Klachtenregeling bij aanbesteden

Inleiding

Deze standaard klachtenregeling is bedoeld voor de behandeling en afhandeling van klachten bij aanbestedingen met als doel klachten snel en laagdrempelig af te handelen. 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 klachtenregeling te leiden.
De klachtenregeling bij aanbesteden van Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (HDSR) is gebaseerd op de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden*. Deze is opgesteld door de schrijfgroep die hiervoor is ingesteld door het ministerie van Economische Zaken.

Wat is een klacht?

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van (aspecten van) de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij HDSR inbrengen zodat daarop in de Nota van Inlichtingen kan worden ingegaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet-wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten.

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding aan HDSR waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Ook brancheorganisaties en branchegerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Voorwaarden

Indien u een klacht wilt indienen dan gelden de volgende voorwaarden:

- U bent een belanghebbende bij deze aanbesteding: Gegadigde; (potentiële) Inschrijver; Onderaannemer van (potentiële) inschrijver; brancheorganisatie en/of klachtloket van ondernemer.
- De klacht van een onderaannemer mag niet gaan over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer.
- Een anonieme klacht kan niet; wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.
- De klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend.
- De klacht gaat niet over het aanbestedingsbeleid van HDSR in het algemeen.
- De klacht stelt dat een bepaald handelen of nalaten van HDSR in deze aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor deze aanbesteding gelden.
- De klacht stelt dat HDSR inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.
- Klachten waarover reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is kunnen niet worden voorgelegd aan het klachtenmeldpunt.
- De klacht wordt niet gebruikt om de klachtenregeling te misbruiken.

Procedure

Op het moment dat u een klacht indient dan geldt onderstaande procedure:

- Een klacht voldoet aan de bovengestelde voorwaarden.
- Schriftelijk indienen van de klacht bij het klachtenmeldpunt van HDSR, via een e-mail naar het adres: klachtenmeldpuntaanbesteden@hdsr.nl, o.v.v. dagtekening, uw naam en adres en de aanduiding van de aanbesteding.
  Maak hierbij duidelijk:
  - Waarover de klacht gaat

  - Hoe het knelpunt verholpen zou kunnen worden
- Het klachtenmeldpunt bevestigt per e-mail ontvangst van de klacht.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en HDSR aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is.
- Het klachtenmeldpunt houdt rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Wanneer HDSR na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht is of deels terecht is en HDSR corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt HDSR dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding gecommuniceerd worden op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- Wanneer HDSR na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst HDSR de klacht gemotiveerd af en bericht HDSR schriftelijk de ondernemer.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door HDSR wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Als de commissie de klacht in behandeling neemt zijn de bepalingen van deel 2 van de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden* “Commissie van aanbestedingsexperts” van toepassing.
- Nadat over 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 de wederpartij de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen. Zie daarvoor deel 2 van de standaard *Klachtafhandeling bij aanbesteden* “Commissie van aanbestedingsexperts” onder paragraaf 7: Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie.