedingstraject. Het beeld is dat veel klachten voorkomen kunnen worden door een professioneel traject vanuit zowel aanbestedende dienst als inschrijvers (bijvoorbeeld door het goed benutten van de Nota van Inlichtingen). Bij een vervolgmeting is het interessant om na te gaan hoe aanbestedende diensten en inschrijvers het gehele aanbestedingstraject verder professionaliseren om klachten te voorkomen
- De mate waarin de (ervaren) onafhankelijkheid en deskundigheid van de klachtafhandeling bij klachtenloketten een rol speelt bij de overweging die een ondernemer maakt om wel of geen klacht in te dienen. In deze meting zien we dat een relatief klein deel van de ondernemers vertrouwen erin heeft dat klachtenloketten bijdragen aan een onafhankelijke en deskundige klachtafhandeling. Dit heeft mogelijk invloed op de overweging om een klacht bij het loket in te dienen.
- Verder geldt dat het aantal respondenten in de enquête onder ondernemers laag was. Het zou waardevol zijn om voor de volgende meting te verkennen hoe het aantal respondenten verhoogd kan worden.

3. Samenvattend overzicht

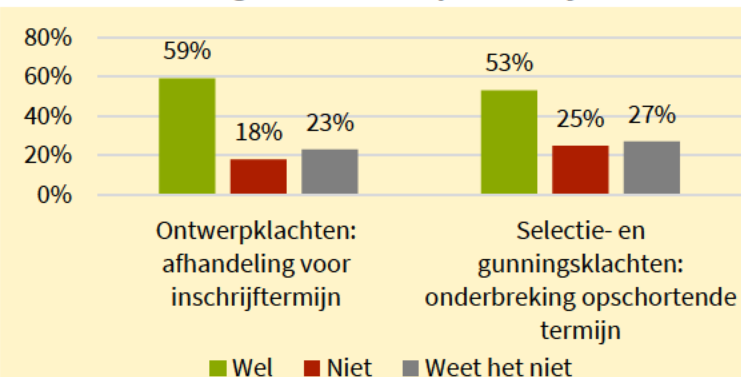
Van de aanbestedende diensten heeft:



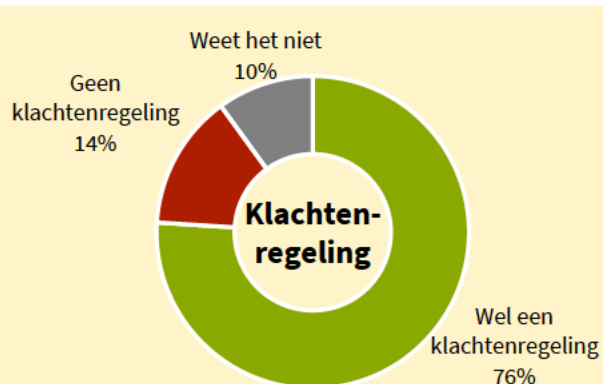
Aanbestedende diensten hebben het klachtenloket als volgt ingericht:



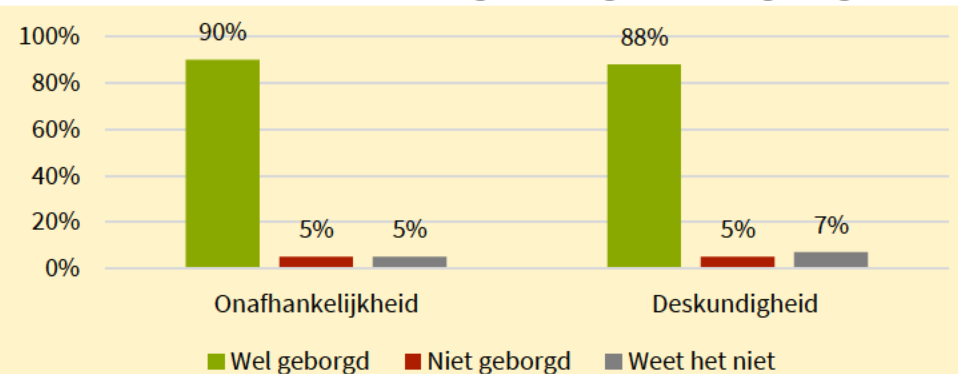
Het indienen van een klacht bij een klachtenloket heeft de volgende invloed op de termijnen:



Van de aanbestedende diensten met klachtenloket heeft:



Aanbestedende diensten hebben de onafhankelijkheid en deskundigheid van de klachtenafhandeling in de volgende mate geborgd:



In totaal zijn van januari 2023 tot en met augustus 2024 **244** klachten ingediend bij de groep respondenten met een klachtenloket. Een uitsplitsing geeft het volgende beeld:

	Ingediende klachten	Ontvankelijk	Gegronnd	Wijziging procedure of besluit
Ontwerpklachten	42 (100%)	36 (86%)	17 (40%)	18 (43%)
Gunningsklachten	103 (100%)	96 (93%)	30 (29%)	20 (19%)
Totaal	145 (100%)	96 (91%)	47 (32%)	38 (26%)

4. Indicatoren en stand van zaken

1. Hebben aanbestedende diensten een klachtenloket?

Indicatoren en samenvatting

1. Aantal aanbestedende diensten dat een klachtenloket heeft ingericht

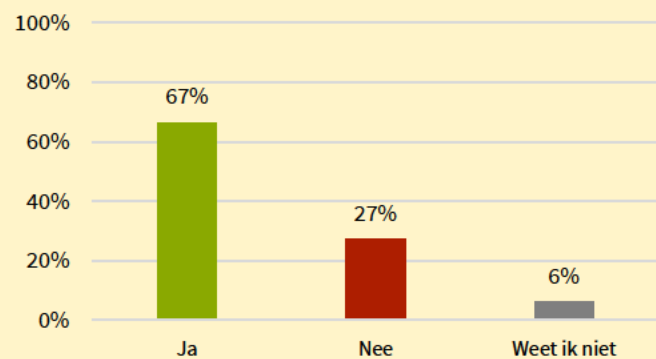
Op basis van de enquête concluderen dat we dat begin 2025 circa twee derde (67%) van de aanbestedende diensten een klachtenloket had ingericht. Een deel (ongeveer een kwart) van de aanbestedende diensten heeft expliciet aangegeven geen klachtenloket ingericht te hebben. Aanbestedende diensten die geen klachtenloket hebben zijn relatief vaak publiekrechtelijke instellingen, inkooporganisaties (*let op: betreft een kleine n*) en gemeenten. Van de inkooporganisaties zonder klachtenloket heeft een klein aandeel (4%) aangegeven wel voornemens te zijn een klachtenloket in te richten.

2. Aantal aanbestedende diensten dat een klachtenregeling heeft opgesteld

Op basis van enquête concluderen we dat begin 2025 circa drie kwart (76%) van de aanbestedende diensten met een klachtenloket een klachtenregeling heeft opgesteld. De analyse van aanbestedingsdocumenten laat zien dat (van aanbestedende diensten mét klachtenloket) maar in 41% van de aanbestedingsdocumenten verwezen wordt naar een klachtenregeling. Dat wijst er op dat een deel van de aanbestedende diensten wel een klachtenregeling heeft opgesteld, maar hier niet in aanbestedingsdocumenten naar verwijst.

1. Aantal aanbestedende diensten dat een klachtenloket heeft ingericht (1/2)

Enquêtevraag aanbestedende diensten: heeft uw organisatie op dit moment een klachtenloket voor aanbestedingen?



Totaal: 299

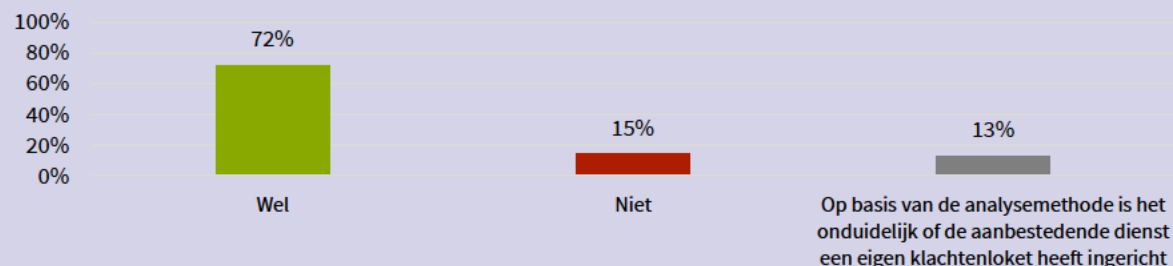
In de figuur links is te zien dat 67% van de aanbestedende diensten in de enquête heeft aangegeven dat de aanbestedende dienst een klachtenloket heeft. 27% van de aanbestedende diensten heeft aangegeven géén klachtenloket te hebben. 6% heeft aangegeven het niet te weten. Het zou zo kunnen zijn dat het daadwerkelijke aandeel aanbestedende diensten mét klachtenloket (iets) hoger ligt. Tijdens de groepsgesprekken hebben we namelijk signalen ontvangen dat aanbestedende diensten die gebruikmaken van een klachtenloket bij een extern bureau deze vraag met 'nee' hebben ingevuld.

Redenen waarom aanbestedende diensten geen klachtenloket hebben lopen uiteen. Toelichtingen in de enquête waren bijvoorbeeld: er worden nauwelijks of geen klachten ingediend, we zijn bezig met het inrichten van een klachtenloket of 'gewoon' contact opnemen over de klacht is laagdrempeliger dan een klacht indienen. Ook in de groepsgesprekken zijn vergelijkbare toelichtingen genoemd. Aanbestedende diensten ontvangen (bijna) nooit klachten en vinden het zodoende niet de moeite waard. Ook wordt een gebrek aan capaciteit meermaals genoemd (er werkt bijvoorbeeld één persoon op de afdeling inkoop, dan komt een klacht per definitie bij deze persoon terecht).

4% van de aanbestedende diensten zonder klachtenloket heeft aangegeven wel van plan te zijn (nog) een klachtenloket in te gaan richten. 19% van de aanbestedende diensten zonder klachtenloket heeft aangegeven alsnog klachten te ontvangen. Dat gebeurt dan veelal via de mail.

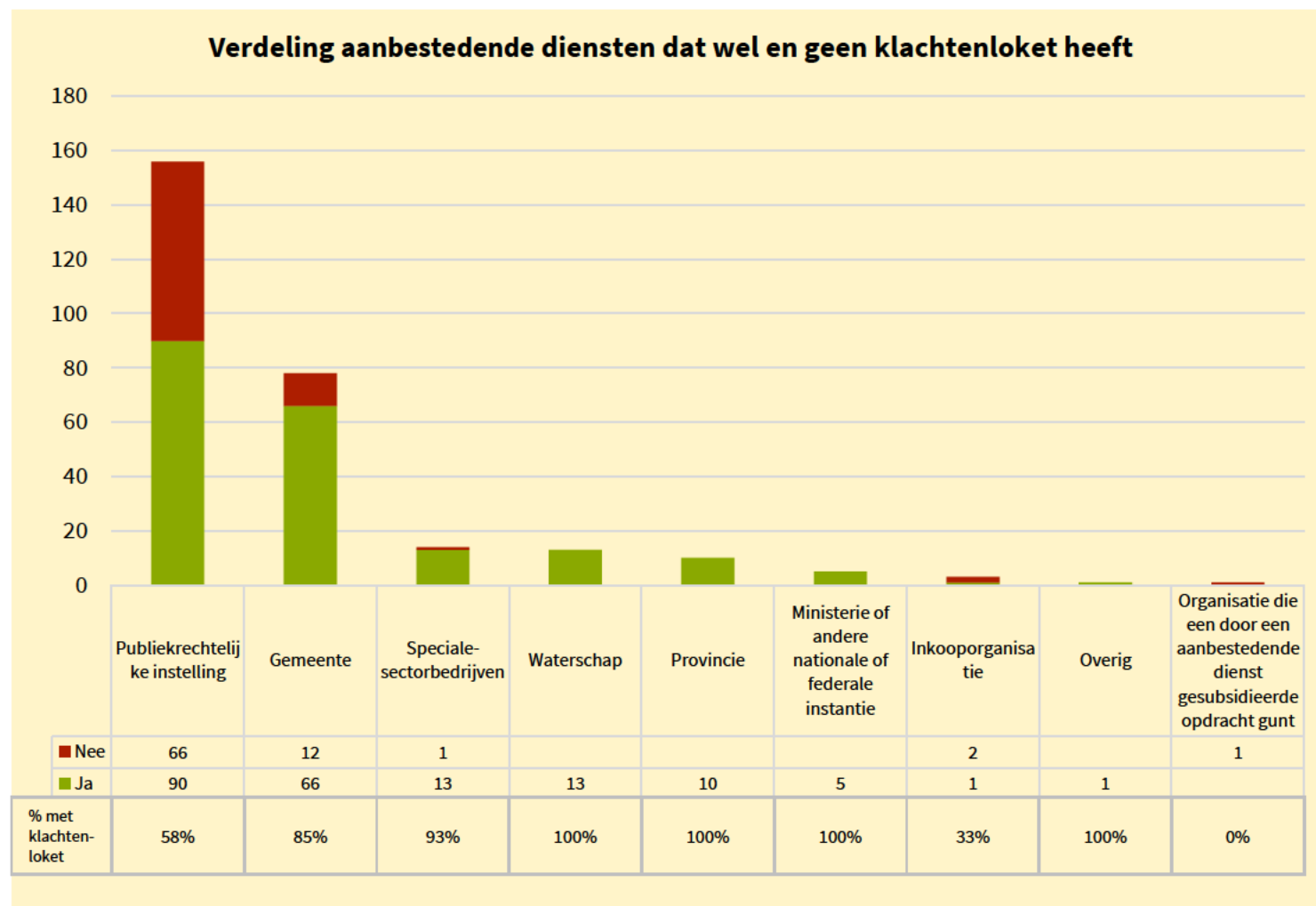
In de figuur rechts staan de uitkomsten van het documentenonderzoek. Uit de aanbestedingsdocumenten blijkt dat 72% van de aanbestedende diensten een klachtenloket heeft. Voor 15% van de documenten is met zekerheid af te leiden dat de aanbestedende dienst geen klachtenloket heeft ingericht. Voor 13% van de documenten is het op basis van de analysemethode onduidelijk of de aanbestedende dienst wel of geen klachtenloket heeft. Bijvoorbeeld omdat de aanbestedende dienst dan wel beschrijft dat inschrijvers een klacht kunnen indienen, maar dat zij dit direct bij de inkoop kunnen doen.

