

Klachtenregeling aanbesteden gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo en de Werkorganisatie BUCH

Het bestuur van de werkorganisatie BUCH,

gelet op het bepaalde in:

- artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;
- artikel 108 van de Gemeentewet;
- de Memorie van Toelichting bij de Aanbestedingswet 2012;

besluit vast te stellen:

De Klachtenregeling aanbesteden gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo en de Werkorganisatie BUCH

Artikel 1. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klachtenmeldpunt: een meldpunt van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo en de Werkorganisatie BUCH waar een ondernemer zijn klacht kan indienen.
- b. een klacht: een schriftelijke melding van ongenoegen van een partij over het handelen of het nalaten van een andere partij voor zover het handelen of nalaten binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 valt.
- c. de commissie van aanbestedingsexperts: een commissie ingesteld door de minister van Economische Zaken om de kwaliteit van het plaatsen van overheidsopdrachten in Nederland te verbeteren. De commissie van aanbestedingsexperts onderzoekt of zij een bemiddelende rol kan spelen of brengt aan partijen een niet-bindend advies uit over hoe de regels in het concrete geval toegepast moeten worden.
- d. aanbestedende dienst: de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo of de Werkorganisatie BUCH.
- e. Werkorganisatie BUCH: de bedrijfsvoeringorganisatie als bedoeld in artikel 2 van de Gemeenschappelijke regeling Werkorganisatie BUCH, welke belast is met het uitvoeren van alle gemeentelijke taken als bedoeld in artikel 4 van de Gemeenschappelijke regeling Werkorganisatie BUCH.

Artikel 2. Samenstelling klachtenmeldpunt

1. Klachten worden afgehandeld door de klachtencoördinator aanbestedingen van de Werkorganisatie BUCH.
2. De klachtencoördinator aanbestedingen wordt benoemd door het bestuur van de Werkorganisatie BUCH.
3. Het klachtenmeldpunt bestaat uit de teammanager en de inkoopadviseurs (niet betrokken bij het aanbestedingstraject zelf) van het team Juridische Zaken en Inkoop van het Domein Bedrijfsvoering en een jurist van Stichting Rijk.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door: (hierna te noemen: de klager)

1.
 - a. ondernemers die een opdracht willen verwerven, hieronder vallen onder andere:
 - (potentiële) gegadigden;
 - (potentiële) inschrijvers;
 - onderaannemers van (potentiële) inschrijvers;
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens een ondernemer of meerdere ondernemers die een opdracht willen verwerven, eventueel zonder de naam van de ondernemer(s) te vermelden;
 - c. de aanbestedende dienst.
2. Onderaannemers kunnen een klacht indienen over een aanbestedende dienst of een speciale-sectorbedrijf, maar kunnen geen klacht indienen die gaat over hun relatie met een hoofdaannemer.

Artikel 4. Wijze van indienen van een klacht aan het klachtenmeldpunt

1. De klager dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt via het e-mailadres: klachtenloketaanbestedingen@debuch.nl. De klacht bevat de naam en het adres van de klager en een beschrijving van de klacht. De klager maakt duidelijk waarover hij klaagt, motiveert zijn klacht en voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen. De klager geeft in het formulier ook aan hoe de klacht kan worden verholpen. Het klachtenformulier is bijgevoegd bij de aanbesteding.
2. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en deelt daarbij mee dat de klacht zal worden behandeld, alsmede een richttermijn waarbinnen een beslissing kan worden verwacht.
3. De klacht en de daarmee samenhangende stukken worden -indien het vertrouwelijke of commercieel gevoelige stukken betreft- door het klachtenmeldpunt vertrouwelijk behandeld.
4. De indiening van een klacht schort een lopende aanbestedingsprocedure niet op. Het klachtenmeldpunt kan evenwel de aanbestedende dienst verzoeken om beslissingen in een lopende aanbestedingsprocedure uit te stellen totdat het klachtenmeldpunt zijn advies heeft uitgebracht.
5. Aan de indiening van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 5. De beslissing een klacht in behandeling te nemen

1. Het klachtenmeldpunt kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:
 - a. De klacht niet in overeenstemming is met de indieningseisen zoals geformuleerd in deze regeling.
2. Met de behandeling ervan het nastreven van de doelen, zoals vermeld in de toelichting van deze klachtenregeling, van het klachtenmeldpunt onvoldoende worden gediend.
3. Wanneer het klachtenmeldpunt een klacht niet in behandeling neemt, wordt dit zowel aan de klager als aan de aanbestedende dienst gemotiveerd meegedeeld.
4. Wanneer het klachtenmeldpunt een klacht in behandeling neemt, wordt dit aan de klager medegedeeld en wordt een indicatieve beschrijving gegeven van de verdere procedure. Bij de behandeling van klachten streeft het klachtenmeldpunt naar een goede balans tussen snelheid van behandeling van een klacht en de bij die behandeling in acht te nemen zorgvuldigheid.

