

# **TWENTS REGLEMENT KLACHTAFHANDELING BIJ AANBESTEDEN 2013**

**(Klachtenmeldpunt, - commissie en procedure )**

**van de 14 Twentse gemeenten - Regio Twente - Veiligheidsregio Twente**

## **Reglement Klachtenmeldpunt en klachtencommissie 14 Twentse gemeenten, Regio Twente en Veiligheidsregio Twente**

Het klachtenmeldpunt en de klachtencommissie geven invulling aan de klachtenregeling als bedoeld in (het flankerend beleid bij) de Aanbestedingswet zoals die vanaf 1 april 2013 van kracht is en art. 84 van de Gemeentewet.

Het instellen van klachtenmeldpunt, de -commissie en -regeling is een gezamenlijk initiatief van de volgende Aanbestedende Diensten:

- Gemeente Almelo;
- Gemeente Borne;
- Gemeente Dinkelland;
- Gemeente Enschede;
- Gemeente Haaksbergen;
- Gemeente Hellendoorn;
- Gemeente Hengelo;
- Gemeente Hof van Twente;
- Gemeente Losser;
- Gemeente Oldenzaal;
- Gemeente Rijssen-Holten;
- Gemeente Tubbergen;
- Gemeente Twenterand;
- Gemeente Wierden;
- Regio Twente;
- Veiligheidsregio Twente.

**Klacht van een ondernemer**

Een klacht van een ondernemer heeft betrekking op een aanbestedingsprocedure die valt binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012. Daarbij kan het gaan om een meervoudig onderhandse, een nationale of een Europese procedure. Een klacht kan alleen betrekking hebben op een specifieke aanbesteding en niet op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van die aanbestedende organisatie.

**Meldpunt**

Regio Twente richt een meldpunt in waar de klachtenmelding binnenkomt, geregistreerd wordt en archivering van de klachten plaatsvindt.

Het meldpunt bevestigt de klager per omgaande de ontvangst van de klacht in de zin van de Aanbestedingswet.

### **Samenstelling**

- De commissie bestaat uit een technisch voorzitter en telkens 3 leden.
- Ieder commissielid is een inkoper afkomstig uit één van de hiervoor genoemde aanbestedende diensten die niet is betrokken bij de aanbesteding. Indien geen of minder dan drie aanbestedende diensten niet betrokken zijn, komen de leden uit de minst betrokken aanbestedende dienst(en) (geen hebbend mandaat cq volmacht cq machtiging hebbend).
- De vaste voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn afkomstig vanuit Regio Twente en mag niet betrokken zijn geweest bij de aanbesteding. Indien deze betrokken was bij de aanbesteding, is de voorzitter afkomstig uit één van de hiervoor genoemde aanbestedende diensten die niet is betrokken bij de aanbesteding.
- De samenstelling van (de leden van) de commissie wisselt per behandeling van een klacht. Steeds treedt het langstzittende lid terug en wordt vervangen door een lid van de volgende andere aanbestedende dienst, in de hierboven gehanteerde

volgorde van aanbestedende diensten. Ieder lid behandelt in beginsel 3 klachten, waarna deze gewisseld wordt.

### **Commissie**

- De voorzitter is verantwoordelijk voor de doorgeleiding van het klachtenmeldpunt naar de klachtencommissie, voor de vorming van een voltallige commissie ter behandeling van een klacht en voor de afhandeling van de klacht.
- De voorzitter meldt bij de betreffende aanbestedende dienst(en) dat er een klacht is ingediend.
- De klachtenregeling is er om tussen de aanbestedende dienst en ondernemers het onderlinge begrip te vergroten in het kader van aanbestedingen van overheidsopdrachten en zo mogelijk tot opheldering te komen.

### **Werkwijze/bezetting**

- De betreffende aanbestedende dienst(en) is/zijn, als er een klacht is ingediend, bevoegd om te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.
- Voor de behandeling van een klacht benadert de voorzitter de leden.
- De klachtencommissie stelt de klager(s) in de gelegenheid de klacht toe te lichten. Van dit horen wordt een verslag gemaakt.
- Indien er "hoor" plaatsvindt, hoort de klachtencommissie ook de aanbestedende dienst(en).
- De klachtencommissie geeft advies aan de aanbestedende dienst(en) waartegen de klacht is ingediend en niet rechtstreeks aan de klager.

### **Advies**

- De commissie streeft consensus na.
- De commissie kan zich laten adviseren door een (technisch) inhoudsdeskundige(n) en/of een aanbestedingsjurist alvorens zij een advies afgeeft tot een bedrag van € 2000, gelijkelijk te dragen door de betrokken aanbestedende diensten.
- Het toetsingskader voor het advies is steeds het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst(en) waartegen een klacht is ingediend.
- De commissie geeft een zwaarwegend advies aan de aanbestedende dienst(en) die de aanbesteding uitvoert/uitvoeren. In het geval de aanbesteding door meerdere aanbestedende diensten gezamenlijk is gedaan, wordt het advies gegeven aan alle deelnemende aanbestedende diensten of, als dat is bepaald bij de start van de aanbesteding, de gezamenlijke projectgroep die de aanbesteding uitvoert.