Aantal aanbestedende diensten waarvoor uit de aanbestedingsdocumenten blijkt dat de dienst een klachtenloket heeft



Totaal: 1.084

1. Aantal aanbestedende diensten dat een klachtenloket heeft ingericht (2/2)

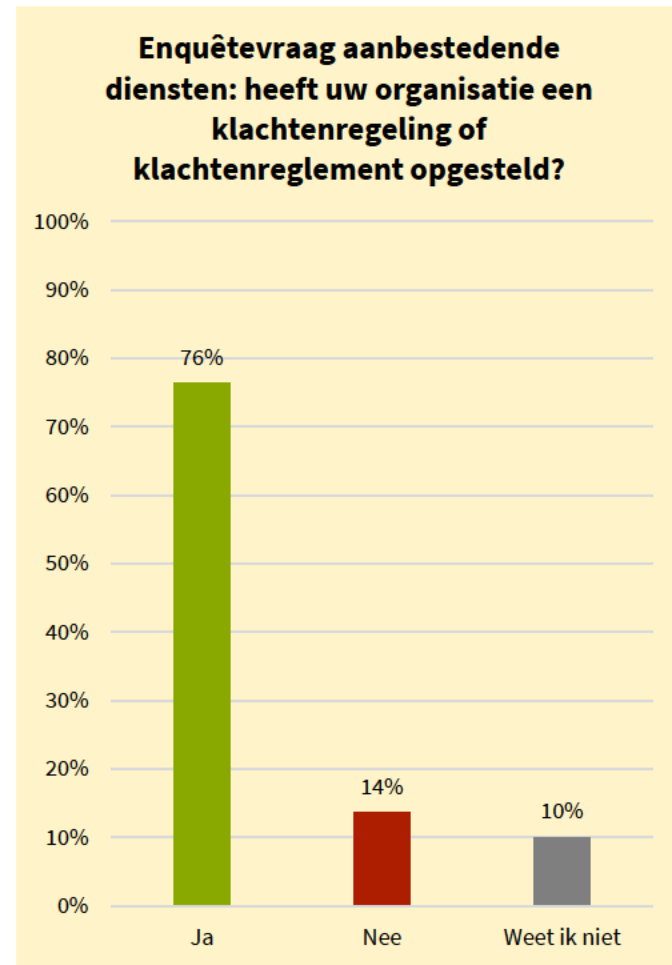


Totaal: 281

De figuur hier links bevat een uitsplitsing naar de verschillende aanbestedende diensten. Te zien is dat er vooral veel publiekrechtelijke instellingen* zijn zonder klachtenloket. 58% van de publiekrechtelijke instellingen heeft wel een klachtenloket, en 42% dus niet. Ook voor inkooporganisaties geldt dat de organisaties die de enquête hebben ingevuld verhoudingsgewijs weinig een klachtenloket hebben ingericht, maar het aantal respondenten is in deze categorie laag. Verder zien we dat 15% van de gemeenten geen klachtenloket heeft. Er heeft een organisatie die een aanbestedende dienst gesubsidieerde opdrachten gunt gereageerd, en deze organisatie heeft aangegeven geen klachtenloket te hebben.

* Een publiekrechtelijke instelling is een entiteit die door de overheid – of in samenwerking met de overheid – is opgericht om te voorzien in behoeften van algemeen belang, anders dan van industriële of commerciële aard. Voorbeelden van publiekrechtelijke instellingen zijn academische ziekenhuizen, omroepverenigingen en onderwijsinstellingen.

2. Aantal aanbestedende diensten dat een klachtenregeling heeft opgesteld

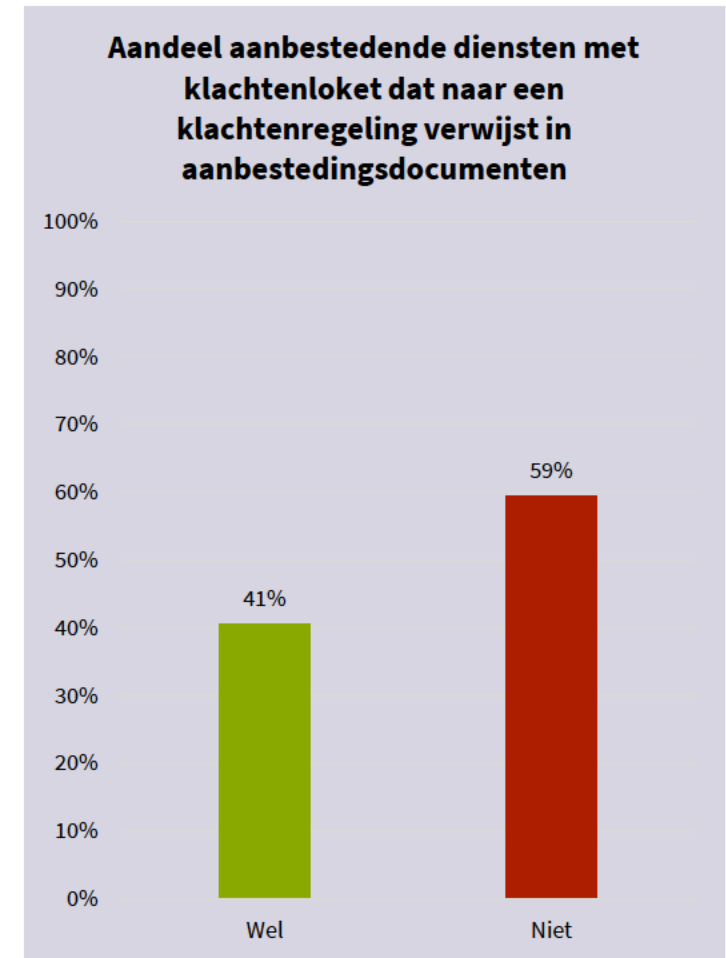


Totaal: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

In de figuur links in te zien dat 76% van de aanbestedende diensten heeft aangegeven een klachtenregeling of klachtenreglement te hebben. In de groeps gesprekken hebben aanbestedende diensten met een klachtenloket toegelicht dat zij de klachtenregeling als belangrijk instrument zien om richting inschrijvers duidelijk te maken hoe zij met klachten omgaan (en daarmee mogelijke twijfels over de onafhankelijkheid of deskundigheid bij de klachtenafhandeling weg te nemen). Ook lichten aanbestedende diensten in de klachtenregeling (vaak) toe wat de impact van het indienen van een klacht is op de aanbestedingsprocedure of opschortende termijn.

In 41% van de aanbestedingsdocumenten verwijzen aanbestedende diensten naar een klachtenregeling. We zien bijvoorbeeld aanbestedende diensten die in een bijlage bij de aanbesteding de klachtenregeling hebben bijgevoegd. Ook zijn er aanbestedende diensten die verwijzen naar de website waar een klachtenregeling is in te zien.

Opvallend is dat er dus ook een deel van de aanbestedende diensten is dat wel een klachtenregeling heeft opgesteld, maar daar in de aanbestedingsdocumenten vervolgens niet naar verwijst.



Totaal: 781 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

2. Op welke wijze is klachtenafhandeling vormgegeven?

Indicatoren en samenvatting:

3. Inrichting van het klachtenloket

Op basis van de enquête concluderen we dat begin 2025 de helft (51%) van de aanbestedende diensten het klachtenloket binnen de eigen organisatie heeft belegd. Een kwart (25%) van de aanbestedende diensten had samen met andere aanbestedende diensten een gezamenlijk klachtenloket ingericht. 14% van de aanbestedende diensten heeft het klachtenloket bij een extern bureau belegd. De helft (50%) van de aanbestedende diensten met klachtenloket heeft aangegeven dat zij gebruik hebben gemaakt van de Handreiking klachtenafhandeling van aanbesteden voor het inrichten van het klachtenloket.

4. Onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling

Het overgrote deel (90%) van de respondenten heeft in de enquête aangegeven geborgd te hebben dat de personen werkzaam bij het klachtenloket niet inhoudelijk betrokken zijn geweest bij de aanbestedingsprocedure. In het documentenonderzoek zien we terug dat in circa een derde (36%) van de aanbestedingsdocumenten expliciet is vermeld dat de klachtenafhandeling onafhankelijk plaatsvindt.

5. Deskundigheid van de klachtenafhandeling

Het overgrote deel (88%) van de respondenten heeft in de enquête aangegeven geborgd te hebben dat de personen werkzaam bij het klachtenloket deskundig zijn op het gebied van aanbesteden. In het documentenonderzoek zien we terug dat in 11% van de aanbestedingsdocumenten expliciet is vermeld dat de klachtenafhandeling door deskundige personen plaatsvindt. In 69% van de gevallen is dit niet expliciet vermeld, maar bevat het document wel indicaties daarvoor.

6. Type klachten waarmee inschrijvers terecht kunnen

91% van de aanbestedende diensten heeft in de enquête aangegeven dat inschrijvers zowel ontwerpklachten als selectie- en gunningsklachten kunnen indienen. 4% heeft aangegeven dat inschrijvers alleen ontwerpklachten kunnen indienen en 3% heeft aangegeven dat indieners alleen selectie en gunningsklachten kunnen indienen. In het documentenonderzoek zien we terug dat in 68% van de aanbestedingsdocumenten niet is geëxpliciteerd wat voor klachten inschrijvers kunnen indienen. In 32% van de aanbestedingsdocumenten is geëxpliciteerd dat inschrijvers beide type klachten kunnen indienen.

7. Borging afhandeling klacht binnen gestelde termijnen

59% van de aanbestedende diensten heeft in de enquête aangegeven dat zij hebben geborgd dat de klachten (in ieder geval) worden behandeld voor de uiterste inschrijftermijn van de aanbesteding. 53% van de aanbestedende diensten heeft geborgd dat selectie- en gunningsklachten resulteren in een onderbreking van de opschortende termijn. Er zijn ook aanbestedende diensten die dit bewust open hebben gelaten, omdat klachten en de wijze waarop zij daarmee omgaan casusafhankelijk zijn.

8. Klachtenafhandeling bij spoedprocedures

Van de aanbestedende diensten met klachtenloket in de enquête heeft 4% aangegeven ervaringen te hebben met spoedprocedures. Deze aanbestedende diensten hebben toegelicht dat zij bij spoedprocedures dezelfde klachtenprocedures hanteren als bij gewone procedures (dezelfde klachtenregeling is van toepassing). Ook lichten zij toe dat – indien nodig – ook bij een versnelde procedure er ruimte is om de procedure te onderbreken.

3. Inrichting van het klachtenloket (1/2)



Totaal: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

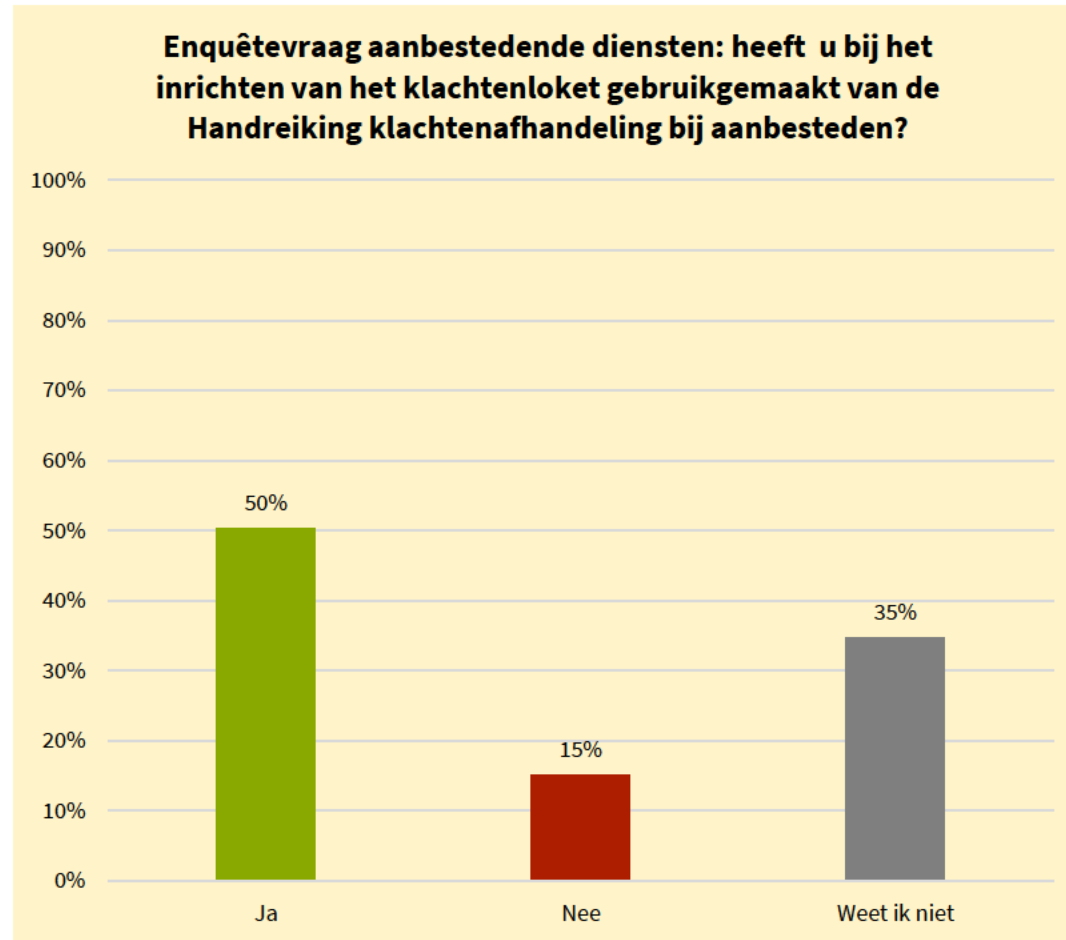
Er zijn verschillende manieren waarop een aanbestedende dienst het klachtenloket kan inrichten. Uit de enquête blijkt dat ongeveer de helft (51%) van de aanbestedende diensten het klachtenloket binnen de eigen organisatie heeft belegd. Een kwart (25%) van de aanbestedende diensten heeft samen met andere aanbestedende diensten een gezamenlijk klachtenloket ingericht. Wat we geregeld terug zien is een constructie waarbij verschillende aanbestedende diensten samenwerken, en klachten van elkaar behandelen (bijvoorbeeld enkele gemeenten die samen één klachtenmeldpunt hebben, en waarbij de medewerker van een andere gemeente de klacht behandelt dan de gemeente waar de klacht tegen wordt ingediend). 14% van de aanbestedende diensten heeft het klachtenloket bij een extern bureau belegd.