Artikel 6. De procedure van het in behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencoördinator informeert zo spoedig mogelijk de betrokken inkoopadviseur en/of de verantwoordelijke budgethouder over het feit dat er een klacht is ingediend over de aanbestedingsprocedure. Deze contactperso(o)n(en) informeert /informeren het aanbestedingsteam van de Werkorganisatie BUCH.
2. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en het aanbestedingsteam van de Werkorganisatie BUCH aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
3. De klachtencoördinator kan op verzoek van de klager voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de commissie van aanbestedingsexperts.
4. De klachtencoördinator maakt bij het onderzoeken van de klacht gebruik van een inkoopadviseur die niet betrokken is geweest bij de aanbestedingsprocedure om na te gaan in hoeverre een klacht terecht is. Een jurist wordt daarbij ingeschakeld indien dit noodzakelijk blijkt te zijn. Op deze wijze wordt de objectiviteit gewaarborgd.
5. Het onderzoek wordt schriftelijk vastgelegd in een advies. In dit advies worden de overwegingen die een rol hebben gespeeld bij de behandeling van de klacht door de klachtencoördinator aanbestedingen aan de klager doorgegeven.
6. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens de aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de betreffende klager. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokkenen worden op de hoogte gesteld, voor zover het transparantiebeginsel of gelijkheidsbeginsel dat vereist. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van aanbestedende dienst voor de betreffende aanbestedingsprocedure aan alle betrokkenen bij de aanbestedingsprocedure gecommuniceerd worden via een nota van inlichtingen, op hetzelfde moment als waarop de indiener van de klacht het bericht krijgt.
7. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, of dat de klacht gegeven de stand van de aanbestedingsprocedure te laat is ingediend, dan wijst het klachtenmeldpunt namens de aanbestedende dienst de klacht gemotiveerd af en deelt hij dit mee aan de indiener van de klacht. Nadat op de klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager ook zonder instemming

van aanbestedende dienst de klacht aan de commissie van aanbestedingsexperts voorleggen.
Een klacht kan echter niet aan de commissie van aanbestedingsexperts worden voorgelegd indien de aanbestedende dienst niet de gelegenheid heeft gehad om binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te beslissen.

Artikel 7. Slotbepalingen

In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencoördinator.

Artikel 8. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling aanbesteden gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo en Werkorganisatie BUCH'.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de werkorganisatie BUCH in zijn vergadering van 21 februari 2018,

*G.H.S. Heemskerk
algemeen directeur*

*drs. H. Hafkamp
voorzitter*

Toelichting 'Klachtenregeling aanbesteden gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo en Werkorganisatie BUCH'

Deze toelichting is gebaseerd op de uniforme regeling Klachtafhandeling bij aanbesteden, zoals opgesteld door het ministerie van Economische Zaken.

I. Inleiding

Waarom een klachtenregeling?

In de memorie van toelichting bij de Aanbestedingswet 2012 is aangekondigd dat het initiatief wordt genomen om in samenwerking met aanbestedende diensten en ondernemers te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten. De standaard voor de klachtafhandeling door aanbestedende diensten en ondernemers is hiervan de uitwerking. Deze Klachtenregeling aanbesteden is gebaseerd op deze standaard voor klachtafhandeling.

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de Werkorganisatie BUCH (hierna: Werkorganisatie) en ondernemers ontevredenheid ontstaat over hoe door partijen in de aanbestedingsprocedure gehandeld wordt. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer het een ondernemer betreft die een klacht heeft over de werkorganisatie, dan mag van de werkorganisatie worden verwacht dat deze zich inspant om de klacht te behandelen. Voor aanbestedende diensten die tevens een bestuursorgaan zijn, geldt dat zij op grond van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) een klacht behoorlijk en zorgvuldig moeten behandelen.

Wanneer de werkorganisatie 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.

Toepassing van deze klachtenregeling kan tot gevolg hebben dat klachten die in onderling overleg opgelost kunnen worden, niet nodeloos aan de rechter worden voorgelegd. Misverstanden, onbedoelde fouten en ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen worden hersteld zonder dat zaken escaleren. Ondernemers voelen zich door een goede klachtafhandeling gehoord en hun klacht wordt geadresseerd zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven grijpen. Dat is in het belang voor alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan de snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten nuttig zijn.