### **Beslissing**

- De betreffende aanbestedende dienst(en) of de betreffende projectgroep, zoals hiervoor genoemd, besluit over de klacht.
- Wanneer de aanbestedende dienst het advies van de klachtencommissie niet overneemt, motiveert zij haar besluit.
- Zij bespreekt dit in de eigen organisatie met de budgetverantwoordelijk medewerker van de betreffende aanbesteding en zijn direct verantwoordelijk leidinggevende of verantwoordelijk bestuur, al naar gelang de mandatering of toedeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de betreffende organisatie.
- De betreffende aanbestedende dienst cq de projectgroep stuurt haar beslissing en het advies van de commissie naar de klager.

### **Commissie van aanbestedingsexperts**

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst(en) kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie,

zoals die door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld, zoals te vinden via <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

### **Vaststelling klachtenregeling**

De in de aanhef genoemde aanbestedende diensten stellen de klachtenregeling vast.

### **Inwerkingtreding**

De klachtenregeling treedt de eerste dag van de maand nadat het laatste betreffende bestuursorgaan de klachtenregeling heeft vastgesteld in werking.

### **Evaluatie**

De klachtenregeling wordt 2 jaar na inwerkingtreding geëvalueerd. De evaluatie wordt uitgevoerd op de wijze die gebruikelijk is bij de betreffende organisatie(s). De evaluatie loopt parallel met de evaluatie van de Aanbestedingswet 2012.

# TOELICHTING PROCEDURE KLACHTAFHANDELING BIJ AANBESTEDEN

(van)

Aanbestedende Diensten:

- Gemeente Almelo
- Gemeente Borne
- Gemeente Dinkelland
- Gemeente Enschede
- Gemeente Haaksbergen
- Gemeente Hellendoorn
- Gemeente Hengelo
- Gemeente Hof van Twente
- Gemeente Losser
- Gemeente Oldenzaal
- Gemeente Rijssen-Holten
- Gemeente Tubbergen
- Gemeente Twenterand
- Gemeente Wierden
- Regio Twente
- Veiligheidsregio Twente

## **I. Inleiding**

### **Waarom een werkwijze (standaard) voor klachtafhandeling bij aanbestedingen?**

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de aanbestedende dienst en een ondernemer ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld is/wordt. Dit kan leiden tot een klacht van een betrokken ondernemer of (een) betrokken (gezamenlijke)n aanbestedende dienst(en).

Wanneer u als ondernemer een klacht heeft over een aanbestedende dienst, dan kunt u een klacht indienen en mag u van de aanbestedende dienst verwachten dat deze zich inspant om de klacht te behandelen en zo mogelijk te verhelpen. In dit document leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen over aanbestedingen van de veertien Twentse gemeenten, de Veiligheidsregio Twente en Regio Twente.

Voor genoemde aanbestedende diensten die tevens een bestuursorgaan zijn, geldt dat zij op grond van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht een klacht behoorlijk en zorgvuldig moeten behandelen. Wanneer één van de aanbestedende diensten een klacht heeft over de wijze waarop een ondernemer zich opstelt in een aanbestedingsprocedure, dan mag ook van die ondernemer verwacht worden dat deze er voor open staat om het eigen gedrag te onderzoeken en tot een oplossing te komen.

### **Doel van deze procedure**

Doel van deze klachtenprocedure is om klachten die in onderling overleg afgedaan kunnen worden niet per sé aan de rechter voor te leggen. Naar verwachting kunnen misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding zo worden hersteld. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan deze laagdrempelige klachtafhandeling nuttig zijn. Zowel aanbestedende diensten als ondernemers kunnen er van leren en deze kennis bij volgende aanbestedingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van klachtafhandeling bijdragen aan verdere professionalisering van aanbestedende diensten en ondernemers.

### **Werkwijze**

Toepassing van deze procedure voor klachtafhandeling bij aanbesteden houdt in dat de aanbestedende dienst de ingediende klacht in ontvangst neemt en met voortvarendheid behandelt. Als hij de klacht afwijst dan motiveert hij dit behoorlijk. De ondernemer spant zich in om zijn klacht tijdig kenbaar te maken en zal deze werkwijze voor klachtafhandeling niet misbruiken. De ondernemer dient zich te realiseren dat de aanbestedende dienst niet alleen met de klager te maken heeft, maar ook met andere ondernemers die bij de aanbesteding betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke aanbestedingen betrokken kunnen zijn. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

Een ondernemer die een klacht heeft ingediend kan te allen tijde alsnog naar de rechter stappen om de kwestie (in kort geding) te laten beslechten. De afhandeling van een al ingediende klacht zal in de regel opgeschort worden door de aanbestedende dienst tot na de uitspraak van de rechter.

## **II. De procedure bij het indienen van een klacht**

Hierna leest u met welke klachten en hoe u als belanghebbende ondernemer een klacht kan indienen bij het klachtenmeldpunt van de veertien Twentse gemeenten, Veiligheidsregio Twente en Regio Twente.