Aanbestedende diensten konden in de enquête ook toelichten waarom zij voor een bepaalde inrichting hebben gekozen. De voornaamste redenen om een klachtenloket binnen de eigen organisatie in te richten zijn: efficiëntie, kostenbesparing en snelheid in de afhandeling. Ook geven aanbestedende diensten aan dat een eigen klachtenloket in staat stelt grip te houden op het proces en snel te kunnen schakelen. Omdat er vaak weinig klachten zijn, wordt extern beleggen als niet lonend gezien. Aanbestedende diensten lichten toe dat zij de relatie met inschrijvers belangrijk vinden, en een klachtenloket inrichten binnen de eigen organisatie (met eerder genoemde voordelen) bijdraagt aan een goede relatie met de klagende inschrijver.

Aanbestedende diensten die er juist voor hebben gekozen het klachtenloket extern te beleggen geven als voornaamste redenen onafhankelijkheid, objectiviteit en transparantie richting inschrijvers. Daarnaast ontbreekt het bij sommige organisaties aan interne capaciteit en expertise, waardoor een externe bureau beter in staat is klachten professioneel en juridisch correct af te handelen. In de groepsgesprekken is gedeeld dat ook de klachtenafhandeling bij een extern bureau snel kan verlopen.

De uitkomsten van het geautomatiseerde documentenonderzoek waren niet volledig valide (het onderscheid tussen een eigen interne klachtenloket en een gezamenlijk klachtenloket met andere aanbestedende diensten is op basis van de aanbestedingsdocumenten niet altijd (goed) te maken). Desalniettemin levert het documentenonderzoek wel relevante inzichten op. Zo zien we terugkomen dat er een groep van circa vijf adviesbureaus is dat door veel aanbestedende diensten wordt ingehuurd om het klachtenloket te verzorgen. Vaak zijn dit adviesbureaus die een ondersteunende rol spelen bij aanbestedingen.

3. Inrichting van het klachtenloket (2/2)

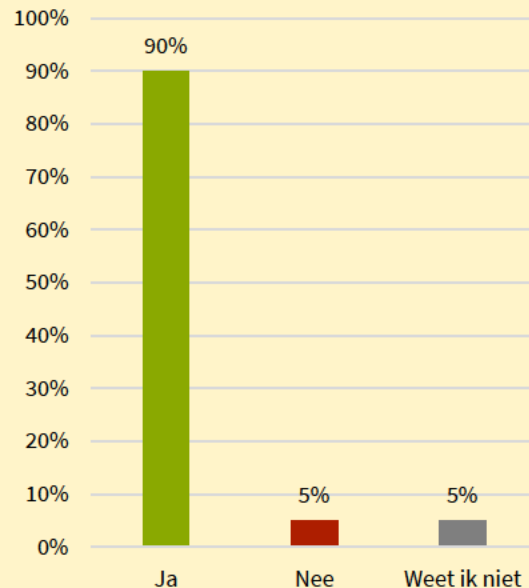


Totaal: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

We hebben aanbestedende diensten ook gevraagd of zij gebruik hebben gemaakt van de [Handreiking klachtenafhandeling bij aanbesteden](#) van EZ. De helft van de aanbestedende diensten (50%) met klachtenloket heeft aangegeven dat zij bij het inrichten van het klachtenloket van de Handreiking gebruik hebben gemaakt. Circa een derde (35%) van de aanbestedende diensten geeft aan dit niet (meer) te weten.

4. Onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling (1/2)

Enquêtevraag aanbestedende diensten: is geborgd dat de personen van het klachtenloket niet inhoudelijk betrokken zijn geweest bij de aanbestedingsprocedure waar de klacht betrekking op heeft?



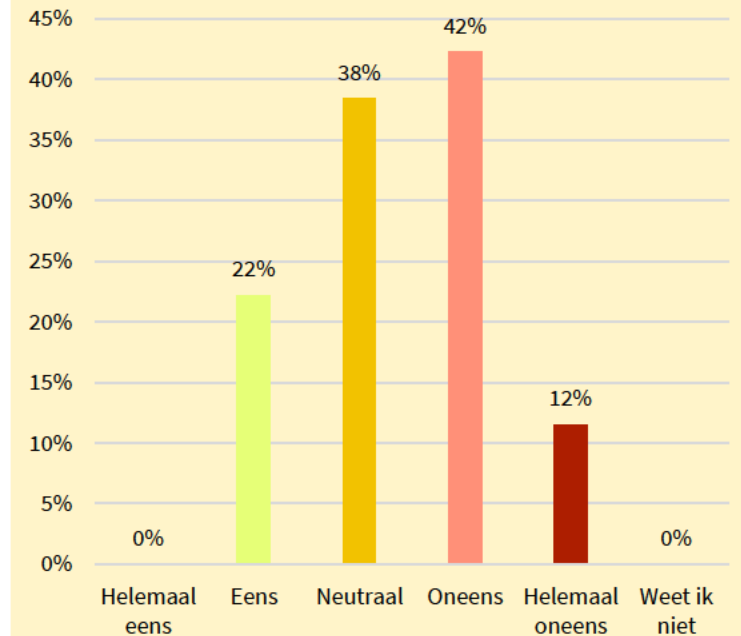
Totaal: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

Het overgrote deel (90%) van de respondenten heeft aangegeven geborgd te hebben dat de personen werkzaam bij het klachtenloket niet inhoudelijk betrokken zijn geweest bij de aanbestedingsprocedure. Slechts 5% van de respondenten heeft aangegeven dit niet te hebben geborgd.

Aanbestedende diensten lichten in de enquête toe dat zij de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling waarborgen door klachten te laten behandelen door personen die niet betrokken waren bij de betreffende aanbesteding, zoals andere inkoopadviseurs, juristen of externe bureaus. Daarnaast wordt de onafhankelijkheid vastgelegd in interne procedures en klachtenregelingen, en wordt soms een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld.

In de rechter figuur is te zien hoe ondernemers reageren op de stelling dat een klachtenloket bijdraagt aan een onafhankelijke klachtenafhandeling. Onder ondernemers is er twijfel of een klachtenloket daadwerkelijk bijdraagt aan onafhankelijke klachtenafhandeling. 56% van de ondernemers is het (helemaal) oneens met de stelling. 22% is het ermee eens. Ook in de toelichting is geuit dat het voor ondernemers lastig inschatten is hoe onafhankelijk een klachtenafhandeling is. Met name wanneer een aanbestedende dienst het klachtenloket intern georganiseerd heeft kan er argwaan zijn: in hoeverre is het echt onafhankelijk als de inkoper en degene die de klacht behandelt (directe) collega's zijn? Tegelijkertijd hebben aanbestedende diensten ook gedeeld dat een klachtloket uitbesteden aan een extern bureau ook niet alle zorgen of twijfels bij een ondernemer weg zal halen: in dat geval is er immers ook een (veronderstelde) afhankelijkheidsrelatie tussen de aanbestedende dienst en het bureau dat klachten afhandelt.

Stelling ondernemers: 'Klachtenloketten bij aanbestedende diensten dragen bij aan een onafhankelijke klachtenafhandeling.'

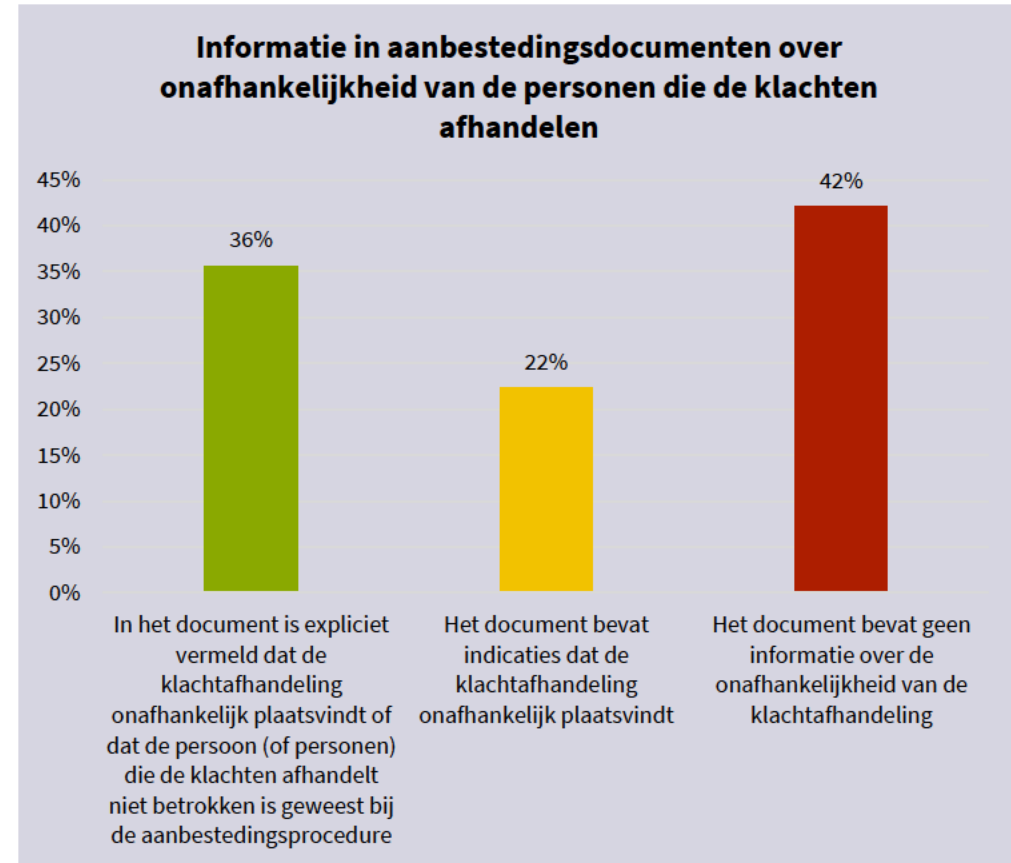


Totaal: 26

4. Onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling (2/2)

In de figuur hier rechts is te zien dat in circa een derde (36%) van de aanbestedingsdocumenten expliciet is vermeld dat de klachtenafhandeling onafhankelijk plaatsvindt. In 22% van de gevallen is dit niet expliciet vermeld, maar bevat het document wel indicaties. Bijvoorbeeld omdat is opgenomen dat een andere afdeling, zoals juridische zaken, de klacht zal afhandelen. In 42% van de gevallen bevatten de aanbestedingsdocument geen informatie over de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling.

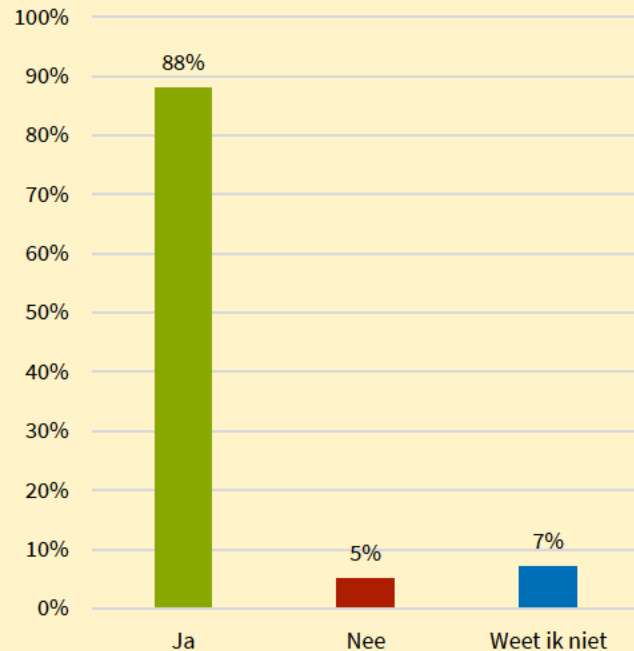
In het groepsgesprek met aanbestedende diensten is toegelicht dat aanbestedende diensten in klachtenregelingen en aanbestedingsdocumenten zo duidelijk mogelijk proberen te zijn over hoe geborgd is dat de klacht onafhankelijk wordt afgehandeld. Het beeld is namelijk dat dit de drempel kan verlagen voor ondernemers om een klacht in te dienen.