Zowel de werkorganisatie als ondernemers kunnen daarvan leren en deze kennis bij toekomstige aanbestedingen in de praktijk brengen. Zo kan het toepassen van het reglement voor klachtafhandeling bijdragen aan verdere professionalisering van aanbestedende diensten - waaronder de werkorganisatie - en ondernemers.

Paragraaf II en III behandelen de situatie dat een ondernemer wil klagen bij de aanbestedende dienst. Paragraaf IV beschrijft de situatie dat de aanbestedende dienst een klacht over een ondernemer aan de orde wil stellen bij die ondernemer.

II. Klachten van ondernemers over de aanbestedende dienst

1. Wat kunnen partijen van elkaar verwachten?

Verwacht wordt dat zowel de aanbestedende dienst als de ondernemer zich professioneel opstelt. Zij gaan daarom met elkaar om op basis van wederzijds respect en met begrip voor elkaars posities en verantwoordelijkheden. Ook mag van beide partijen verwacht worden dat zij kennis van het aanbestedingsproces hebben en dat de rechten en plichten die daaruit voortvloeien bij hen bekend zijn.

De toepassing van deze standaard voor klachtafhandeling betekent dat de aanbestedende dienst ingediende klachten in ontvangst neemt en die met spoed 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 de standaard 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 alle andere ondernemers die bij de aanbesteding betrokken zijn of potentieel bij soortgelijke aanbestedingen betrokken kunnen worden.

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 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.

2. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over optreden van een aanbestedende dienst dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. Daarna dient de ondernemer zijn klacht in bij de betreffende contactpersoon van de aanbestedende dienst of bij het klachtenmeldpunt van die aanbestedende dienst.

Verschil tussen een klacht en een vraag

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

Voorbeeld 1: Een ondernemer vraagt de aanbestedende dienst of die er mee instemt dat een bepaald referentieproject aan de gestelde referentie-eis voldoet. Dit is een vraag, gericht op verduidelijking. Als de ondernemer de opmerking maakt dat de aan het referentieproject gestelde eisen zodanig zijn dat deze in strijd zijn met de proportionaliteit en er op aandringt om deze eisen aan te passen of te laten vervallen, dan is sprake van een klacht.

Voorbeeld 2: Een ondernemer vraagt de aanbestedende dienst of een voorlopige jaarrekening van het laatst gesloten boekjaar volstaat. Dit is een vraag ter verduidelijking. Als de ondernemer de opmerking maakt dat het eisen van een definitieve jaarrekening in januari disproportioneel is gezien het korte tijdsverloop na afsluiting van het boekjaar, aangevuld met het concrete verzoek om dit aan te passen c.q. te laten vervallen, dan de ondernemer dit aanmerken als een klacht als de inkoper geen gehoor geeft aan het verzoek.

Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De aanbestedingen kunnen Europees of nationaal zijn. Onder nationale aanbestedingen worden ook meervoudige onderhandse aanbestedingen begrepen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de aanbestedende dienst.

Aanbestedingsklachten en de Awb klachtenprocedure

Deze klachtafhandeling laat onverlet dat in de Awb de mogelijkheid voor een ieder is opgenomen om een klacht in te dienen bij aanbestedende diensten die tevens bestuursorgaan in de zin van de Awb zijn. In de Awb is in titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan bepaald dat iedereen bij een bestuursorgaan kan klagen over de gedragingen van dat orgaan of van mensen die daarvoor werken. Daaronder vallen onder andere gedragingen op het terrein van aanbesteden.

Het toepassingsbereik van de Awb is vanuit de klager gezien ruimer dan het toepassingsbereik van deze regeling voor klachtafhandeling. Een voorbeeld hiervan is dat de Awb een termijn van maximaal zes weken stelt voor de behandeling van de klacht. Aanbestedingsklachten zullen vaak sneller kunnen, en in redelijkheid vaak ook moeten, worden behandeld, zodat een ondernemer tijdig weet of er een oplossing kan worden bereikt. Een ander voorbeeld is dat onder deze regeling voor klachtafhandeling geen klachten vallen van personen die geen interesse hebben in het verkrijgen van de opdracht. Deze klachten kunnen wel onder de regeling van de Awb vallen. De aanbestedende dienst die tevens bestuursorgaan is, zal dan die klacht op grond van de regeling van de Awb moeten behandelen.

3. Wanneer kan een klacht worden ingediend en wanneer moet de aanbestedende dienst daarop reageren?

De ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Van de aanbestedende dienst wordt verwacht dat deze de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling neemt en het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend voortzet. Hij moet bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing spoed betrachten, rekening houdend met de belangen van de klager en de andere bij de aanbesteding betrokken partijen.

