

Bijlage Klachtenregeling

Wie kunnen een klacht indienen, waarover en waar?

Een klacht moet betrekking hebben op de specifieke aanbesteding en kan zowel voorafgaand aan, tijdens als na afloop van een aanbestedingsprocedure worden gedaan. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de gemeente met betrekking tot de beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Als wij het na laten om binnen redelijke tijd de klacht in behandeling te nemen en daarop te beslissen, kan de klacht van de Inschrijver voor bemiddeling of advies aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA) worden voorgelegd.

Behandeling Commissie van Aanbestedingsexperts

Klachten kunnen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA) worden voorgelegd in het geval de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling onder de 'standaard voor klachtafhandeling' bij de gemeente Hoorn. Het heeft de voorkeur een klacht altijd eerst te richten aan de organisatie waarover wordt geklaagd.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Klachten in het kader van de betreffende aanbesteding kunnen alleen worden gedaan door het klachtenformulier (bijgevoegd als bijlage) te mailen naar gemeente@hoorn.nl. In het 'onderwerp' van de mail moet in ieder geval staan:

- klacht inkoop
- naam van de betreffende aanbesteding
- zaaknummer

onder vermelding van:

- een duidelijke beschrijving van de klacht, het vraagnummer van de nota van inlichtingen waarin de klacht eventueel in eerste instantie is gemeld én een voorstel voor een oplossing.

In het kader van de klachtenregeling gelden de volgende definities:

| | |
|---|--|
| <i>Aanbestedingsdeskundige:</i> | een onafhankelijke deskundige die een klacht vertrouwelijk in behandeling neemt en daarover adviseert. |
| <i>Klacht:</i> | een tijdige en gemotiveerde uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter inzake onderhavige aanbesteding of een onderdeel daarvan. |
| <i>KMA:</i> | Klachtenmeldpunt aanbesteden van gemeente Hoorn. |
| <i>Inschrijver:</i> | geïnteresseerde Inschrijvers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden, brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra van Inschrijvers die belang hebben bij de verwerving van onderhavige overheidsopdracht. |
| <i>Contactpersoon van de aanbesteding:</i> | De projectleider. |

Voorwaarden voor het in behandeling nemen van een klacht

De Klacht is vatbaar voor interpretatie en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- De klacht wordt ingediend via het klachtenformulier..
- De klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding.
- Het onderwerp van de klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van de gemeente Hoorn in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding.
- De klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van gemeente Hoorn.
- Als de klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer.
- Als de klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij de nota van inlichtingen, toont de Inschrijver aan dat de reactie van gemeente Hoorn niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de Inschrijver.
- De klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige behoudt zich het recht voor om de klacht niet-ontvankelijk te verklaren indien naar zijn/haar oordeel op objectieve gronden kan worden vastgesteld dat de Inschrijver oneigenlijk gebruik dan wel misbruik maakt van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige kan in een dergelijke situatie de gemeente Hoorn adviseren een klacht over de betreffende Inschrijver in te dienen bij de Inschrijver zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.

Status advies Commissie van Aanbestedingsexperts

Uitspraken van de Commissie van Aanbestedingsexperts zijn niet-bindend. Betrokken partijen hoeven het advies niet over te nemen en behouden te allen tijde het recht om het geschil aan de rechter voor te leggen. Adviezen van de CvA kunnen bij een geschil voor de rechter zwaar meewegen. Het is daarom verstandig dat partijen een afgegeven advies niet zomaar negeren. Wij kunnen beslissen de aanbestedingsprocedure tijdens de klachtafhandeling op te schorten, maar dat zijn wij niet verplicht. De CvA heeft geen bevoegdheid om een aanbestedingsprocedure op te (laten) schorten.

KLACHTENFORMULIER

Betreft: Klacht over de aanbestedingsprocedure inzake [\[onderwerp\]](#) van de gemeente Hoorn.

Dit klachtenformulier is:

- ingevuld nadat kennis is genomen van de klachtenregeling als opgenomen in de offerteaanvraag van de gemeente Hoorn; en
- naar waarheid ingevuld

door de volgende contactpersoon namens de Inschrijver:

| | |
|--------------------------|--|
| Naam bedrijf Inschrijver | |
| Naam contactpersoon | |
| Functie contactpersoon | |
| Adres | |
| Email | |
| Telefoon | |

Omschrijving Klacht: [\[invullen door Inschrijver\]](#)

De Klacht is reeds aan de orde geweest in de Nota van Inlichtingen:

- ☐ niet van toepassing
- ☐ wel van toepassing, namelijk bij vraagnummer: [\[invullen door Inschrijver\]](#)

Inschrijver is niet akkoord met het antwoord in Nota van Inlichtingen:

- ☐ niet van toepassing
- ☐ wel van toepassing - niet akkoord met antwoord in Nota van Inlichtingen omdat: [\[invullen door Inschrijver\]](#)

Inschrijver doet het volgende verbetervoorstel: [\[invullen door Inschrijver\]](#)

De volgende documenten zijn bij het klachtenformulier bijgesloten:

- ☐ Offerte aanvraag (verplicht)
- ☐ Nota van Inlichtingen (verplicht)
- ☐ Overig, namelijk

Het volledig ingevuld formulier dient verzonden te worden naar gemeente@hoorn.nl