Totaal: 781 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

5. Deskundigheid van de klachtenafhandeling (1/2)

Enquêtevraag aanbestedende diensten: zijn de personen die werkzaam zijn bij (of verantwoordelijk zijn voor) het klachtenloket deskundig op het gebied van aanbesteden?



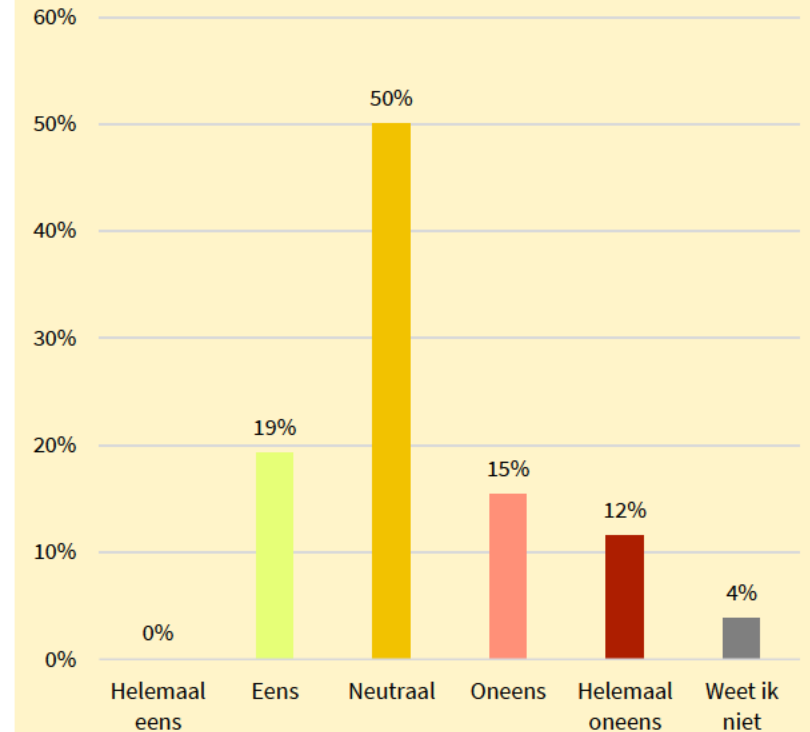
Totaal: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

In de figuur hier links is te zien dat het overgrote deel (88%) van de respondenten heeft aangegeven geborgd te hebben dat de personen werkzaam bij het klachtenloket deskundig zijn op het gebied van aanbesteden. Slechts 5% van de respondenten heeft aangegeven dit niet te hebben geborgd.

Aanbestedende diensten lichten in de enquête toe dat zij de deskundigheid van klachtenafhandeling waarborgen door ervaren aanbestedingsjuristen en senior inkoopadviseurs in te zetten, vaak met gespecialiseerde opleidingen zoals aanbestedingsrecht of NEVI-certificering. Daarnaast wordt samengewerkt met externe experts en juridische adviseurs. De expertise-eisen zijn vaak vastgelegd in interne procedures en klachtenregelingen. Verder hebben aanbestedende diensten toegelicht dat klachten uiteenlopend van aard kunnen zijn (bijvoorbeeld juridisch of inhoudelijk), en dat er dus verschillende expertises nodig (kunnen) zijn om de klachten af te kunnen handelen.

De figuur hier rechts bevat de reactie van inschrijvers op de stelling of het inrichten van een klachtenloket bijdraagt aan deskundige klachtenafhandeling. Te zien is dat de meeste respondenten (50%) neutraal is. 19% is het eens, 27% (helemaal) oneens. Op basis van dit onderzoek kunnen we geen nadere duiding geven van hoe ondernemers tegen de deskundigheid van klachtenloketten aankijken. Wel is in de groeps gesprekken in meer algemene zin gedeeld dat het voor ondernemers 'van buiten af' lastig inschatten is hoe een klachtenloket bij een aanbestedende dienst is georganiseerd.

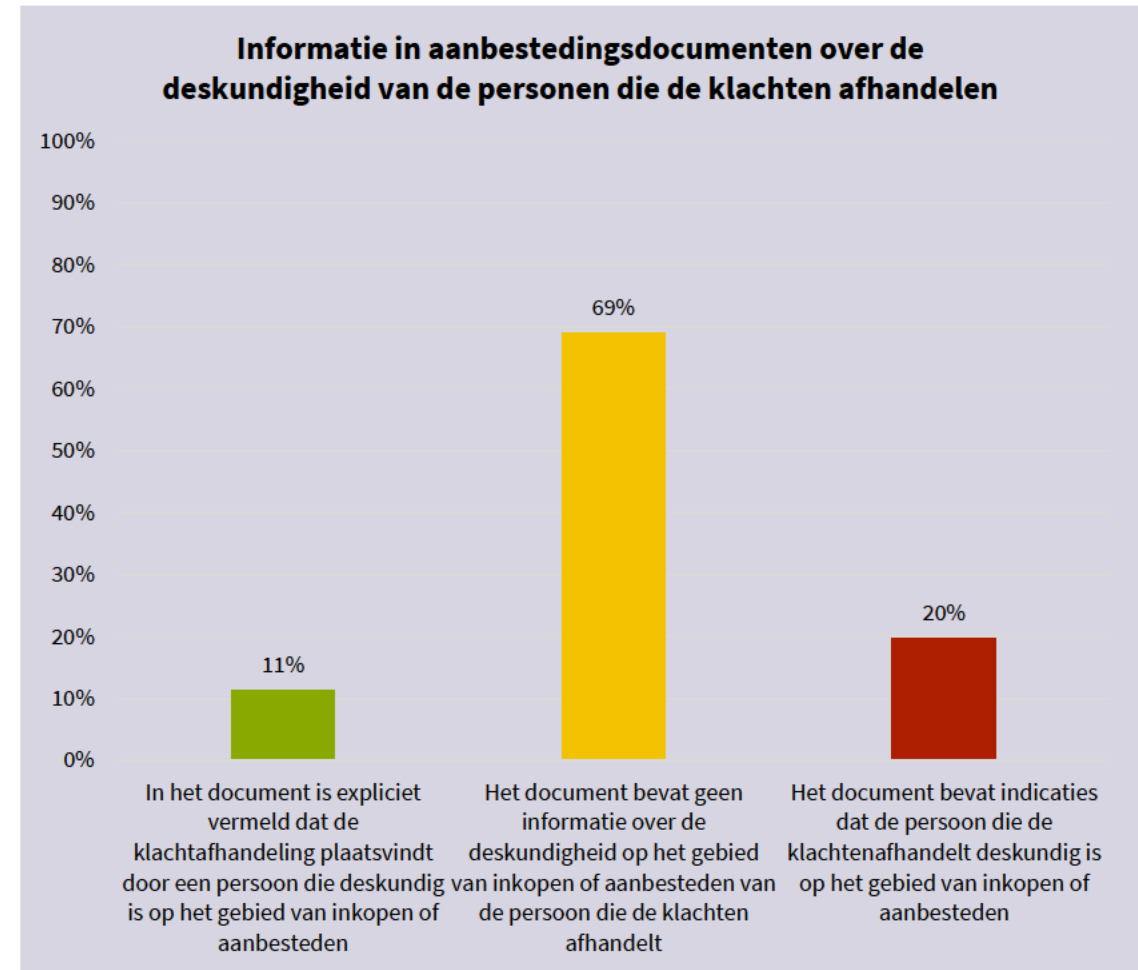
Stelling onder ondernemers: 'Klachtenloketten bij aanbestedende diensten dragen bij aan deskundige klachtenafhandeling.'



Totaal: 26

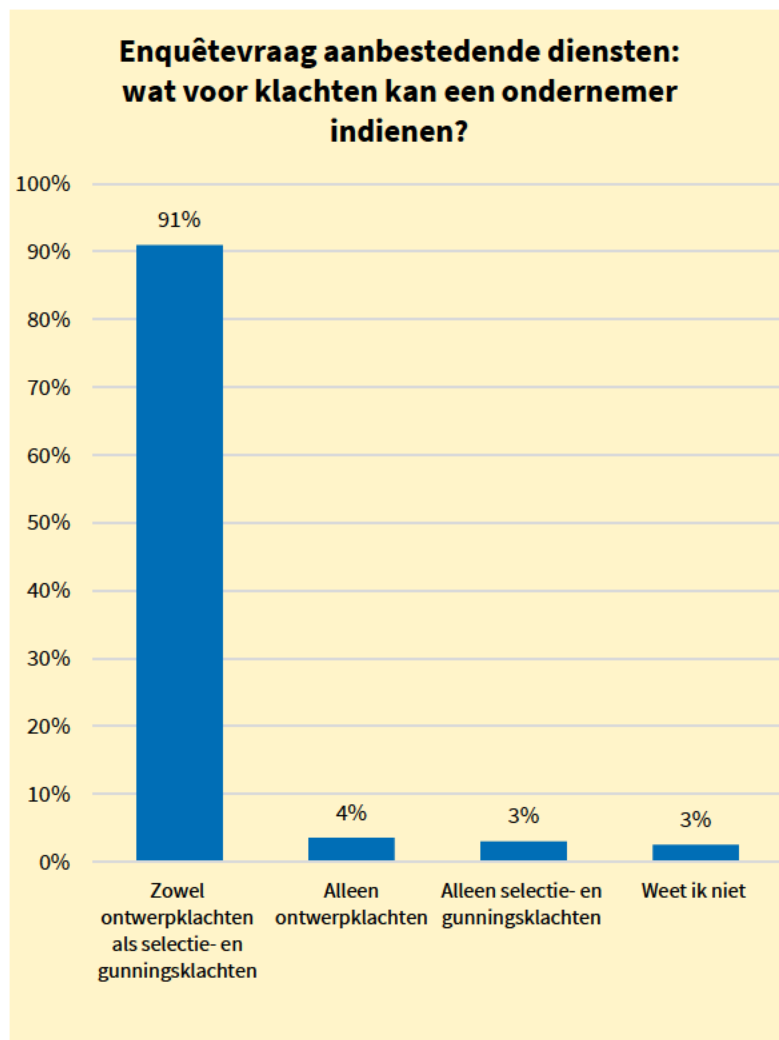
5. Deskundigheid van de klachtenafhandeling (2/2)

In de rechter figuur is te zien dat in 11% van de aanbestedingsdocumenten expliciet is vermeld dat de klachtenafhandeling door deskundige personen plaatsvindt. In 69% van de gevallen is dit niet expliciet vermeld, maar bevat het document wel indicaties daarvoor. Bijvoorbeeld omdat de klachtenafhandeling wordt gedaan door een adviesbureau dat is gespecialiseerd in klachtenafhandeling of door personen werkzaam bij de afdeling inkoop of juridische zaken. In 20% van de gevallen bevatten de aanbestedingsdocumenten geen informatie over de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling.



Totaal: 781 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

6. Type klachten waarmee inschrijvers terecht kunnen



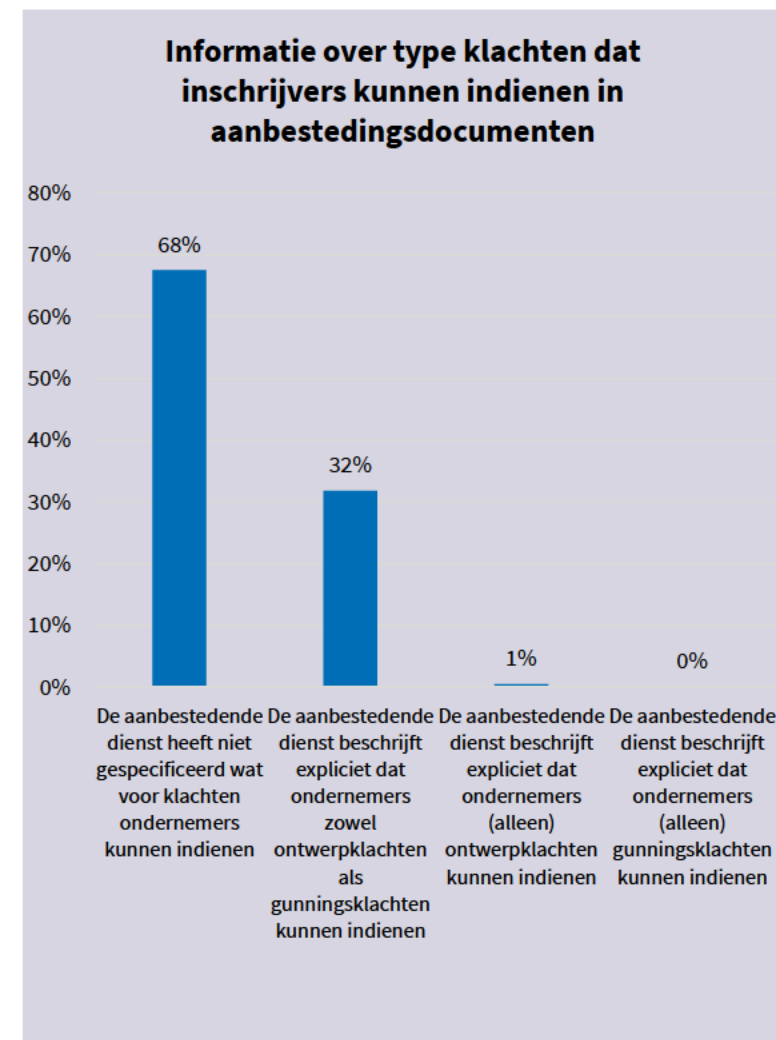
Totaal: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

In het wetvoorstel is opgenomen dat het klachtenloket in ieder geval ontwerpklachten (klachten over de door de aanbestedende dienst of het speciale-sectorbedrijf gestelde eisen, voorwaarden, criteria of andere aspecten van de inrichting van de procedure) en selectie- en gunningsklachten (klachten over de afwijzing of uitsluiting van de betrokken gegadigde of inschrijver of de gunningsbeslissing) behandelt.

In de linker figuur is te zien dat het overgrote deel van de aanbestedende diensten (91%) heeft aangegeven dat inschrijvers zowel ontwerpklachten als selectie- en gunningsklachten kunnen indienen. 4% heeft aangegeven dat inschrijvers alleen ontwerpklachten kunnen indienen en 3% heeft aangegeven dat indieners alleen selectie- en gunningsklachten kunnen indienen.

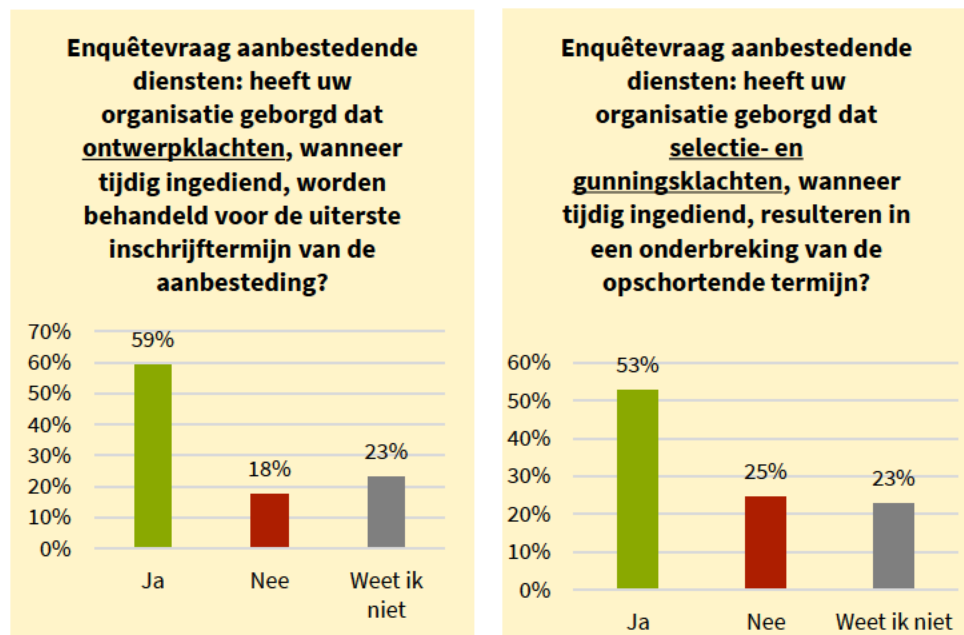
In de rechter figuur is te zien dat in 68% van de aanbestedingsdocumenten niet is gespecificeerd wat voor klachten ondernemers kunnen indienen. In 32% van de aanbestedingsdocumenten is geëxpliciteerd dat inschrijvers beide typen klachten kunnen indienen. Slechts in 1% van de aanbestedingsdocumenten is aangegeven dat inschrijvers alleen ontwerpklachten kunnen indienen.

Tijdens de groepsgesprekken is er een interessante discussie gevoerd: sommige aanbestedende diensten die momenteel alleen de mogelijkheid bieden om ontwerpklachten in te dienen bij het klachtenloket, hebben de zorg dat de mogelijkheid ook gunningsklachten in te dienen een uitnodiging vormt voor inschrijvers om dat dan ook te doen (met consequenties voor de stand-still termijn en aanvang van de opdracht van dien). Andere aanbestedende diensten geven juist aan de mogelijkheid een gunningsklacht in te kunnen dienen een rechtsgang kan voorkomen, waarmee kosten worden vermeden.



Totaal: 781 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

7. Borging afhandeling klacht binnen gestelde termijnen



Totaal: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)



Totaal: 781 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

In het wetsvoorstel zijn (verschillende) maximumtermijnen opgenomen waarbinnen aanbestedende diensten ontwerpklachten moeten afhandelen. In de meest linker figuur is te zien dat 59% van de aanbestedende diensten heeft aangegeven dat zij hebben geborgd dat de klachten (in ieder geval) worden behandeld voor de uiterste inschrijftermijn van de aanbesteding. Aanbestedende diensten waarborgen tijdige afhandeling van ontwerpklachten door strakke behandeltermijnen te hanteren en geven zichzelf de mogelijkheid om inschrijftermijnen op te schorten indien nodig. Daarnaast zijn klachtenprocedures vaak juridisch vastgelegd in aanbestedingsdocumenten en klachtenregelingen, waardoor een gestructureerde en efficiënte afhandeling is gewaarborgd. 18% van de aanbestedende diensten heeft dit niet geborgd. Sommige aanbestedende diensten lichten toe dat klachten heel casuïstisch zijn, en dat er per klacht bepaald wordt of het aanpassen van de uiterste inschrijftermijn noodzakelijk is.

In het wetsvoorstel is ook opgenomen dat het indienen van selectie- en gunningsklachten erin moet resulteren dat de opschortende termijn wordt onderbroken. In de figuur hier direct links is te zien dat 53% van de aanbestedende diensten dit (ook) heeft geborgd. Aanbestedende diensten waarborgen het onderbreken van de opschortende termijn bij gunningsklachten door vastgelegde procedures, waarbij termijnen flexibel kunnen worden aangepast of opgeschort indien nodig. Klachten worden alleen behandeld als ze relevant en gegrond zijn, en een belangenafweging wordt gemaakt als opschorting impact heeft op de dienstverlening. Daarnaast zorgen juridische toetsing en snelle afhandeling ervoor dat klachten efficiënt worden opgepakt en betrokken partijen tijdig worden geïnformeerd. 25% van de aanbestedende diensten geeft aan dit niet te hebben geborgd. Tijdens de groepsgesprekken hebben aanbestedende diensten (specifiek zonder klachtenloket) de volgende zorg geuit: het per definitie onderbreken van de opschortende termijn naar aanleiding van een klacht, zou ook een manier kunnen zijn waarop ondernemers (die reeds een contract hebben) de ingang van een nieuw contract kunnen vertragen.

De paarse figuur laat zien dat in 8% van de aanbestedingsdocumenten is toegelicht dat het indienen van een klacht resulteert in het onderbreken van de aanbestedingsprocedure of opschortende termijn. In 27% van de aanbestedingsdocumenten is expliciet opgenomen dat het indienen van een klacht niet resulteert in het onderbreken van de procedure. In 64% van de aanbestedingsdocumenten is niets opgenomen over het al dan niet onderbreken van de aanbestedingsprocedure als gevolg van het indienen van een klacht.

8. Klachtenafhandeling bij spoedprocedures

In de Aanbestedingswet is opgenomen dat in geval van een urgente situatie de aanbestedende dienst kortere inschrijftermijnen (dan de wettelijke minimale termijnen) mag hanteren. Is dat geval is sprake van een spoedprocedure. Het hanteren van kortere inschrijftermijnen bij de aanbesteding heeft mogelijk ook invloed op de wijze waarop klachtenafhandeling is ingericht. We hebben in de enquête gevraagd of aanbestedende diensten ervaring hebben met spoedprocedures en hoe zij bij die procedures met klachtenafhandeling zijn omgegaan.

Van de aanbestedende diensten met klachtenloket (199 respondenten) heeft 4% (acht respondenten) aangegeven ervaringen te hebben met spoedprocedures. Zij hebben toegelicht dat zij bij spoedprocedures dezelfde klachtenprocedures hanteren als bij gewone procedures (dezelfde klachtenregeling is van toepassing). Ook lichten zij toe dat – indien nodig – ook bij een versnelde procedure er ruimte is om de procedure te onderbreken.

3. Hoe vaak wordt gebruikgemaakt van de klachtenloketten door ondernemers en hoe is de afhandeling door aanbestedende diensten?

Indicatoren en samenvatting:

9. Aantal ingediende, ontvankelijk en gegrond bevonden klachten en aantal klachten dat tot een wijziging in de aanbestedingsprocedure heeft geleid

In totaal hebben de 199 aanbestedende diensten (met klachtenloket) die de enquête hebben ingevuld 244 klachten ontvangen in de periode januari 2023 tot en met augustus 2024. Dat komt neer op gemiddeld 0,7 klachten per aanbestedende dienst per jaar.

Meer dan de helft (57%) van de aanbestedende diensten heeft in de onderzoeksperiode geen klachten ontvangen. Van de aanbestedende diensten die wel klachten hebben ontvangen gaat het veelal om een of enkele klachten. Een klein deel van de aanbestedende diensten heeft meer klachten ontvangen.

Er worden meer gunningsklachten ingediend dan ontwerpklachten (meer dan twee derde van de klachten betrof een gunningsklacht). 43% van de ingediende ontwerpklachten heeft geleid tot een wijziging van de procedure. 19% van de ingediende gunningsklachten heeft geresulteerd in een wijziging van de procedure of besluit.

10. Doorlooptijd bij afhandeling van klachten

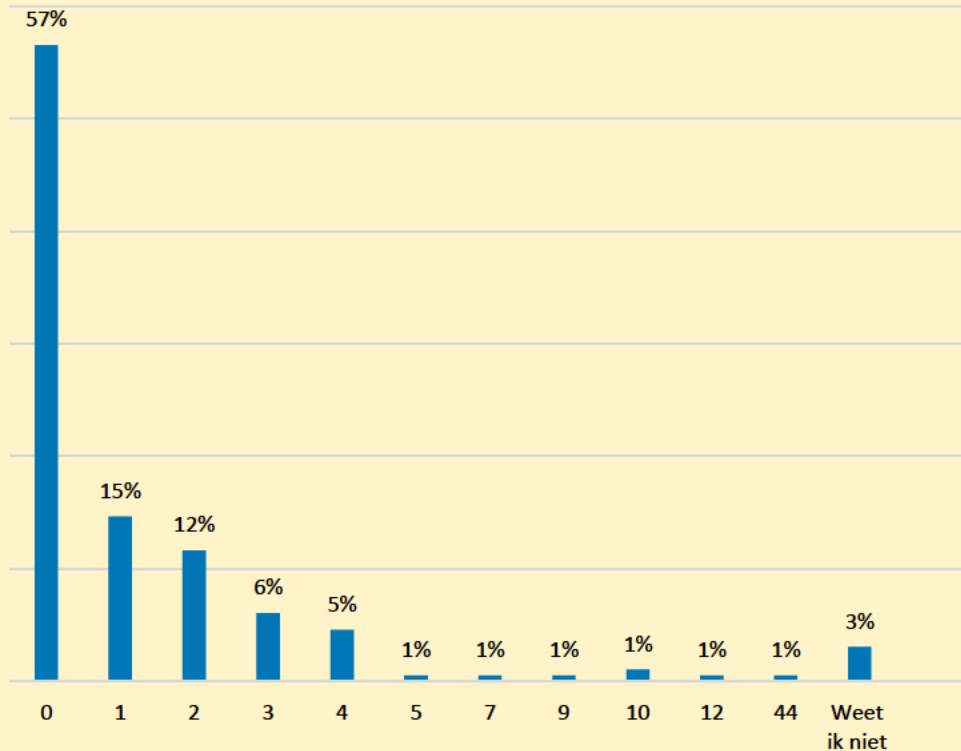
Uit de enquête blijkt dat aanbestedende diensten gemiddeld genomen 14 kalenderdagen nodig hebben voor het afhandelen van een ontwerpklacht. Voor het afhandelen van gunningsklachten hebben aanbestedende diensten gemiddeld 12 kalenderdagen nodig. Aanbestedende diensten streven ernaar klachten zo snel mogelijk (binnen enkele dagen) af te handelen. Als de klager het eens is met de beslissing op de klacht, lukt dat meestal ook. Zo niet, dan duurt de procedure (vaak) aanzienlijk langer. We zien dan ook dat veel klachten in een periode tussen de 5 en 15 dagen worden afgehandeld (en soms sneller) en dat enkele klachten langer duren (tot wel 3 maanden).

11. Aantal keer dat er vooraf contact is geweest voordat een formele klacht is ingediend

44% van de aanbestedende diensten heeft in de enquête aangegeven dat zij bij de meeste klachten (80-100% van de ingediende klachten) vooraf al contact hebben gehad met de inschrijvers. 12% van de aanbestedende diensten heeft juist aangegeven dat zij (bijna) nooit (0-20% van de ingediende klachten) contact hebben met inschrijvers voordat zij een klacht indienen. In de gesprekken is toegelicht dat aanbestedende diensten het contact met inschrijvers heel belangrijk te vinden, om daarmee te voorkomen dat het tot een klacht komt.

9. Aantal ingediende, ontvankelijk en gegrond bevonden klachten en aantal klachten dat tot een wijziging in de aanbestedingsprocedure heeft geleid (1/2)

Enquêtevraag aanbestedende diensten: hoeveel klachten zijn er in de periode januari 2023 tot en met augustus 2024 bij het klachtenloket ingediend?



Totaalaantal respondenten: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

In totaal zijn er in de periode januari 2023 tot en met augustus 2024 244 klachten ingediend bij de 199 aanbestedende diensten die hebben aangegeven een klachtenloket te hebben. Dat is gemiddeld 1,2 klachten over een periode van één jaar en drie kwartalen, oftewel gemiddeld 0,7 klachten per aanbestedende dienst per jaar.

De verdeling van klachten wisselt sterk: veel aanbestedende diensten ontvangen weinig klachten, en weinig aanbestedende diensten ontvangen er veel. In de figuur links is te zien hoeveel klachten aanbestedende diensten in de onderzoeksperiode hebben ontvangen. Meer dan de helft (57%) van de aanbestedende diensten heeft geen klachten ontvangen. Van de aanbestedende diensten die wel klachten hebben ontvangen, gaat het veelal om een of enkele klachten. Een klein deel van de aanbestedende diensten heeft meer klachten ontvangen. Eén aanbestedende dienst heeft in de onderzoeksperiode relatief veel klachten ontvangen, namelijk 44.