Waarom geen vaste termijnen?

Een voordeel van het stellen van vaste termijnen zou zijn dat zowel de klagende ondernemer als de aanbestedende dienst die de klacht moet behandelen, weet waar hij aan toe is.

Nadeel van dergelijke vaste termijnen is echter dat zij een keurslijf opleveren waarmee in de praktijk niet te werken zal zijn. Stelt men voor het indienen van een klacht bijvoorbeeld een termijn van zes dagen nadat de ondernemer van de kwestie waarover hij klaagt kennis heeft kunnen nemen, dan zal dat in sommige gevallen onnodig lang zijn (bijvoorbeeld: de ondernemer had in redelijkheid per omgaande en niet pas na vijf dagen op de ongerechtvaardigde eis van de aanbestedende dienst moeten reageren) en in sommige gevallen veel te kort (het was bijvoorbeeld voor de ondernemer in redelijkheid niet mogelijk om binnen zes dagen het noodzakelijke deskundigenadvies in te winnen, of de gevolgen van de kwestie waarover de ondernemer klaagt, werden pas ruim na zes dagen duidelijk).

Hetzelfde geldt voor de aanbestedende dienst die op de klacht moet reageren. Uitgangspunt blijft een snelle en zorgvuldige behandeling van de klachten waarbij van de aanbestedende dienst adequaat en doortastend optreden mag worden verwacht. Het hangt echter van de aard van de klacht en het onderzoek dat daarbij nodig is af hoeveel tijd aan de aanbestedende dienst mag worden gegund. Als de termijn te krap is, dan is een serieus ingaan op de klacht niet mogelijk.

Het averechtse effect van de gestelde termijn zal dan veelal zijn dat de klacht summier gemotiveerd afgewezen wordt. Omdat over het geheel genomen de nadelen van vaste termijnen groter zijn dan het voordeel, is in deze regeling voor klachtafhandeling daarvan afgezien.

4. Wie kan een klacht indienen?

Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Daaronder vallen alleen:

- geïnteresseerde ondernemers,
- (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden,
- brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

III. De procedure bij het indienen van een klacht

1. Het klachtenmeldpunt

De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt bestaat uit de teammanager en de inkoopadviseurs (niet betrokken bij het aanbestedingstraject zelf) van het team Juridische Zaken en Inkoop van het Domein Bedrijfsvoering en een jurist van Stichting Rijk. Deze personen hebben kennis van het aanbestedingsproces en brengen hun advies onafhankelijk uit.

Onafhankelijk betekent dat deze personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Uitgangspunt is dat klachten snel en laagdrempelig kunnen worden opgelost.

2. Bekendmaking van het klachtenmeldpunt

Bij elke aanbesteding vermeldt de aanbestedende dienst in de aanbestedingsstukken waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt.

De aanbestedende dienst laat, zodra de klacht is beoordeeld, zo snel mogelijk en per e-mail aan de klager weten wat hij beslist heeft (de klacht is terecht, de klacht is niet terecht of de klacht is slechts gedeeltelijk terecht) en wat hij met de klacht gaat doen.

3. Voorafgaand aan het indienen van een klacht

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de standaard voor klachtafhandeling te leiden.

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de aanbestedende dienst inbrengen, 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.

Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de nota van inlichtingen (of indien van toepassing in individuele inlichtingen) kan hij bij de aanbestedende dienst een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen. Als een ondernemer een bericht aan het klachtenmeldpunt stuurt, mag er vanuit worden gegaan dat het een klacht betreft.

Afhandeling van aanbestedingsklachten en de Nota van Inlichtingen

Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de Nota('s) van Inlichtingen (Nvl) kunnen worden beantwoord. De Nvl moet minimaal zes dagen voor het einde van de inschrijftermijn worden gepubliceerd, afhankelijk van de gekozen aanbestedingsprocedure en aanbestedingsvorm(werk of dienst/levering). 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 tot aanpassing van de aanbesteding, maar niet als wezenlijke wijziging van de procedure kwalificeert, 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 Nvl om gepast is, of dat de klacht zichtbaar voor andere ondernemers kan worden behandeld.

4. De stappen van een standaard klachtafhandeling

De wijze van indienen en de procedure van de klachtenafhandeling is beschreven in de artikelen 4 tot en met 6 van deze regeling.

IV. Klacht van de aanbestedende dienst over een ondernemer

In het geval dat de aanbestedende dienst met betrekking tot een aanbesteding een klacht over een ondernemer heeft, dan kan de aanbestedende dienst die aan de orde stellen bij die ondernemer.