

# *Klachtenregeling aanbesteden*

*Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer*

## Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Procedure bij het indienen van een klacht.....	4
2.1	Bekendmaking van het klachtenmeldpunt.....	4
2.2	Voorafgaand aan het indienen van een klacht.....	4
2.3	Afhandeling van aanbestedingsklachten en de Nota van Inlichtingen..	4
2.4	De stappen van klachtafhandeling.....	4
3.	FAQ (veel gestelde vragen).....	7
Bijlage I: stroomschema procedure		

## 1. Inleiding

Waarom een klachtafhandeling bij aanbestedingen?

In het kader van een aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen de gemeente Amstelveen of de gemeente Aalsmeer (hierna: de gemeente) 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 gemeente, dan mag van de gemeente worden verwacht dat zij zich inspant om de klacht te behandelen.

Voor de gemeente geldt tevens dat zij op grond van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een klacht behoorlijk en zorgvuldig moet behandelen.

De gemeente verwacht dat klachten in onderling overleg opgelost kunnen worden en niet nodeloos aan de rechter hoeven 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 behandeld zonder dat ze naar rechtsmiddelen hoeven te grijpen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen. Ook als een klacht niet leidt tot correctie kan een snelle en laagdrempelige klachtafhandeling nuttig zijn.

De Toetsingscommissie Inkoop en Aanbesteding (hierna: de Toetsingscommissie) vormt binnen de gemeente de klachtencommissie. Deze Toetsingscommissie bestaat uit een voorzitter, secretaris en eventueel twee leden. Zij zullen onafhankelijk de klachten onderzoeken, hierop een oordeel vellen en dat aan het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) voorleggen voor besluitvorming.

Naast de klachtenprocedure bij de gemeente heeft de ondernemer de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de door de Minister van Economische Zaken vastgestelde Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure bij de Commissie van Aanbestedingsexperts staat los van de procedure bij de gemeente. De Commissie van Aanbestedingsexperts heeft tot taak het bemiddelen tussen partijen en het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van klachten.

## **2. Procedure bij het indienen van een klacht**

### **2.1 Bekendmaking van het klachtenmeldpunt**

Op de website en bij elke aanbesteding vermeldt de gemeente in de aanbestedingsstukken waar ondernemers een klacht kunnen indienen en hoe de klachtenprocedure na het indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt verder verloopt. De procedure en het e-mailadres worden in de aanbestedingsstukken en op de websites van Gemeente Amstelveen en Gemeente Aalsmeer vermeld.

### **2.2 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 klachtenprocedure te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de gemeente 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 de individuele inlichtingen) kan hij bij de gemeente een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen.

### **2.3 Afhandeling van aanbestedingsklachten en de Nota van Inlichtingen**

De Nota van Inlichtingen bevat alle gestelde vragen en de beantwoording daarvan waarbij de vragen anoniem zijn gemaakt. Vragen over een aanbesteding dienen tijdig te worden gesteld, zodat deze in de Nota van Inlichtingen kunnen worden beantwoord. In de aanbestedingsstukken staat opgenomen op welke wijze de gegadigden schriftelijk vragen kunnen stellen. De Nota van Inlichtingen is minimaal zes dagen voor de aanbestedingsdatum beschikbaar gesteld aan de gegadigden.

### **2.4 De stappen van klachtafhandeling**

**1.** De ondernemer dient zijn klacht voor beide gemeenten schriftelijk in, per e-mail bij [KlachtenAanbesteden@amstelveen.nl](mailto:KlachtenAanbesteden@amstelveen.nl)

In deze schriftelijke klacht staan tenminste:

- Naam en adres van de ondernemer
- Telefoonnummer waar op de ondernemer overdag te bereiken is
- De dagtekening
- Aanduiding van de aanbestedingsprocedure
- Waar de klacht over gaat
- Hoe het knelpunt volgens hem kan worden opgelost
- Bij het indienen van de klacht sluit de ondernemer voorts alle documenten bij die relevant (kunnen) zijn voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht waaronder in ieder geval het aanbestedingsdocument en de Nota van Inlichtingen



Verdere eisen voor ontvankelijkheid zijn:

- De klacht moet tijdig gedaan zijn
- De klacht moet betrekking hebben op de aanbesteding
- De klacht moet niet ingesteld zijn om misbruik te maken van de klachtenregeling

**2.** De Toetsingscommissie bevestigt binnen 2 werkdagen de ontvangst van de klacht per mail. In de bevestiging wordt aangegeven dat de gemeente er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. De Toetsingscommissie geeft in deze bevestiging ook een termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt. Dit zal een redelijke termijn zijn en kan per klacht verschillen. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) wordt toegepast, hij dit expliciet moet aangeven.

**3.** De Toetsingscommissie onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de gemeente aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. De Toetsingscommissie begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure. Zo nodig kan de Toetsingscommissie om aanvullende gegevens vragen aan de klager.

**4.** Wanneer de Toetsingscommissie tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en het college corrigerende en/of preventieve maatregelen moet treffen, dan adviseert de Toetsingscommissie deze beslissing aan het college. Indien het college deze beslissing neemt worden ook de andere (potentiele) inschrijvers/gedagiden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door het college aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

**5.** Wanneer na advies van de Toetsingscommissie het college tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, wijst het college de klacht gemotiveerd af en berichten zij de ondernemer.

**6.** Eerstelijns handelt de Toetsingscommissie zelf de klachten van ondernemers af. Tweedelijns kan de Toetsingscommissie op verzoek van de ondernemer of de gemeente voorstellen dat de klacht, voordat daarop door het college wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Alleen meervoudig onderhandse, een nationale of een Europese procedure kan voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

### 3. FAQ (veel gestelde vragen)

#### 1. 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.

Anoniem klagen kan niet. 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.

#### 2. Waarover kan geklaagd worden?

Klachten kunnen er op zien dat een bepaald handelen of nalaten van de gemeente in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de gemeente 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.

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 gemeente.

#### 3. Wanneer kan een klacht ingediend worden en wanneer moet de gemeente daar op reageren?

De ondernemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

Van de gemeente wordt verwacht dat zij de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling neemt en het onderzoek naar het al dan niet gegrond zijn van de klacht voortvarend voortzet.

#### **4. Zijn er vaste termijnen voor het indienen van klachten?**

Er gelden geen vaste termijnen voor het afhandelen van klachten. Er is voor gekozen om per klacht een termijn vast te stellen. De behandelaar bekijkt hoeveel tijd er redelijkerwijs nodig is om de klacht te behandelen. Deze termijn wordt bij de ontvangstbevestiging van de klacht medegedeeld aan de ondernemer.

Uitgangspunt blijft een snelle en zorgvuldige behandeling van de klachten waarbij van de gemeente adequaat en doortastend optreden mag worden verwacht. Het hangt echter van de aard van de klacht en het onderzoek dat daarbij nodig is af welke termijn de gemeente zal geven.

#### **5. Door wie wordt de klacht behandeld?**

De Toetsingscommissie behandelt de klachten. Na het behandelen stelt de Toetsingscommissie een advies op voor het college van de betreffende gemeente.

## Bijlage I