In de groepsgesprekken hebben we ook stilgestaan bij de vraag 'hoeveel' klachten aanbestedende diensten ontvangen. De meeste aanbestedende diensten hebben aangegeven dat dit er heel weinig zijn, bijvoorbeeld één in de afgelopen vijf jaar. De meeste aanbestedende diensten zetten er namelijk op in om te voorkomen dat het tot het punt komt waarbij een ondernemer een klacht in wil dienen. Bijvoorbeeld door zorgvuldig de vragen in de Nota van Inlichtingen te beantwoorden (hierover later meer), een tweede Nota van Inlichtingen ronde in de procedure in te richten en door vragen over de gunning zorgvuldig te beantwoorden. Eén aanbestedende dienst – met relatief veel klachten – heeft juist toegelicht dat zij ondernemers soms stimuleren om een formele klacht in te dienen wanneer de ondernemer in eerste instantie een vraag stelt: een formele klacht wordt namelijk volgens het klachtenreglement afgehandeld, en dat borgt een zorgvuldige afhandeling.

9. Aantal ingediende, ontvankelijk en gegrond bevonden klachten en aantal klachten dat tot een wijziging in de aanbestedingsprocedure heeft geleid (2/2)

We hebben aanbestedende diensten ook gevraagd toe te lichten welk aandeel van de ingediende klachten een ontwerp- of gunningsklacht was, of de klacht ontvankelijk is bevonden, gegrond is verklaard en of de klacht heeft geleid tot een wijziging in de procedure of het besluit. Onderstaande tabel bevat die informatie. Het totaal aantal klachten in deze tabel (145) is lager dan het totaal aantal klachten dat de aanbestedende diensten hebben ontvangen (244) in de onderzoeksperiode. We hebben aanbestedende diensten namelijk ook de mogelijkheid geboden deze vragen over te slaan wanneer zij deze informatie niet (paraat) hadden.

Allereerst is te zien dat er verhoudingsgewijs meer gunningsklachten worden ingediend dan ontwerpklachten (meer dan twee derde van de klachten betrof een gunningsklacht). We zien dat zowel bij ontwerp- als bij gunningsklachten dat circa 90% van de klachten ontvankelijk is bevonden. Het aantal klachten dat gegrond is verklaard is relatief lager, namelijk 40% van de ontwerpklachten en 29% van de gunningsklachten.

Als we kijken naar hoe vaak een klacht heeft geresulteerd in een wijziging van de procedure of besluit, dan zien we dat bij ontwerpklachten 43% van de klachten tot een wijziging heeft geleid. Bij gunningsklachten is dat percentage lager, namelijk 19%. Bij de ontwerpklachten zien we bovendien dat er ook een ongegronde klacht toch in een wijziging van de procedure heeft geleid.

We hebben nog geanalyseerd of we interessante verschillen zien in de manier waarop het klachtenloket is ingericht, en of er vaker of minder vaak een klacht wordt ingediend bij de verschillende 'soorten' klachtenloketten. Daar vielen geen bijzondere patronen in op. Het is dus bijvoorbeeld niet zo dat verhoudingsgewijs véél vaker klachten worden ingediend bij een klachtenloket dat intern is belegd dan extern belegd.

Een aanbestedende dienst heeft in de enquête een interessante toelichting gegeven. Deze aanbestedende dienst benoemt dat het klachtenmeldpunt (ook) een bemiddelende rol heeft, waarbij ingediende klachten door bemiddeling worden opgelost (zonder formeel advies).

	Aantal ingediende klachten	Aantal ontvankelijk bevonden klachten	Aantal gegrond verklaarde klachten	Aantal klachten dat geresulteerd heeft in een wijziging (procedure of besluit)
Ontwerpklachten	42 (100%)	36 (86%)	17 (40%)	18 (43%)
Gunningsklachten	103 (100%)	96 (93%)	30 (29%)	20 (19%)
Totaal	145 (100%)	96 (91%)	47 (32%)	38 (26%)

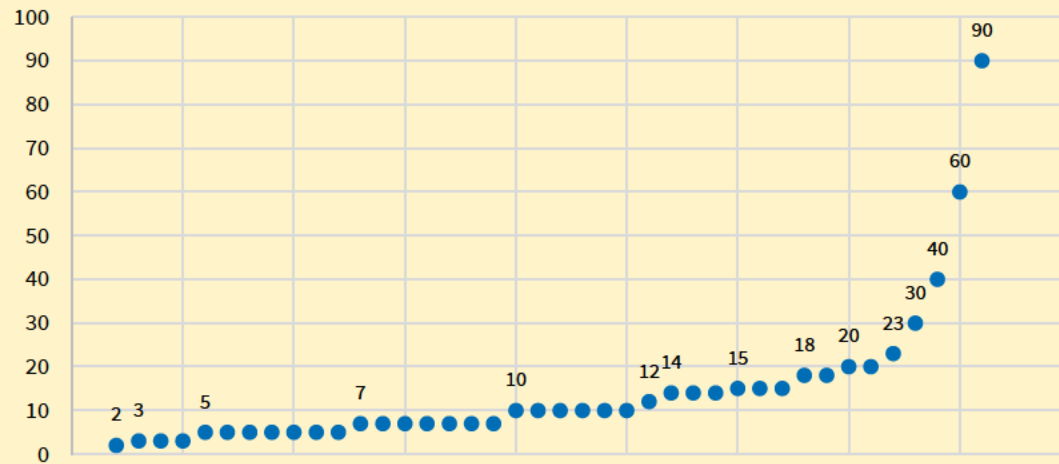
10. Doorlooptijd bij afhandeling van klachten

We hebben de aanbestedende diensten in de enquête ook gevraagd wat de gemiddelde doorlooptijd is voor het afhandelen van klachten door het klachtenloket. Gemiddeld genomen hebben aanbestedende diensten 14 kalenderdagen nodig voor het afhandelen van een ontwerpklacht. Voor het afhandelen van gunningsklachten hebben aanbestedende diensten gemiddeld 12 kalenderdagen nodig.

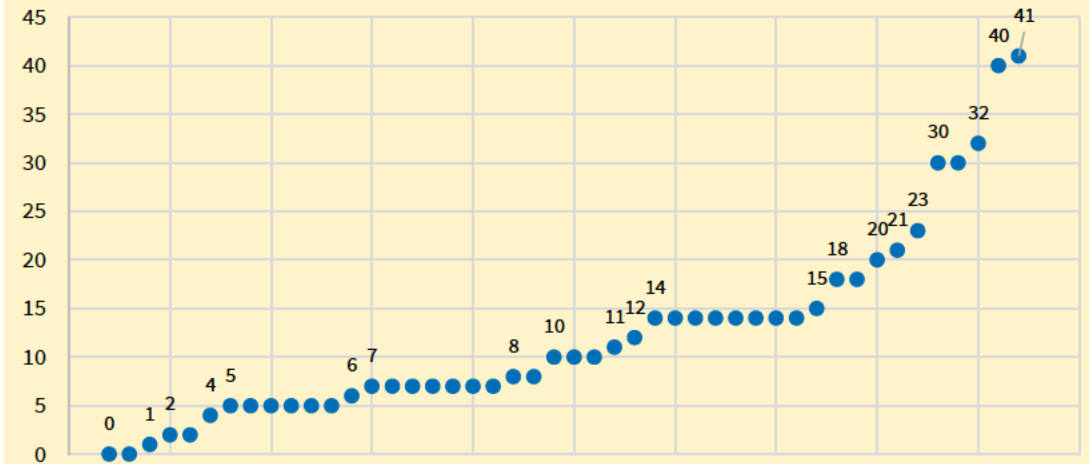
De twee figuren hieronder laten het aantal dagen zien dat aanbestedende gemiddeld genomen nodig hebben voor het behandelen van klachten (iedere stip vertegenwoordigt één aanbestedende dienst). Te zien is dat er aanzienlijke verschillen zijn in de gemiddelde doorlooptijden. Sommige aanbestedende diensten kunnen relatief snel klachten afhandelen (bijvoorbeeld nul, een of twee dagen). De meeste aanbestedende diensten doen er tussen de 5 en 15 dagen over. Sommige aanbestedende diensten hebben aanzienlijk langer nodig, en doen er bijvoorbeeld 30, 60 of 90 dagen over.

Tijdens de groepsgesprekken hebben alle aanbestedende diensten toegelicht dat zij klachten zo snel mogelijk afhandelen, en dat zij – indien nodig – daar ook voorrang aan geven boven andere werkzaamheden. Aanbestedende diensten geven aan dat het soms bijvoorbeeld lukt om dezelfde dag de klacht nog af te handelen. Wanneer een klager niet tevreden is met de klachtenafhandeling (door de aanbestedende dienst), kan de afhandeling van de klacht lang(er) duren.

Aantal dagen dat aanbestedende diensten nodig hebben om ontwerpklasten af te handelen

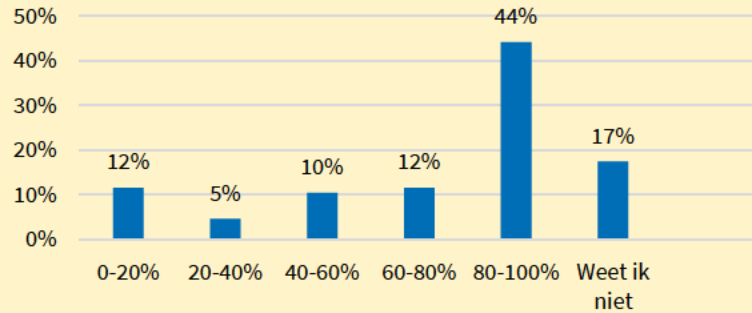


Aantal dagen dat aanbestedende diensten nodig hebben om selectie- en gunningsklachten af te handelen



11. Aantal keer dat er vooraf contact is geweest voordat een formele klacht is ingediend

Enquêtevraag aanbestedende diensten: bij welk percentage van de ingediende klachten heeft de indiener vooraf al contact gehad met u als aanbestedende dienst?



Totaalaantal respondenten: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

In de figuur hier rechts zijn de antwoorden te zien op de stelling: “De wijze waarop wij over het algemeen omgaan met de vragen die door ondernemers worden gesteld (bijvoorbeeld tijdens de Nota van Inlichtingen), maakt dat wij weinig formele klachten over die onderwerpen ontvangen”. Te zien is dat in totaal 87% van de aanbestedende diensten aangeeft het (helemaal) eens te zijn met deze stelling. Slechts 1% van de respondenten heeft aangegeven het niet eens te zijn met de stelling.

Sommige aanbestedende diensten hebben toegelicht dat zij de Nota van Inlichtingen dermate belangrijk vinden, dat zij standaard twee rondes inbouwen.

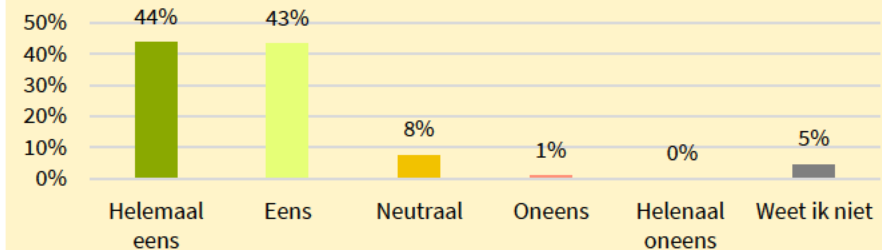
Gesprekspartners van inschrijvers en aanbestedende diensten zien de afgelopen jaren aan beide kanten een professionalisering (bijvoorbeeld in de omgang met de Nvl). Aangegeven wordt dat een klacht het sluitstuk van een proces is en dat veel klachten voorkomen kunnen worden door een professioneel traject vanuit zowel aanbestedende dienst als inschrijver.

In de Handreiking klachtenafhandeling is het ‘eerst vragen, dan klagen’ principe uitgewerkt. Dat houdt in dat inschrijvers eerst de mogelijkheid (moeten) krijgen om vragen te stellen, voordat zij een klacht indienen. In de figuur links is te zien dat 44% van de aanbestedende diensten heeft aangegeven dat zij bij de meeste klachten (80-100% van de ingediende klachten) vooraf al contact hebben gehad met de inschrijvers. Aan de andere kant heeft 12% van de aanbestedende diensten ook aangegeven dat zij (bijna) nooit (0-20%) contact hebben met inschrijvers voordat zij een klacht indienen.

Tijdens de groepsgesprekken hebben aanbestedende diensten toegelicht dat zij inzetten op het ‘voorkomen is beter dan genezen’ principe. Aanbestedende diensten zetten in op (goed) contact met de ondernemers, om zo te voorkomen dat de ondernemer een klacht indient. Aanbestedende diensten lichten toe dat zij (voor het leveren van diensten bijvoorbeeld) ook afhankelijk zijn van een gelimiteerd aantal ondernemers. Een goede band (onder)houden met de ondernemers vinden zij belangrijk, om ook in de toekomst van de diensten gebruik te kunnen maken.

Aanbestedende diensten benoemen hierbij dat het contact met ondernemers bovendien al begint vóórdat een aanbesteding in de markt wordt gezet: door een goede markconsultatie uit te voeren en bijvoorbeeld verkennende gesprekken te voeren, zorgen aanbestedende diensten ervoor dat zij een goede en kloppende aanvraag opstellen en geen partijen uitsluiten.