### **Klacht in kader van klachtenmeldpunt aanbestedingen**

Een klacht is een uiting van ongenoegen (en dus geen vraag) van een ondernemer over het handelen/nalaten van één van de hiervoor genoemde organisaties of combinaties daarvan. Dit laatste in geval van gemeenschappelijke aanbestedingen, vallend binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012.

Een klacht kan eveneens zijn een uiting van ongenoegen van één van de hiervoor genoemde organisaties of combinaties daarvan over het handelen/nalaten van een betrokken ondernemer in een aanbestedingsprocedure.

### **Het klachtenmeldpunt aanbestedingen (KMA)**

De veertien Twentse gemeenten, Veiligheidsregio Twente en Regio Twente, hebben gezamenlijk een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten aangaande specifieke aanbestedingen van hiervoor genoemde aanbestedende diensten kunt u richten aan [info@regiotwente.nl](mailto:info@regiotwente.nl) of postbus 1400, 7500BK Enschede t.a.v. mevr. J.H. Boskma. Het klachtenmeldpunt zorgt voor registratie, afhandeling en archivering van klachten en doorgeleiding naar de klachtencommissie en de betreffende aanbestedende dienst(en).

De behandeling van de klacht geschiedt door een commissie van drie inkoopprofessionals van de deelnemende aanbestedende diensten, die niet rechtstreeks betrokken zijn geweest bij de voorbereiding en uitvoering van die aanbesteding en een voorzitter vanuit Regio Twente. De commissie kijkt onafhankelijk en met een frisse blik naar de klacht en brengt daarover een advies uit aan de aanbestedende dienst waartegen de klacht gericht is.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht en aanbestedende diensten die de betreffende aanbestedingsprocedure uitvoeren kunnen een klacht indienen. Ook aanbestedende diensten kunnen een klacht hebben over een ondernemer. Een klacht kan worden ingediend door:

- geïnteresseerde ondernemers,
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van ondernemers,
- de in de aanhef genoemde aanbestedende diensten.

Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer. Anoniem klagen is niet mogelijk. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

### **Vraag**

De ondernemer dient vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure tijdig bij de aanbestedende dienst in te brengen, opdat deze daarop in de Nota van Inlichtingen kan ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

### **Afhandeling van aanbestedingsklachten in de Nota van Inlichtingen**

Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de Nota('s) van Inlichtingen (NvI) kunnen worden beantwoord. De NvI moet minimaal zes dagen voor het einde van de inschrijftermijn worden gepubliceerd. Een aanbestedende dienst kan ervoor kiezen een klacht die leidt tot aanpassing van de aanbesteding eerder dan de Nota van Inlichtingen kenbaar te maken aan gegadigden. Een aanbestedende dienst kan er ook voor kiezen de klacht te behandelen in de Nota van Inlichtingen. Als dit leidt niet tot aanpassing van de aanbesteding, maar tot een wezenlijke wijziging van de procedure, kan eventueel de termijn voor indiening van de inschrijvingen verlengd worden. De Nota van Inlichtingen is het instrument om alle inschrijvers gelijktijdig op de hoogte te stellen van wijzigingen (al dan niet met een termijn van verlenging).

Daarnaast kan een aanbestedende dienst overwegen of de ondernemer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid heeft, zodat een schriftelijk antwoord buiten de NvI om gepast is, of dat de klacht zichtbaar voor andere ondernemers kan worden behandeld.

### **De stappen van een klachtafhandeling in het kader van deze procedure**

Een klacht van een ondernemer heeft betrekking op een aanbestedingsprocedure die valt binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012. Daarbij kan het gaan om een meervoudig onderhandse, een nationale of een Europese procedure. Een klacht kan alleen betrekking hebben op een specifieke aanbesteding en niet op het aanbestedingsbeleid in het algemeen van die aanbestedende organisatie.

- a. U dient de klacht schriftelijk, per e-mail of via een brief in. U richt u tot [info@regiotwente.nl](mailto:info@regiotwente.nl) of tot postbus 1400, 7500 BK Enschede t.a.v. mevr. J.H. Boskma). U maakt duidelijk dat:
  - a. het een klacht betreft;
  - b. waarover het gaat;
  - c. en hoe volgens u de klacht zou kunnen worden verholpenDe klacht bevat verder de dagtekening, uw naam en adres en het kenmerk van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat u kiest voor een afhandeling via het klachtenmeldpunt en niet voor de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb.
- c. De klachtencommissie onderzoekt vervolgens of er sprake is van een klacht zoals bedoeld in de Aanbestedingswet en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. De klachtencommissie stelt u in de gelegenheid uw klacht toe te lichten.
- e. Na het onderzoek van de klacht door de klachtencommissie deelt zij haar advies en eventuele bevindingen schriftelijk mee aan de aanbestedende dienst(en) onder wiens verantwoordelijkheid de aanbesteding wordt uitgevoerd.
- f. De betreffende aanbestedende dienst(en) stuurt/sturen het advies van de commissie en haar beslissing wat zij ten aanzien van de klacht gaat doen, zo snel mogelijk naar de klager.
- g. Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de aanbestedende dienst(en) kan u de klacht voorleggen aan de Commissie, zoals die door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld, zoals te vinden via <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.