Stelling aanbestedende diensten: "De wijze waarop wij over het algemeen omgaan met de vragen die door ondernemers worden gesteld (bijvoorbeeld tijdens de Nota van Inlichtingen), maakt dat wij weinig formele klachten over die onderwerpen ontvangen"



Totaalaantal respondenten: 199 (alleen aanbestedende diensten met klachtenloket)

4. Hoe ervaren ondernemers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten met een klachtenloket?

Indicatoren en samenvatting:

12. Bereidheid om een klacht in te dienen

Uit de enquête komt naar voren dat ongeveer een kwart (27%) van de inschrijvers in de periode januari 2023 tot en met augustus 2024 een klacht heeft ingediend. Omdat het om een kleine groep respondenten gaat, moet dit getal voorzichtig worden geïnterpreteerd. Ongeveer vier op de vijf (81%) van de inschrijvers is in dezelfde periode in een situatie geweest waar zij (wel) hadden willen klagen. Alle inschrijvers (100%) hebben bovendien aangegeven dat zij weleens in een situatie zijn geweest waarin zij hadden willen klagen, maar besloten hadden dat niet te doen. Een reden waarom inschrijvers niet klagen, is omdat zij bang zijn reputatieschade op te lopen.

13. Vindbaarheid, gemak en laagdrempeligheid

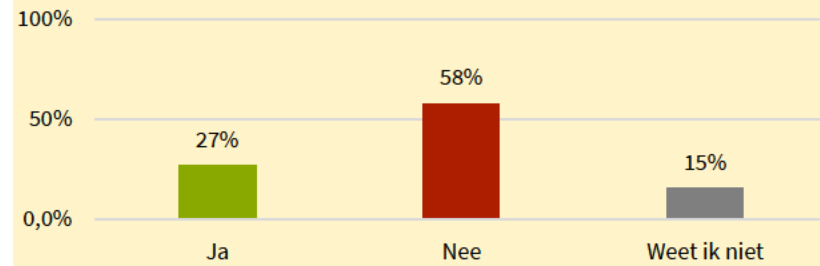
Aanbestedende diensten hebben overwegend aangegeven het idee te hebben dat de klachtenloketten goed vindbaar zijn en het indienen van een klacht bij een klachtenloket gemakkelijk. De ervaringen van ondernemers met het indienen van klachten bij een klachtenloket zijn dermate beperkt, dat we geen uitspraken kunnen doen of ondernemers het klachtenloket goed vindbaar vinden en of zij het

indienen van een klacht gemakkelijk vinden. Wel zijn onze observaties (van aanbestedingsdocumenten) dat aanbestedende diensten die een klachtenloket hebben, dit in aanbestedingsdocumenten duidelijk opnemen. In de meeste gevallen kunnen ondernemers klachten indienen bij het klachtenloket door een email te sturen naar een daarvoor ingericht emailadres.

Kijken we naar de laagdrempeligheid, dan zien we dat 82% van de aanbestedende diensten mét klachtenloket klagen via het klachtenloket een laagdrempelige manier van klagen vindt. Van de aanbestedende diensten zonder klachtenloket is dat 31%. Van de ondernemers heeft 42% aangegeven klagen via het klachtenloket een laagdrempelige manier van klagen te vinden.

12. Bereidheid om een klacht in te dienen

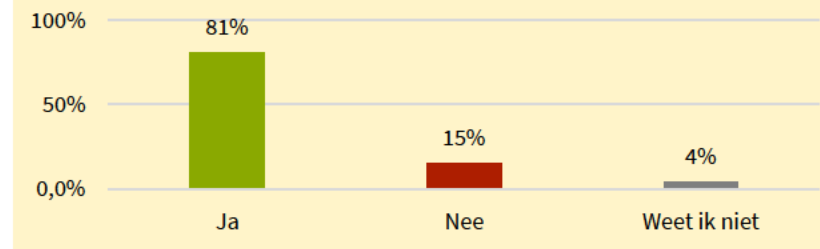
Enquêtevraag ondernemers: heeft uw organisatie in de periode 1 januari 2023 tot en met augustus 2024 een of meerdere klachten ingediend bij een klachtenloket van een aanbestedende dienst?



We hebben eerder gezien dat er jaarlijks gemiddeld genomen 0,7 klachten per aanbestedende dienst worden ingediend. We hebben ondernemers gevraagd of zij ook weleens een klacht hebben ingediend. In de figuur hier linksboven is te zien dat 27% van de ondernemers heeft aangeschreven in de onderzoeksperiode ook daadwerkelijk klachten te hebben ingediend. Hierbij moeten we wel een belangrijke kanttekening plaatsen: het aantal respondenten is laag, en het zou zo kunnen zijn dat verhoudingsgewijs méér respondenten die geklaagd hebben de enquête hebben ingevuld dan respondenten die níet hebben geklaagd.

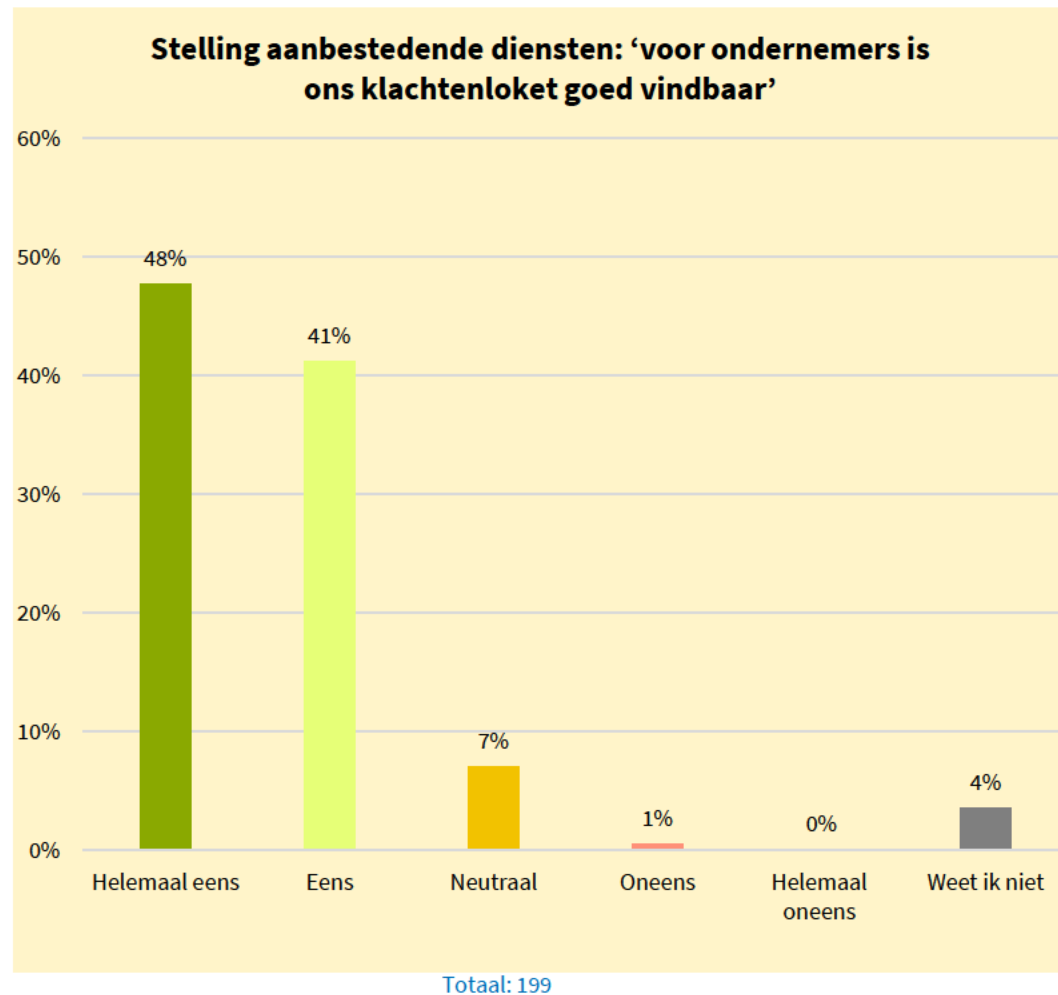
We hebben ondernemers ook gevraagd of zij in dezelfde periode in een situatie zijn geweest waarbij zij een klacht hadden willen indienen. 81% van de respondenten heeft aangegeven in de onderzoeksperiode weleens in zo'n situatie te zijn geweest. Dat impliceert dat ondernemers geregeld in situaties komen waarin zij wél willen klagen, maar besluiten dat toch niet te doen. Alle 26 inschrijvers hebben in de enquête dan ook aangegeven dat zij wel eens in een situatie zijn geweest waarin zij hadden willen klagen, maar dat uiteindelijk niet hebben gedaan.

Enquêtevraag ondernemers: bent u in de periode januari 2023 tot en met augustus 2024 weleens in een situatie geweest waarin u een klacht had willen indienen?



Totaal: 26

13. Vindbaarheid, gemak en laagdrempeligheid (1/3)



De figuur links toont hoe aanbestedende diensten reflecteren op de stelling: 'voor ondernemers is ons klachtenloket goed vindbaar'. Te zien is dat het grootste deel van de respondenten (89%) het (helemaal) eens is met deze stelling. Slechts 1% van de aanbestedende diensten is het oneens met deze stelling.

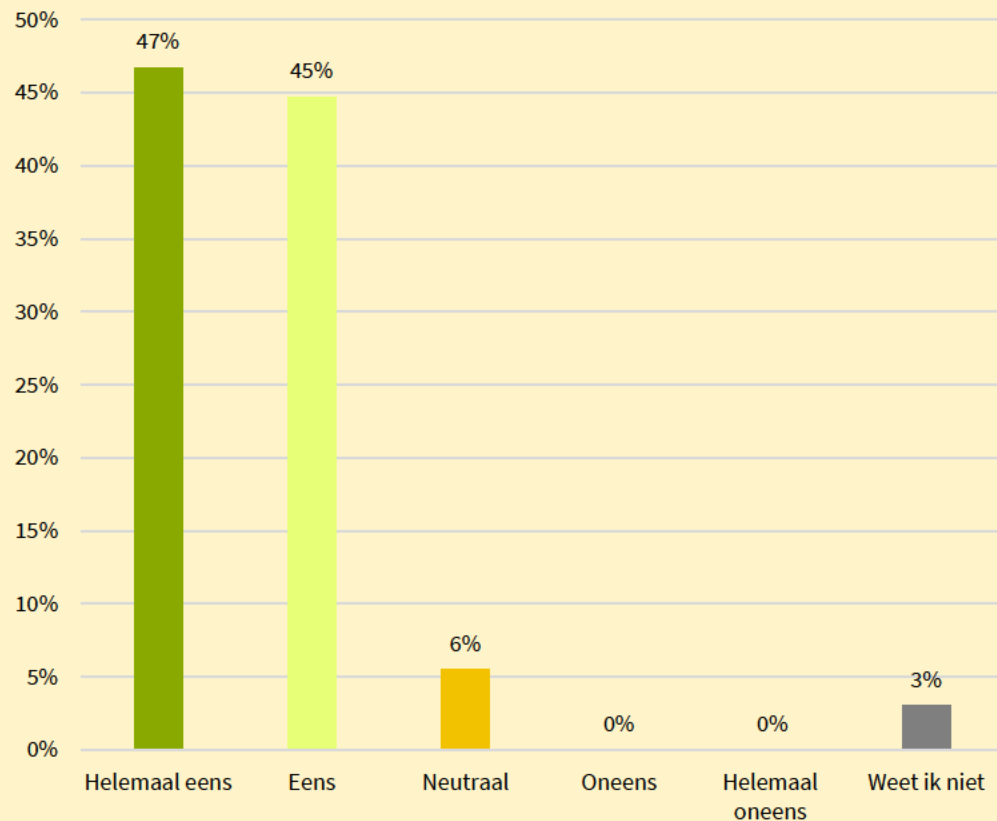
Aanbestedende diensten lichten toe dat zij in de aanbestedingsdocumenten opnemen hoe ondernemers klachten kunnen indienen bij het klachtenloket. Vaak verwijzen zij daarbij naar een klachtenregeling met (extra) toelichting, welke zij in een bijlage opnemen of welke te raadplegen is op bijvoorbeeld de eigen website.

Op grond van de enquêteresultaten hebben we geen goed (betrouwbaar) beeld van de mate waarin inschrijvers het klachtenloket goed vindbaar vinden.

Wel is onze observatie dat – wanneer een aanbestedende dienst een klachtenloket heeft ingericht – aanbestedende diensten duidelijk opnemen in de aanbestedingsdocumenten hoe een klacht kan worden ingediend.

13. Vindbaarheid, gemak en laagdrempeligheid (2/3)

Stelling aanbestedende diensten: 'voor ondernemers is een klacht indienen bij het klachtenloket gemakkelijk'



Totaal: 199

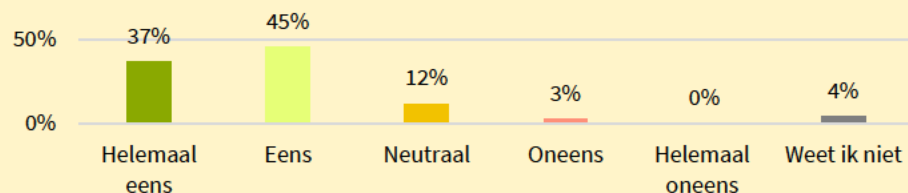
De figuur links toont hoe aanbestedende diensten reflecteren op de stelling: 'voor ondernemers is een klacht indienen gemakkelijk'. Bijna alle respondenten (92%) geeft aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling. 0% van de respondenten is het (helemaal) oneens.

Tijdens het documentenonderzoek hebben we gezien dat in de meeste gevallen klachten kunnen worden ingediend bij een emailadres dat daar (speciaal) voor is ingericht, of dat de klachten verzonden kunnen worden naar het bureau of de samenwerkingsorganisatie waar de klachtenafhandeling is belegd. Sommige aanbestedende diensten hebben ook formulieren opgesteld die klagers kunnen gebruiken om hun klacht (gestructureerd) in te dienen.

Het aantal inschrijvers dat daadwerkelijk klachten heeft ingediend (en dus op basis van eigen ervaring kan aangeven of het indienen van klachten gemakkelijk is) is gering. We hebben daarom dus geen (goed) zicht op de mate waarin ondernemers het indienen van klachten bij een klachtenloket gemakkelijk vinden.

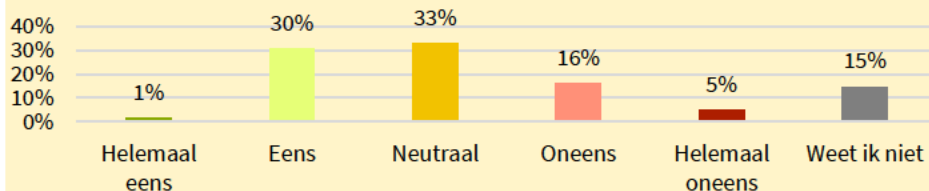
13. Vindbaarheid, gemak en laagdrempeligheid (3/3)

Aanbestedende diensten met klachtenloket: “Het inrichten van een klachtenloket draagt bij aan een laagdrempelige klachtenafhandeling”



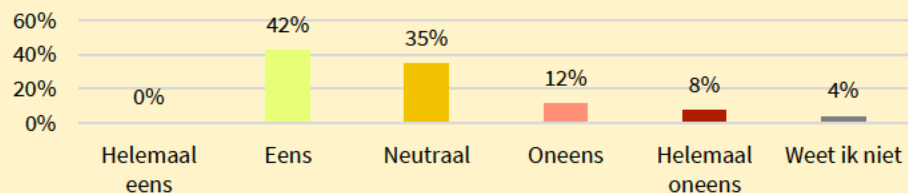
Totaal: 199

Aanbestedende diensten zonder klachtenloket: “Het inrichten van een klachtenloket draagt bij aan een laagdrempelige klachtenafhandeling”



Totaal: 82

Ondernemers: 'Klagen via klachtenloketten bij aanbestedende diensten is een laagdrempelige manier van klagen.'



Totaal: 26

De drie figuren op deze pagina bevatten allemaal de antwoorden op dezelfde stelling, namelijk of het inrichten van, dan wel klagen via een klachtenloket bijdraagt aan een laagdrempelige manier van klagen. In de bovenste figuur zijn de antwoorden te zien van aanbestedende diensten met klachtenloket. Te zien is dat 82% van hen het (helemaal) eens is met de stelling. Slechts een klein aandeel (3%) van de aanbestedende diensten met klachtenloket is het oneens met de stelling.

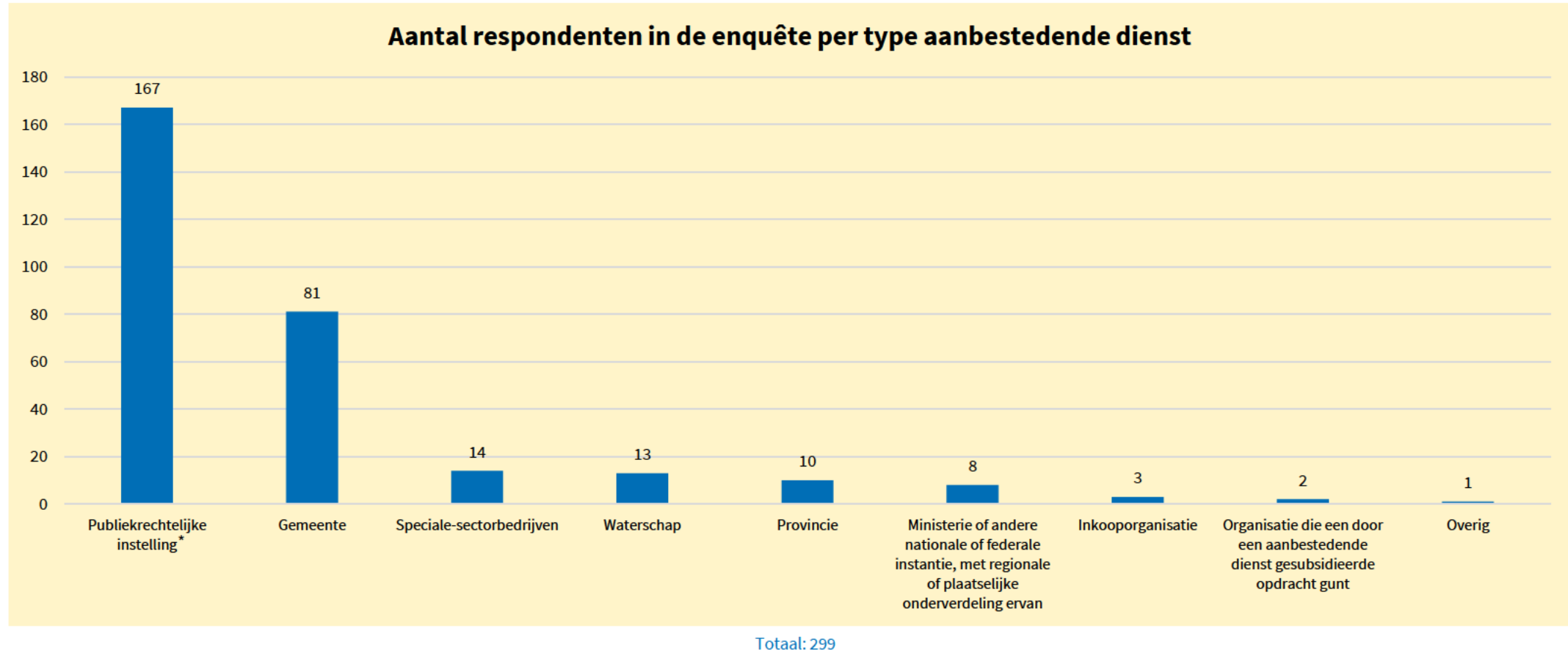
Van de aanbestedende diensten zonder klachtenloket is 31% het (helemaal) eens met de stelling. 33% van hen is neutraal, en 21% is het (helemaal) oneens met de stelling. Tijdens de groepsgesprekken hebben aanbestedende diensten zonder klachtenloket toegelicht dat zij het inrichten van een klachtenloket juist zien als het opwerpen van een extra drempel: ondernemers kunnen met vragen of klachten direct bij de inkoper terecht, waardoor de lijntjes kort zijn.

42% van de ondernemers is het eens met de stelling, 35% is neutraal en 20% is het (helemaal) oneens. Interessant is dat ondernemers zowel in de groepsgesprekken, als in het consultatieverslag, meer waarde lijken te hechten aan onafhankelijkheid en deskundigheid. Zo geven ondernemers in het gesprek aan dat zij een klachtenloket per branche bijvoorbeeld een goed idee zouden vinden, zodat er meer afstand is tussen klachtenafhandeling en de organisatie waar de klacht betrekking op heeft. In de [consultatie](#) hebben ondernemers bijvoorbeeld de suggesties gedaan om verplicht een onafhankelijke voorzitter bij een klachtenloket aan te stellen, of om de Commissie van Aanbestedingsexperts ook een rol te geven bij klachten over selectie- en gunningsbeslissingen.

Verder geldt dat aanbestedende diensten in dit onderzoek, en ook in de consultatie bij het wetsvoorstel hun zorgen hebben geuit dat het inrichten van een (verplicht) klachtenloket klagen misschien wel té laagdrempelig zou maken, en het gemakkelijk maakt voor ondernemers om te klagen. Zij wijzen er op dat er bij het indienen van een klacht bepaalde belangen kunnen meespelen, zoals het vertragen van een procedure of opschortende termijn.

5. Bijlagen

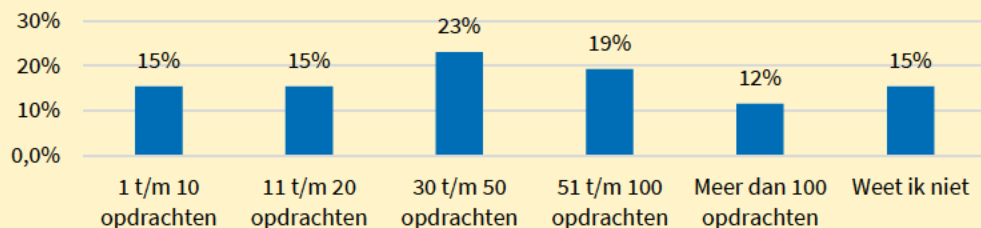
I. Verantwoording enquête: respondenten aanbestedende diensten



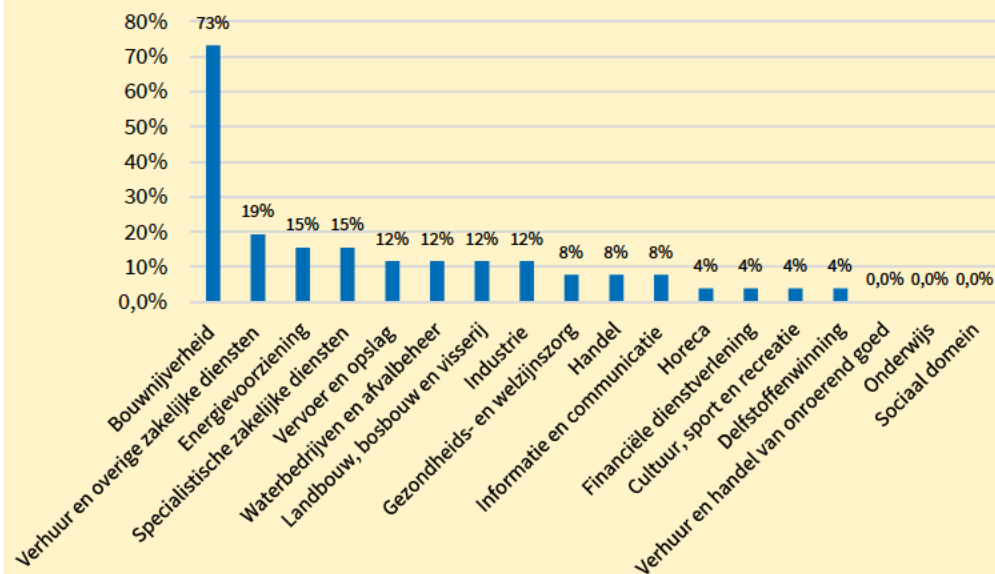
*Een aanzienlijk deel van de respondenten betreffen publiekrechtelijke instellingen. Dat is te verklaren omdat dit de grootste groep aanbestedende diensten is. TenderNed heeft aangegeven dat er circa 1.800 publiekrechtelijke instellingen zijn geregistreerd bij TenderNed (ter vergelijking: er zijn momenteel 342 gemeenten).

I. Verantwoording enquête: respondenten inschrijvers

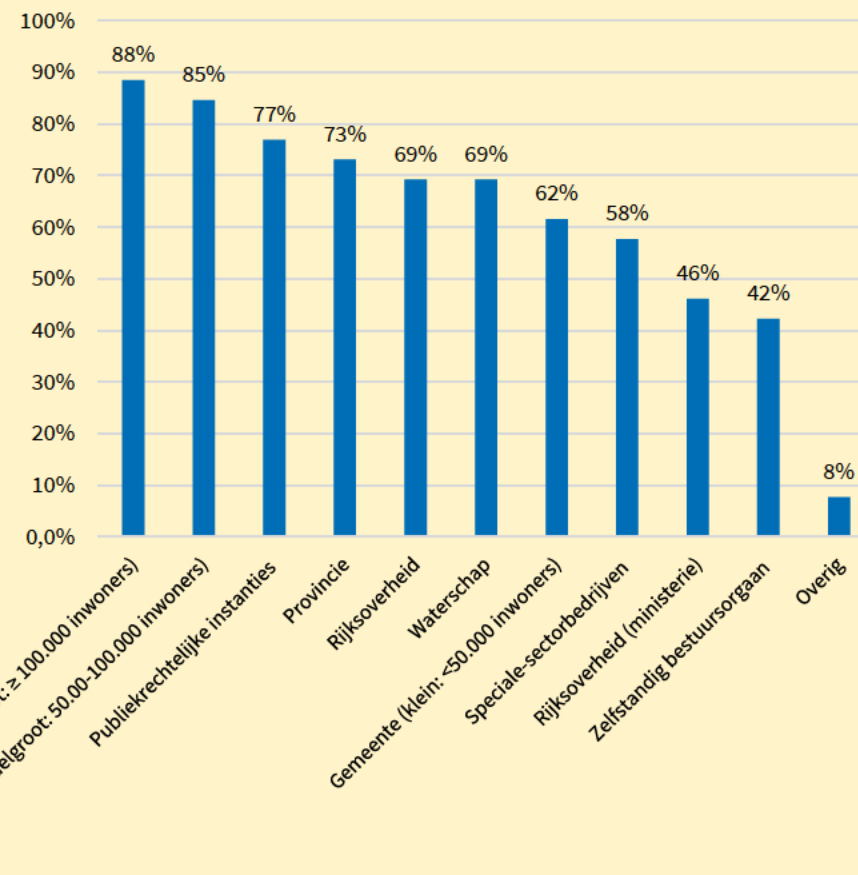
Hoeveelheid opdrachten waarop inschrijvers hebben ingeschreven in periode januari 2023 t/m augustus 2024



Type sectoren waarin inschrijvers actief zijn



Type aanbestedende diensten waarbij ondernemers hebben ingeschreven in periode januari 2023 t/m augustus 2024





KWINK
GROEP

A Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

T 070-359 695

E info@kwinkgroep.nl
W www.kwinkgroep.nl